

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

**GABRIELA MISTRAL "CONVIDA":
DESARROLLO DE LA FUNCIÓN MEDIADORA
DEL TRABAJO SOCIAL**

Alumna: Tamara Marín Alquezar

Directora: M^a Dolores de Pedro Herrera

Grupo: Curso de Adaptación al Grado de Trabajo Social

Zaragoza, junio de 2014



Universidad
Zaragoza



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. INTRODUCCIÓN	5
1.2. METODOLOGÍA.....	7
1.3. OBJETIVOS	9
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. EL CONFLICTO	10
2.1.1. El origen de los conflictos	11
2.1.2. Proceso del conflicto	12
2.1.3. Elementos y variables del conflicto	15
2.1.4. Tipos de conflicto útiles para el Trabajo Social.....	17
2.1.5. El conflicto y su relevancia en el Trabajo Social	20
2.2. LA MEDIACIÓN Y LA CULTURA DE PAZ EN TRABAJO SOCIAL	23
2.2.1. Teorías de mediación	25
2.2.2. La mediación: variables y principios.....	26
2.2.3. Tipos de mediación.....	31
2.3. TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO Y MEDIACIÓN.....	33
2.3.1. Comunidad, Convivencia y Participación	35
2.3.2. Función mediadora del Trabajo Social Comunitario	42
3. EXPOSICIÓN DE LA EXPERIENCIA	49
3.1. ANÁLISIS DE LA REALIDAD.....	49
3.1.1. El Territorio: Gabriela Mistral y el Barrio Oliver.....	49
3.1.2. La población	51
3.1.3. Los agentes y profesionales	55
3.2. EL PROYECTO GABRIELA MISTRAL "CONVIDA"	58
3.3. SELECCIÓN DE LAS EXPERIENCIAS QUE SE QUIEREN ANALIZAR .	62
4. SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN EN COMUNIDAD DE VECINOS Y VECINAS Y ESPACIOS COMUNES DE CONVIVENCIA	64

4.1. LA MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD DE VECINOS.	64
4.1.1. Descripción de la actividad (periodo de ejecución octubre 2012 - diciembre 2013).....	64
4.1.2. Puesta en marcha del servicio de mediación y dificultades	65
4.1.3. Resultados generales de la actividad (periodo de octubre 2012 a diciembre 2013).....	69
4.1.4. Mediando en la Comunidad, una experiencia concreta	71
4.2. LA MEDIACIÓN EN ESPACIOS COMUNES DE CONVIVENCIA.....	79
4.2.1. Descripción de la actividad	79
4.2.2. Puesta en marcha y desarrollo	80
4.2.3. Resultados generales de la actividad (periodo de octubre 2012 a diciembre 2013).....	81
4.2.4. Transformación del uso de la plaza y jardinera, una .experiencia concreta.....	83
4.3. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA BAJO LOS PRINCIPIOS COMUNES DEL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN	90
5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	96
5.1. PROPUESTAS	98
6. BIBLIOGRAFÍA	103
ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS E IMÁGENES.....	113
ANEXOS	115
ANEXO 1. CRONOLOGÍA DE DEFINICIONES DE MEDIACIÓN	117
ANEXO 2. OBJETIVOS Y ACTIVIDADES DEL PROYECTO GABRIELA MISTRAL "CONVIDA" 2014	121
ANEXO 3. MUESTRA DE IMÁGENES DEL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DE LA JARDINERA	123
ANEXO 4. MAPA DEL CONFLICTO RESUMEN DE LOS CINCO CONFLICTOS DE COMUNIDADES VECINALES EXPUESTOS EN LA EXPERIENCIA (OCTUBRE 2012 - DICIEMBRE 2013)	125
ANEXO 5. MAPA DEL CONFLICTO RESUMEN DE LOS CUATRO CONFLICTOS EN ESPACIOS COMUNES EXPUESTOS EN LA EXPERIENCIA (OCTUBRE 2012 - DICIEMBRE 2013)	127

1. INTRODUCCIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo fin de grado se enmarca en el Curso de Adaptación al Grado de Trabajo Social y parte del interés de la autora, derivado de la propia práctica profesional, de profundizar teóricamente en el conflicto, la mediación y el desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social para revisar y analizar posteriormente, de nuevo, la práctica profesional y así, extraer aprendizajes y hacer propuestas de mejora.

El conflicto es inherente a las personas y sus relaciones y todas las personas afrontan conflictos de manera cotidiana y utilizan los recursos propios para manejarlos como en cada momento se considera oportuno.

En Trabajo Social muchas intervenciones tienen que ver con el conflicto, bien intrapersonal, interpersonal, intragrupal, intergrupalo o comunitario. Se puede decir que Trabajo Social y conflicto son inseparables.

Por todo ello, en esta exposición se realiza un análisis teórico del conflicto, las causas que lo originan, el proceso y evolución que sigue, los elementos y variables más significativas y la tipología destacada, buscando los aspectos a tener en cuenta a la hora de ser abordado por profesionales de la intervención social.

Desde el Trabajo Social se puede intervenir de diferentes maneras en los conflictos. En este escrito se propone la mediación como estrategia de intervención, ya que específicamente, mediar, es una función de las/los trabajadoras/es sociales para resolver, gestionar o transformar realidades conflictivas que afectan a la convivencia.

Además, los sistemas regularizados para afrontar los conflictos exigen inversión económica, mucho tiempo y en muchos casos insatisfacción con los resultados o con el tratamiento que reciben las personas. Por ello, se propone y se va extendiendo poco a poco en la sociedad el uso de otros sistemas que permitan encontrar soluciones a los problemas en un clima

más privado, cercano y adaptado a sus necesidades, siendo ellos mismos parte del proceso.

La cultura de paz es la base desde la que diseñar estrategias de intervención comunitaria transformadoras de conflictos en Trabajo Social.

Es por esto que se desarrolla en este trabajo la función mediadora del Trabajo Social, en concreto en el nivel de intervención comunitario, estableciendo los principios comunes entre la mediación y el Trabajo Social.

En el nivel comunitario de intervención social, el conflicto puede tener su origen en aspectos de la convivencia en la propia comunidad o no, pero lo que sí es seguro que todo conflicto en una comunidad tiene unos efectos y consecuencias para la misma. Se deteriora la convivencia, se genera malestar y se potencia la reproducción de modelos de resolución en muchas ocasiones violentos. Y este es el escenario de intervención para las trabajadoras sociales comunitarias.

El encuadre teórico presentado va a servir de base para reflexionar sobre una experiencia concreta de Trabajo Social Comunitario. El Proyecto Gabriela Mistral "ConVida", que se lleva a cabo en el conjunto de viviendas llamado Gabriela Mistral en el Barrio Oliver de la ciudad de Zaragoza. El conjunto urbanístico data de la década de los 50 y actualmente es una de las zonas más deterioradas del barrio y de la ciudad, tanto física como socialmente.

Las características de la población y sus necesidades, que se exponen más adelante, hacen que el nivel de conflicto que se vive entre personas, entre grupos y en definitiva, en la comunidad, sea elevado.

Se considera una experiencia significativa porque primero, da respuesta a las necesidades sentidas y manifestadas por un barrio (vecinos y vecinas, asociaciones, entidades y profesionales) de mejorar la calidad de vida por medio de la mejora de la convivencia del entorno, partiendo de la construcción común de la intervención. En segundo lugar, porque es una Intervención Comunitaria, nivel de intervención del Trabajo Social que se

considera esencial ya que procura el bienestar de las personas en su entorno y también la mejora del entorno para dar respuesta a las necesidades de las personas, poniendo en valor lo común y reconociendo la importancia que tiene para el individuo. Por último, porque esta experiencia se asienta en la cultura de paz como filosofía, en la gestión y transformación de conflictos como teoría y en la mediación como técnica, desarrollando así algunas de las funciones de los profesionales del Trabajo Social y dando así un nuevo sentido al Trabajo Social Comunitario.

En el desarrollo de la experiencia se expone un análisis de la realidad que sitúa las necesidades de la zona de intervención y se desarrollan dos intervenciones concretas que ejemplifican metodológicamente el desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social Comunitario en las que se pueden reconocer los elementos analizados en el marco teórico, entre los que se encuentra la perspectiva de la mediación como constructora de cultura de paz, porque en esencia se está de acuerdo con la cita de M^a Dolores del Pino que recoge Aranguren (2011, pp. 358), "Trabajo Social y lucha por la paz es decir una misma cosa", aunque personalmente se puede decir que no se utilizaría la palabra "lucha" para hacer referencia al trabajo por la paz, ya que da lugar a caer en contradicción.

1.2. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este trabajo se han utilizado diferentes fuentes y técnicas en función de la parte a realizar.

Para la elaboración del marco teórico se ha realizado una investigación documental, partiendo de diferentes bases de datos, basada en libros y revistas. También se han consultado publicaciones web y apuntes académicos en torno a los conceptos conflicto, mediación, cultura de paz, Trabajo Social Comunitario y funciones profesionales del Trabajo Social.

Esta revisión documental ha permitido acercarse a los conceptos clave y extraer los aspectos más significativos y que más aporte hacen al Trabajo

Social, sentando así la base teórica desde la que analizar la experiencia que se muestra después.

Con el objeto de realizar una revisión de la práctica profesional, se sistematiza y analiza la experiencia propia de la autora en la realización de procesos de mediación y transformación de conflictos desde Octubre 2012 a Diciembre 2013 en el marco del Proyecto Gabriela Mistral "ConVida", incorporando aprendizajes del marco teórico que facilitan la elaboración de conclusiones y aprendizajes.

Se seleccionan dos experiencias concretas, que son las que se desarrollan, siguiendo los siguientes criterios:

- Que sean experiencias en las que se abordan situaciones a demanda de la propia comunidad.

- Que los conflictos que se abordan, aún siendo complejos, sean claramente reconocibles, tanto en su tipología como en las partes implicadas, que no por ello deja de ser necesario analizarlos.

- Que sean experiencias cuyos procesos complejos han exigido de una dedicación metodológica exigente, por la necesidad de constante redefinición, y de las que se puedan extraer aprendizajes técnicos.

- Que sean experiencias en cuyo proceso se reflejan los principios comunes entre mediación y Trabajo Social expuestos en el marco teórico.

- Que sean experiencias exitosas para rescatar claves para éxitos futuros.

Las experiencias se han desarrollado retomando la información recogida en el diario de campo, donde se registra la intervención profesional, del equipo de profesionales del Proyecto Gabriela Mistral "ConVida", del que forma parte la autora de este trabajo. Igualmente, se ha recogido, reflexionado y evaluado la información necesaria de las memorias del Proyecto "ConVida" realizadas por el equipo técnico y de gestión. También se ha consultado otra documentación relacionada con el barrio Oliver y Gabriela Mistral.

El análisis de las experiencias en base al análisis documental llevado a cabo, ha permitido realizar una serie de propuestas y conclusiones que se exponen en los capítulos finales de este trabajo.

1.3. OBJETIVOS

Objetivo General:

Sistematizar la función mediadora del Trabajo Social centrada en el nivel de intervención comunitario en el Proyecto Gabriela Mistral "ConVida".

Objetivos Específicos:

1. Analizar el conflicto surgido en Gabriela Mistral bajo la perspectiva teórica propuesta.
2. Sistematizar dos experiencias de Trabajo Social Comunitario como situación de partida para el desarrollo de la función mediadora en Trabajo Social y la mediación como estrategia para afrontar conflictos.
3. Reconocer el Trabajo Social Comunitario como ámbito de desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social y como escenario para la cultura de paz.
4. Evaluar y proponer mejoras para el desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social.

2. MARCO TEÓRICO

Lo primero que surge al aproximarse al tema conflicto y Trabajo Social es que el conflicto forma parte de las personas, es inherente al comportamiento y a la vida en sociedad, como constatan diferentes autores (Álvarez, Hurtado, Jiménez, López y Mateos, 2002; Alzate, Fernández y Merino, 2013; Calderón, 2009; Martín, 2011; Miranzo, 2010; Montañés y Ramos, 2012 y otros). Esta es la premisa de la que parten las *teorías conflictivistas*, para las que el conflicto, como puntualiza Lorenzo, (2001), "es un imperativo estructural y motor del cambio social" (p.1). En contraposición con las *teorías consensualistas*, que entienden el conflicto como "situaciones anómalas, fruto de una alteración en el discurso normal de la vida social" Lorenzo (2001, pp.237)

Dado que el objeto del Trabajo Social, siguiendo a Zamanillo (1999) es el desarrollo de las personas, los grupos y las comunidades que se encuentran en situación de necesidad, por quienes son y por lo que viven, si existe algo inherente a ellas, como el conflicto, se debe tener en cuenta a la hora de desarrollar la Intervención Social, en concreto en el nivel comunitario. Por ello es importante ofrecer claves para analizar los conflictos y alternativas para gestionarlos. Para lo que este capítulo va a contemplar diferentes puntos de vista teóricos y distintos conceptos que ayudan a sistematizar las prácticas realizadas.

Los conceptos que se han considerado relevantes para una mejor comprensión del Trabajo Social en su dimensión mediadora son: el conflicto, la mediación y el Trabajo Social Comunitario.

2.1. EL CONFLICTO

Históricamente el conflicto ha sido concebido de maneras diferentes. Como algo a eliminar según los funcionalistas americanos o como lo esencial de los procesos según la sociología marxista (Lorenzo, 2001). Las tendencias actuales, que consideran al ser humano tan inherentemente capaz de hacer la guerra como de hacer la paz, valoran el conflicto en base al binomio crisis-oportunidad, (Galtung, 2003). Siguiendo este último

enfoque, se puede decir que el conflicto aún siendo un hecho difícil, incluso traumático, supone una oportunidad de desarrollo, porque aunque se está de acuerdo con que el conflicto social puede originar cohesión y dar sentido a ciertos grupos (existen en el momento social actual diferentes grupos que reúnen estas características: plataformas de afectados, "mareas ciudadanas"...), ciertamente, los conflictos impactan en la realidad social y en la convivencia, suponiendo, "la perpetuación del malestar, y la potencial reproducción de modelos convivenciales inhibidores, pseudosatisfactores o violadores de la atención de las necesidades de los sujetos" Montañés y Ramos (2012, pp.256)

2.1.1. El origen de los conflictos

Completando el punto de vista de Montañés y Ramos (2012), se cuenta con Harto de Vera (2005), que basándose en el análisis de Schellenberg, 1996, propone que el origen del conflicto puede estar en las características individuales de las personas que forman parte del mismo, como resultado de agresiones, teniendo esa agresividad causas biológicas o pudiendo ser fruto de una conducta adquirida. Puede tener su origen en las características socioestructurales, como resultado de la forma en que se organiza la sociedad, partiendo de que no todos los grupos sociales pueden acceder a los recursos. Por último el origen de los conflictos puede estar en el propio proceso social, en la propia interacción de las personas y grupos. En este caso, cobra importancia la interpretación subjetiva de cada cual.

Otros aspectos a tener en cuenta son los calificados por Farré (2004) como las raíces y bases biológicas del conflicto, que se comentan brevemente:

- El *miedo*, que genera estrés y tensión y puede desembocar en reacciones sin medida para sentir que se alcanza cierta seguridad. El miedo puede ser individual o colectivo, y puede contribuir a crear o alimentar la dinámica de los conflictos.

- El poder, que se utiliza cuando se siente amenaza y miedo para cambiar la realidad que asusta. El ejercicio del poder (poder material, poder afectivo-emocional y poder ético-moral) como reacción al miedo, generalmente, genera conflictos.

Miedo y poder pueden ser el origen no solo de los conflictos sino también de situaciones de dificultad y/o necesidad.

Finalmente, para Entelman (2009; 2005) el origen de los conflictos está en la incompatibilidad de las partes con los objetivos. El autor sigue para argumentarlo las investigaciones de Rickert, 1942, que distingue entre objetivos concretos (por lo que se entra en conflicto es por cosas tangibles), objetivos simbólicos (aparentemente por lo que se entra en conflicto es algo tangible, pero en el fondo el conflicto surge por lo que representa o simboliza el elemento tangible) y objetivos trascendentes (se entra en conflicto por un valor en sí mismo).

Aunque breve, esta introducción sobre el origen del conflicto da paso a analizar el proceso que sigue, cómo se desarrolla.

2.1.2. Proceso del conflicto

En el conflicto, entendido como proceso, se da una progresión. Así lo expone Lederach (1998), que a su vez se basa en la propuesta de Curle¹, 1971, a partir de la cual se puede ordenar el conflicto en las siguientes fases:

En un primer momento, el conflicto nace en un estado de desequilibrio, las personas tienen bajo nivel de conciencia sobre su existencia. Se hablaría de conflictos latentes.

Medida planteada: la *Educación*, sobre todo, para dar conciencia de las desigualdades y fomentar el equilibrio.

¹Conciliador cuáquero con experiencia como mediador que sugirió que el conflicto avanza a lo largo de un continuum desde las relaciones no pacíficas a las pacíficas. Lederach (1998, p.92)

En una segunda fase, cuando el conflicto va un paso más allá, se dan situaciones de confrontación caracterizadas por inestabilidad. En estos momentos existe consciencia de que hay un problema. El conflicto ya no está escondido, es un conflicto manifiesto.

Medida planteada: la *Confrontación*, entendida como estrategia que consiste en sacar a la luz los mecanismos para resolver el conflicto, que pueden ser mecanismos violentos o no violentos.

En la tercera fase, si no existe reconocimiento entre las partes, el conflicto escalará, aumentando su intensidad (Entelman, 2009; 2005), pudiendo llegar a un "punto muerto" (Redorta, 2007, pp.27) en el que o bien se toman fuerzas para seguir escalando, en cuyo caso se llegaría a manifestaciones violentas, o bien, supone un momento oportuno para que surjan visos de cooperación (punto de madurez) y comience la desescalada del conflicto, en cuyo caso, lo primero que tendría que darse es el mutuo reconocimiento de las partes para que pueda evolucionar el conflicto hacia mecanismos no violentos. Si esto se consigue, querrá decir que las funciones educativa y de confrontación se encaminan hacia un enfoque pacífico, las personas reconocerán que no va a servir la imposición ni eliminación del otro, que la solución pasa por la colaboración.

Medida planteada: la *Negociación*, en el caso de auto gestión del conflicto y/o la *Mediación* y la *Conciliación* en el caso de apoyo profesional.

Por último, siguiendo este proceso, se llegaría a una situación en la que se ha posibilitado la reestructuración de las relaciones, el equilibrio de las partes. Se estaría en un estado de *Paz Sostenible*.

Se presenta a continuación en la Figura 1. Proceso del conflicto, un esquema que representa las fases anteriormente comentadas.

FIGURA 1: PROCESO DEL CONFLICTO



Fuente: Elaboración propia a partir de la propuesta de Lederach (1998, pp.93)

Aludiendo al dinamismo del conflicto que se ha nombrado anteriormente, se debe atender, siguiendo a De Pedro (2000-2001), a la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy, 1956, de cuyos principios se destaca que todos los sistemas están en "equilibrio dinámico" y esto supone que los continuos cambios a los que son sometidos dichos sistemas provocan el refuerzo de su equilibrio o la búsqueda de transformación.

Tal y como reflexionan Buades, Torrefosa y Eguren (2013), el dinamismo del sistema social conlleva la permanente interacción y conflicto de los subsistemas que lo conforman. Así, la modificación de uno de ellos supone el cambio del resto, que a su vez, se transforman a sí mismos. De esta forma, los papeles de cada sector o subsistema se construyen y reconstruyen de manera continua por sí mismos y por la misma sociedad.

Esto lleva a entender el conflicto desde una perspectiva sistémica. Un conflicto entre dos componentes del sistema afecta a toda la organización, existe interdependencia entre las partes.

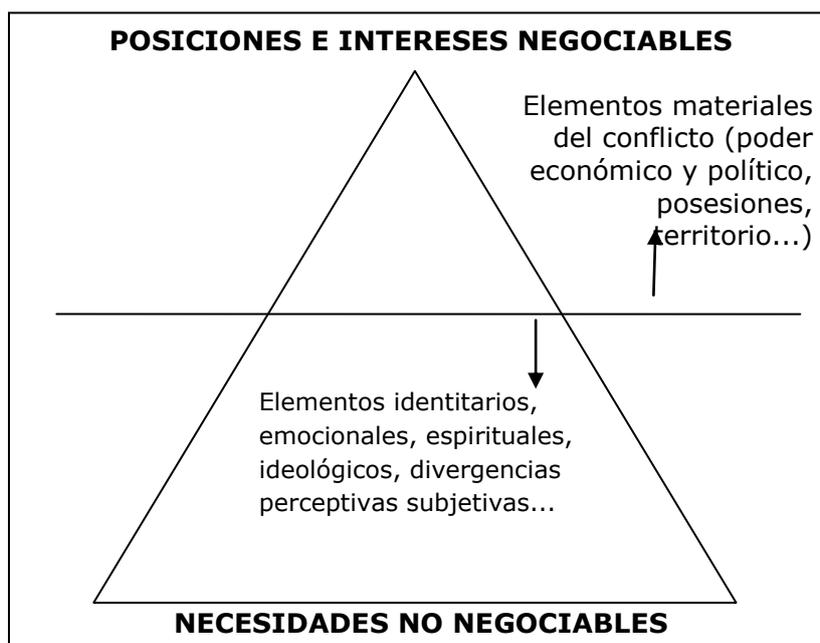
Hablar de conflicto es, también, hablar de comunicación, como origen y como gestión. La comunicación es una necesidad y una de las actividades principales de las personas. Según la Teoría de la Comunicación Humana (Watzlawick, Helmick Beavin y Jackson, 1986), es imposible no comunicar y a veces se incurre en contradicciones entre lo que se dice y lo que se comunica, lo que puede originar conflictos. También la falta de comunicación es otra de las causas de los conflictos, por lo tanto, habrá que hablar de comunicación cuando se hable de gestión y/o transformación de los mismos.

Esta visión del conflicto como un proceso abre el estudio de sus elementos y variables que se exponen a continuación.

2.1.3. Elementos y variables del conflicto

Resultará útil en los procesos de diagnóstico de la intervención profesional de Trabajo Social determinar en qué punto del proceso se encuentra la situación conflictiva a la que se hace frente, para a partir de ahí determinar los elementos que tiene el conflicto, que podemos analizar en base a la figura del Iceberg de los Conflictos propuesta por Farré (2004).

FIGURA 2. EL ICEBERG DE LOS CONFLICTOS



Fuente: Farré (2004, pp.42)

Hay consenso entre los distintos expertos consultados en que esta propuesta es importante para no caer en definir un conflicto solo en base a las posiciones que manifiestan las partes, cuando los aspectos subacuáticos del iceberg son los que determinan ese conflicto y los que se debe intentar sacar a la luz en los procesos de intervención.

Como se observa, en los conflictos existen elementos tangibles, son los aspectos materiales del conflicto, los "intereses negociables". Se expresan a través de posiciones, lo que se pide. Esta es la parte reconocible de los conflictos.

Por otra parte están los elementos inmateriales, "necesidades no negociables", que responden a los aspectos identitarios, psicoemocionales, ideológicos... Generalmente un aspecto material sobre el que se muestra inflexibilidad en una negociación tiene asociado un elemento inmaterial que es el que responde a la necesidad.

Este análisis lleva a reparar en la esencia del Trabajo Social, para lo que se citará el Modelo de Resolución de Problemas de H.H. Perlman, 1970. Munuera-Gómez (2012), analiza las coincidencias de la propuesta metodológica de Perlman con la hecha por J.P. Lederach desde el estudio de conflictos. Ambos autores coinciden en que tres de las variables propuestas por Perlman son básicas a la hora de analizar los conflictos:

- *Persona*: cuántas personas están implicadas en el conflicto, cuáles son sus relaciones, sus percepciones y sistema de comunicación.
- *Problema*: ante qué tipo de conflicto se está: estructural, de información, personal, de valores, de intereses. (Se expondrán a continuación).
- *Proceso*: en qué fase se encuentra el conflicto (variable que se ha visto anteriormente).

Personalmente, y teniendo en cuenta que H.H. Perlman incluye la variable *Lugar* en su análisis, se quiere destacar que tener en cuenta el lugar donde se desarrolla el conflicto es necesario a la hora de analizarlo y de

intervenir en él. En Trabajo Social es relevante el lugar donde ocurren los sucesos y también el lugar donde se vaya a intervenir.

Muñoz y Ramos (2010), proponen analizar dentro de la variable "*Persona*" y en el contexto de la intervención mediadora las siguientes claves:

- Sus necesidades.
- La percepción de la situación en función de los propios valores y contexto.
- La comunicación y el análisis transaccional que se genera.
- El pensamiento dialéctico que se genera al hablar de conflicto (buenos/malos, correcto/incorrecto)
- Las actitudes que se dan: ganar-perder, perder-perder o ganar-ganar.
- El comportamiento o respuesta ante el conflicto: Competir (preocuparse solo por lo que uno quiere), acomodarse (ceder el propio interés para que prevalezca la armonía), evitar, convenir (todos tienen que ceder para encontrar un punto medio), integrar (busca satisfacer los intereses de todos).
- El marco cultural.

Una vez analizados los elementos y variables significativos para el estudio de los conflictos, resulta útil hacer referencia a la clasificación tipológica.

2.1.4. Tipos de conflicto útiles para el Trabajo Social

Se encuentran diferentes clasificaciones de tipos de conflictos. Las que se exponen a continuación son las que más aporte hacen al estudio del conflicto desde el Trabajo Social:

- En función del origen de los conflictos propuesto por Entelman (2009; 2005) expuesto arriba, se puede hablar de:

- *Conflictos concretos*: los más fácilmente reconocibles para las partes y los profesionales. Requieren de soluciones creativas porque los objetivos tangibles pueden ser incompatibles o escasos.
- *Conflictos simbólicos*: generalmente los conflictos contienen aspectos simbólicos. Para abordarlos es necesario que las partes sean sinceras exponiendo sus motivos y estén predispuestas a escuchar los de los otros. Si se está en un proceso de mediación, será labor del/a mediador/a hablar de los aspectos simbólicos del conflicto.
- *Conflictos trascendentes*: los más complejos. Los valores forman parte del yo más profundo y resulta complicado que las partes en conflicto lleguen a convencerse (justificadamente o no) de que los valores de la otra parte son adecuados. Escuchar a las partes y llegar a la conclusión de la necesidad de una convivencia es en muchos de estos casos el único objetivo.
- Moore (1994), aporta una clasificación orientada a la intervención, partiendo de la circularidad entre los tipos propuestos y agrupándolos en cinco categorías:
 - *Relación*: fuerte negatividad y escasa comunicación.
 - *Información*: la información no es correcta o es escasa o se interpreta o valora de manera diferente.
 - *Interés*: se compite por necesidades incompatibles, se tienen intereses diferentes.
 - *Estructurales*: hay estructuras que oprimen las relaciones humanas.
 - *Valores*: el sistema de creencias de las personas es incompatible.
- Redorta (2007, pp.88), profundiza en el planteamiento de Moore y propone una clasificación con 16 tipos de conflictos en función de las necesidades básicas de las personas, que se exponen en la siguiente tabla:

TABLA 1. TIPOS DE CONFLICTOS PROPUESTOS POR REDORTA (2007)

Necesidad	Conflicto
Ser	Autoestima: si el orgullo personal se siente herido Valores: si los valores o creencias fundamentales están en juego Identidad: si la situación afecta a la manera íntima de ser Información: algo que se dijo o no se dijo o se entendió mal
Seguir	Expectativas: no se cumplió o se defraudó lo que uno esperaba de otro Inadaptación: los cambios producen tensión Atributos: el otro no asume su responsabilidad en la situación Inhibición: le corresponde al otro buscar la solución
Conseguir	Poder: cuando uno quiere mandar, dirigir o controlar sobre otros Normativos: si se incumple una norma legal o social Relaciones personales: no hay entendimiento entre las personas Legitimación: cuando el otro no está autorizado a actuar como lo hace
Mantener	Recursos escasos: si de algo no hay suficiente para todos Estructurales: situación que requiere de mucho tiempo para cambiarse y requiere no solo de posibilidades personales Intereses: si los deseos o intereses son contrapuestos Inequidad: si la acción del otro la consideramos injusta

Fuente: Redorta (2007, pp. 88)

Los conflictos relacionados con la necesidad de ser tienen que ver con todo aquello que afecta a la propia identidad de las personas, a sus valores y creencias y al efecto de las situaciones en cada parte.

Los relacionados con la necesidad de seguir están relacionados con el reparto de tareas, lo que se espera de la otra parte y con la propia evolución de las situaciones.

Si la necesidad es conseguir, se habla de conflictos relacionados con las relaciones, el ejercicio del poder, la aplicación y cumplimiento de la norma y la legitimación entre las partes.

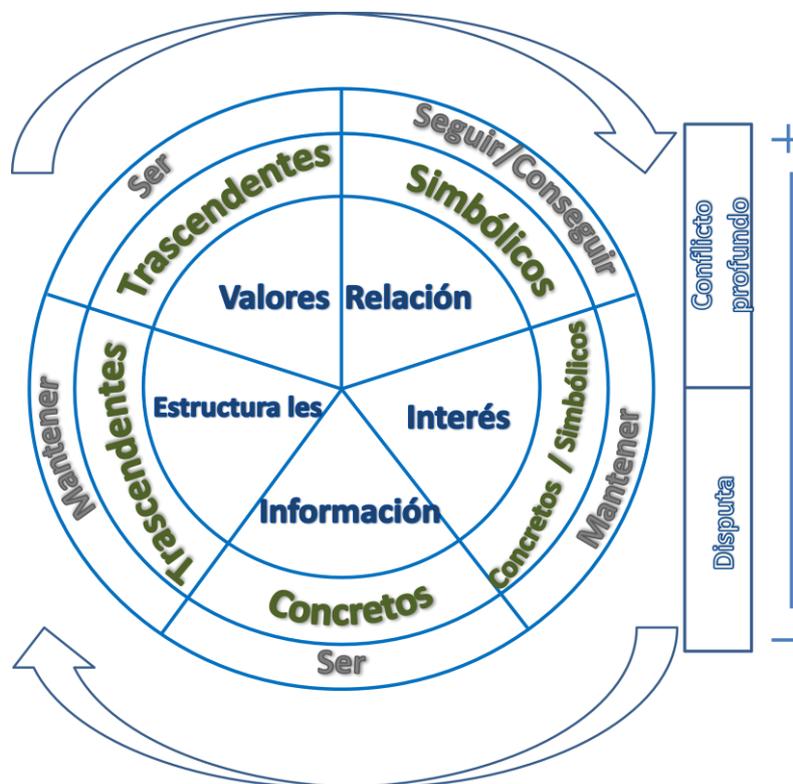
En el caso de los relacionados con la necesidad mantener, se habla de todo aquellos que influye a la hora de que las situaciones funcionen bien o no como los recursos y las estructuras.

- Farré (2004), propone clasificar los conflictos en función de sus características. Habla de disputas (baja intensidad, proyección temporal reducida, sobre elementos materiales) y conflictos profundos (intensidad

alta, con violencia y extensos en el tiempo. Expresan necesidades no negociables, por lo que se han de acordar futuros cambios personales sistémicos).

Ante tal variedad de tipos de conflictos, se ha creído necesario elaborar una figura (Figura 3) que de manera representativa permite presentar toda la gama de tipos de conflictos con los que se pueden encontrar los profesionales del Trabajo Social, sin ánimo de ser concluyente, puesto que se exponen aquellos que han aportado algún elemento significativo a la práctica profesional que se desarrollará a continuación.

FIGURA 3. SÍNTESIS DE LOS TIPOS DE CONFLICTOS SEGÚN MOORE, ENTELMAN, REDORTA Y FARRÉ



Fuente: elaboración propia a partir de la tipología de C. Moore (1994) incorporando las propuestas de Entelman (2009; 2005), Redorta (2007) y Farré (2004)

2.1.5. El conflicto y su relevancia en el Trabajo Social

El análisis realizado del concepto conflicto sugiere una reflexión sobre las aportaciones al Trabajo Social, que se exponen en la siguiente tabla 2:

TABLA 2. SÍNTESIS Y APORTACIONES DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO AL TRABAJO SOCIAL

Variable	Qué aporta al Trabajo Social	Autores que hacen la aportación en el contexto de estudio de los conflictos
Conflicto Inherente al ser humano	El objeto del Trabajo Social son las personas y todo lo que afecta a su malestar social. Si existe algo inherente a ellas, como el conflicto, se debe tener en cuenta a la hora de desarrollar la Intervención Social, de realizar los diagnósticos, intervenciones y evaluaciones. Analizarlo en función de los elementos propuestos aporta información necesaria para elaborar un diagnóstico social.	Varios autores
Causas que originan los conflictos		
<ul style="list-style-type: none"> • Características individuales • Organización social • Proceso social 	<p>El conflicto puede ser fruto de una conducta aprendida.</p> <p>El conflicto como resultado de la organización de la sociedad y de las dificultades de acceder a los recursos.</p> <p>La interacción de las personas y grupos y la interpretación subjetiva de la misma puede generar conflictos, por lo que deben ser consideraciones a tener en cuenta para el correcto desarrollo de la intervención.</p>	Harto de Vera (2005)
<ul style="list-style-type: none"> • Miedo • Poder 	Miedo y poder pueden ser el origen no solo de los conflictos sino también de situaciones de dificultad y/o necesidad. El miedo está presente, generalmente, en todas las situaciones de dificultad que se abordan desde el Trabajo Social. El poder, origina muchas veces desigualdades a las que hay que hacer frente e intentar deshacer con la intervención.	Farré (2004)
Proceso de los conflictos		
El conflicto como progresión	Es necesario en el diagnóstico, determinar en qué punto del proceso se encuentra la situación que se analiza. Una vez situados, se puede definir la intervención como la continuación de ese proceso.	Lederach (1998)
El conflicto es dinámico: escalada, punto muerto, desescalada	El conflicto es dinámico al igual que quien lo protagoniza. Es preciso reconocer los diferentes puntos en que se puede encontrar el conflicto para utilizar en cada momento las estrategias necesarias.	Entelman (2009; 2005) Redorta (2007)
Dinamismo de los sistemas	El dinamismo de los sistemas es una máxima en Trabajo Social.	Tª General de Sistemas Bertalanffy 1956, en De Pedro 2000-2001
Conflicto es comunicación	Trabajo Social es comunicación. Si el objeto de la intervención son las personas, la herramienta para la intervención con ellas es la comunicación, y la herramienta para afrontar los conflictos también.	Tª de la Comunicación Watzlawick, Helmick Beavin y Jackson, (1986)
Elementos y Variables del conflicto:		

Elementos: • Intereses negociables • Necesidades no negociables	Hay relación entre los elementos definidos en el conflicto con la clasificación de las demandas en Trabajo Social (demanda manifiesta y demanda latente) En el conflicto los elementos supra acuáticos y subacuáticos se deben tener en cuenta.	Farré (2004)
Variables: • Persona • Problema • Proceso	Como ya se ha comentado, H.H. Perlman, planteó las variables <i>Person, Problem, Process y Place</i> como las variables a analizar y tener presente en la intervención profesional. En clave de análisis del conflicto, se puede aportar al Trabajo Social que la satisfacción de necesidades lleva a la persona no solo al bienestar sino a la gestión de sus conflictos. La comunicación cobra especial importancia a la hora de enfrentar los conflictos, de lo que se puede desprender que los procesos educativos al respecto constituyen una poderosa herramienta para la prevención de conflictos. El marco cultural determina también las actitudes ante el conflicto.	Munuera-Gómez (2012) basado en J.P. Lederach Muñoz y Ramos (2010)
Tipos de conflictos:		
R. Entelman: Apunta la importancia de diferenciar lo manifiesto de lo latente con la variable de que los valores en sí mismos son origen de los conflictos.		
C. Moore: Existe circularidad en la tipología de conflictos.		
S. Farré: Se debe atender al conflicto en función de su dimensión temporal e intensidad.		
J. Redorta: Las necesidades básicas de las personas están insatisfechas pueden producir conflicto.		

Fuente: Elaboración propia

Una vez expuesto qué es el conflicto y su relación con el Trabajo Social, debe plantearse qué funciones hay que desarrollar dentro del perfil profesional de los/as Trabajadores/as Sociales para abordar y tratar los conflictos cotidianos de la manera más eficaz posible.

En este trabajo se quiere desarrollar una de estas funciones profesionales que ofrece amplias opciones en el desarrollo del Trabajo Social: la función mediadora.

Como se desarrollará en el apartado "Trabajo Social Comunitario y Mediación", la función mediadora del Trabajo Social queda recogida tanto en el Código Deontológico de la profesión (Asamblea General de Colegios Oficiales de Trabajo Social y Asistentes Sociales (2012), como en el documento de Principios éticos del Trabajo Social (Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS, 2004). Antes de analizar estos documentos y para llegar a ese análisis con una idea clara de qué es la mediación se va a profundizar sobre dicho concepto.

2.2. LA MEDIACIÓN Y LA CULTURA DE PAZ EN TRABAJO SOCIAL

Diversos autores hacen referencia a las cualidades mediadoras de la especie humana durante varios siglos antes al siglo XX², pero la mediación comienza a institucionalizarse en EEUU a finales de los años cuarenta (1947) con la creación del *Federal Mediation and Conciliation Service* para la resolución de conflictos laborales. Y es en la década de los 60, en el momento de más auge de las separaciones matrimoniales, cuando surge en el contexto familiar, como proceso alternativo al sistema judicial. Como señala Vinyamata (2003),

los primeros cursos sobre Resolución de Conflictos que introdujeron la mediación tuvieron lugar en Nueva York, en 1972 a través de un programa cuáquero³ (...) que ha contribuido a implantar y desarrollar concepciones pragmáticas sobre la paz y la transformación de los conflictos (pp.69)

Aparecen en la década de los setenta las ADR (*Alternative Dispute Resolution*) en la Universidad de Harvard, con la intención de poder resolver conflictos al margen de los tribunales como consecuencia de "un movimiento anglosajón iniciado en la década de los treinta del siglo XX llamado movimiento de libre acceso a la justicia" (Miranzo, 2010)

En España, como apunta Mari Carme Boqué (2003) aparecen las primeras asociaciones de mediación a finales de los ochenta en el ámbito académico y profesional. Esto marca una diferencia con su nacimiento en Estados Unidos, donde surge desde los movimientos ciudadanos.

La aplicación de la mediación al ámbito comunitario se inicia primero en la década de los 60, también en Estados Unidos, como la herramienta que

² Resulta interesante el análisis que hacen Canyameres y Salberg (2011) que recogen las primeras experiencias de mediación sistematizadas en lenguaje escrito en los siglos XVI y XVII en contextos de guerra.

También es relevante el recorrido que realiza Rodríguez García (2013) por los mediadores de la mitología griega.

Grisales y González (2010) realizan un análisis histórico de las aportaciones desde la filosofía, psicología, comunicación, derecho y educación a la conceptualización de la mediación.

³ Definido por el propio autor como una religión de paz surgida en el s. VII, de origen cristiano, que no posee símbolos ni jerarquía eclesiástica.

utilizan los ciudadanos y ciudadanas frente a las administraciones para responder a la opresión e ineficacia de las mismas. Se generó así un movimiento que podríamos denominar de autoayuda ciudadana que llevó a las personas a unirse y tener como intereses comunes la descentralización de la toma de decisiones únicamente en los sistemas judiciales aportando como sistema alternativo la mediación, validar a los propios recursos de la comunidad (iglesia, escuela, centros de servicios sociales...) como espacios que pueden tratar los conflictos de los integrantes de la comunidad y consolidar que las personas, los y las ciudadanas tienen capacidades para ser parte activa de la transformación de sus conflictos.

Retomando el análisis de Redorta (2011) se está de acuerdo con él en que para abordar los conflictos hay que tener estrategias. El autor plantea que además de estrategias generales, entre las que se encuentra la mediación, también habrá que elaborar otras más específicas en función del conflicto que tratemos.

Las diferentes maneras de resolver los conflictos han generado distintos métodos de resolución que, siguiendo a Entelman (2009; 2005) se pueden clasificar en:

- Métodos que surgen dentro del mismo sistema en conflicto, endógenos, como la negociación.
- Métodos que surgen fuera del sistema en conflicto, exógenos y que por lo tanto incluyen a un tercero en el proceso de terminación⁴.

Diferenciando entre:

- o terceros que resuelven: procesos judiciales y arbitraje (heterocomposición, Redorta(2004)) y
- o terceros que no resuelven: (autocomposición, Redorta (2004)), entre otros, la mediación, que es en la que nos

⁴Entelman utiliza el término "proceso de terminación" para hacer referencia a los procesos de transformación de conflictos.

vamos a centrar porque es una de las funciones de los y las Trabajadoras Sociales.

Esta trayectoria histórica ha desarrollado una base teórica sobre la que se asienta el desarrollo práctico de la mediación, que se expone brevemente a continuación.

2.2.1. Teorías de mediación

Muñoz (s.f.), califica de Teorías de la mediación los enfoques que Bush y Folger proponen en 2006 cuando analizan el movimiento de la mediación:

- Teoría de la satisfacción: la mediación se entendería como la manera de satisfacer las necesidades de las partes en conflicto evitando costes económicos, emocionales y de tiempo. Es vista como proceso informal.
- Teoría de la justicia social: la mediación da a las partes la posibilidad de afrontar sus conflictos sin la intervención de la institución pudiendo formarse redes o estructuras de apoyo comunitario y promoviendo intereses comunes. Resalta la autodeterminación y la independencia de los ciudadanos que pueden ser protagonistas de sus propios conflictos.
- Teoría de la transformación: la mediación transforma a las personas desde el momento en que moviliza sus propios recursos. Si las personas se transforman, transformarán la sociedad. La importancia del empowerment.
- Corriente crítica: historia de la opresión: cuestiona la mediación y expone sus perversiones. Puede agravar los desequilibrios de poder al no haber reglas procesales y dado que el mediador es neutral. Plantea que la mediación lleva a la privatización de los problemas y a la manipulación encubierta.

A pesar de la reflexión teórica, no hay una definición compartida ni unificada de lo que es la mediación, y no resulta un asunto sencillo ya que

ha sido construida por diversas disciplinas científicas y su práctica es, si cabe, aún más diversa.

2.2.2. La mediación: variables y principios

Para la elaboración de una definición propia de mediación, que se expone a continuación, se ha realizado una investigación documental que se plasma en el Anexo 1 en forma de cronología de definiciones de mediación. Para ello se ha seguido a los siguientes autores: Six (1990) (en Boqué, 2003), *National Association of Social Workers* (NASW) (1991) (en *Encyclopedia of Social Work*, 2011), Folberg y Taylor (1992), Haynes (1995) (ambos en Vinyamata (2003)), Suares (2002), Vinyamata (2003), Farré (2004), García-Longoria y Sánchez (2004), Gómez (2005), Alzate y Merino (2010), Miranzo (2010), Meyer (2011) (en la *Encyclopedia of Social Work*) y Naciones Unidas (2012).

En base a esta investigación, se propone una definición propia del concepto mediación, se especifican las características del proceso y se determinan las variables significativas para llegar a una propuesta de principios a tener en cuenta para su desarrollo en Trabajo Social.

Se entiende la mediación como un proceso para analizar, *gestionar, transformar y solucionar* conflictos que se basa en reconocer la *autonomía y autodeterminación* de las personas, dado que de manera voluntaria solicitan tal proceso (o acceden a participar en él) y se hacen responsables de su parte en el mismo. Por lo tanto, el proceso requiere establecer relaciones de igualdad para, de manera *cooperativa y colaborativa*, analizar la situación que genera conflicto por medio de la *comunicación*.

El proceso estará guiado por *un/a profesional* con la formación adecuada para ello, que deberá encargarse de mantener el *equilibrio* entre las partes *sin tomar parte* por ninguna de ellas y de que se traten en la mesa de mediación todos los aspectos que pueden influir en la situación objeto, teniendo presente la importancia de *prevenir* conflictos futuros o favoreciendo el *acuerdo* entre las partes de los mecanismos que utilizarán para resolverlos. Todo ello de manera respetuosa y confidencial. Este

proceso puede establecer nuevas relaciones entre los participantes, genera aprendizaje y aporta la visión de que el conflicto puede ser constructivo. La mediación, establece además, la base para concebir la convivencia desde la perspectiva de la *cultura de paz*, convirtiéndose en una actitud cultural.

En la definición aparecen una serie de conceptos clave que precisan de una aclaración que seguidamente se desarrolla:

Gestionar, transformar y solucionar: El uso del concepto adecuado para hablar de la actitud a tomar frente a los conflictos es un debate abierto. Boqué (2003), lo analiza y plantea que si se habla de *resolución*, puede indicar eliminación del conflicto. Si se utiliza el término *gestión*, puede implicar querer controlarlos. *Transformación* es el término que alude a la construcción participada de oportunidades.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, se opta en esta definición, por no desechar ninguna de las opciones porque los/as profesionales pueden encontrarse ante situaciones que requieran la eliminación o el control del conflicto y/o de otras en las que sea posible esa construcción de oportunidades que genere aprendizaje.

Autonomía y autodeterminación: Ronnby (2013), plantea que el proceso que conduce a la autonomía (autoconfianza, autosuficiencia, autoestima y la capacidad para actuar en los propios intereses) se construye sobre la participación en una tarea colectiva, y la mediación es una tarea colectiva.

Manera cooperativa y colaborativa: La cooperación en mediación parte de que cada implicado/a se responsabilice y muestre respeto hacia las otras partes para que a partir de ahí se pueda abrir el conflicto y disponer de diferentes posibilidades de acción (Boqué2003, pp.43). La cooperación mantiene a las personas unidas.

Comunicación: La Mediación posibilita romper los relatos de las partes para construir uno común, una realidad compartida, concepto que según Montañés y Ramos (2012), debería ser sustituido por el de *realidad socialmente cristalizada*, "no se trata de una misma realidad percibida por

diferentes actores sino que los sentidos inferidos a las acciones perceptivomotoras que se desprenden de las respectivas y singulares percepciones sobre la realidad llamada conflicto social, encajan entre sí". (pp.250)

Un/a profesional: Cómo referirse al profesional en mediación también genera cierta controversia. *Tercero* (como propone Six, 1997, en Vinyamata (2003)) restringe el conflicto a dos partes. *Outsider* (externo), parece que es alguien no comprometido con el conflicto. Otros autores (De Bono, 1985, 1992, 1998, en Boqué, 2003) hablan de *triangular thinking* (comunicación ternaria, que traducido literalmente sería pensamiento triangular).

La propuesta que se hace en la definición es optar por aludir a una persona (o personas si se habla de comediación) que con las capacidades y habilidades necesarias asiste el proceso, pudiendo ser ajeno o no a las partes en conflicto (sean estas dos o más).

Equilibrio: Es muy importante el equilibrio de poder entre las partes. Si el desequilibrio es muy grande no se puede plantear un proceso de mediación porque tiene que haber un mínimo reconocimiento del otro/a. Rodríguez García (2013) rescata las palabras de Nora Femenia, que observa que "la importancia de equilibrar el poder está basado en el valor de mantener o hacer que el juego sea justo" (pp. 96)

Sin tomar parte: No tomar parte puede entenderse como neutralidad, pero a veces se habla de imparcialidad del mediador, que debe ser percibida por las partes para conseguir la confianza necesaria en la persona mediadora y en el proceso de mediación. Marinés Suares, como recoge Boqué (2003) aporta el término *deneutralidad*, involucración y neutralidad a la vez. Díez y Tapia (1999, pp.112) hablan de *multipartialidad* refiriéndose a tomar partido por todos.

Cuando un profesional está realizando un proceso de mediación, como cualquier profesional de la intervención social en conflictos, influye en el proceso. Sus actitudes (que debieran ser empáticas) aportan a las

personas confianza, de esta manera hay una influencia. El quid está en que el mediador se integre en el proceso y no en el conflicto.

Prevenir: La prevención es importante en la medida que propone no actuar siempre de manera reactiva ante los conflictos. Desarrolla la parte proactiva de la mediación. La información y la formación se consideran la base de la intervención preventiva.

Acuerdo: Hay diferentes opiniones sobre lo necesario o no que es el acuerdo en mediación. Vinyamata (2003), recoge definiciones de mediación hechas por autores significados en la materia y se puede observar como algunos consideran el acuerdo una finalidad propia del proceso sin el cual no se podría considerar exitosa la mediación. Otros plantean que sea secundario y que tome relevancia en el proceso de mediación la comunicación y la transformación de realidades. Lo cierto es que cuando se toman decisiones por uno/a misma el nivel de compromiso es mayor y a veces, puede ayudar en esto la firma de acuerdos que al fin y al cabo, recogen el proceso realizado y por tanto, reconocen la implicación de las partes.

Cultura de paz: Como se observa en la propuesta de definición, se plantea entender la mediación dentro de un contexto más amplio que hace referencia a la Cultura de Paz.

Martínez (2010, pp.15) plantea que la cultura, es la forma en que se cultivan las relaciones. Un mal cultivo potenciará las capacidades de hacernos daño y un buen cultivo provocará relaciones positivas y potenciará las capacidades de hacer la paz.

¿Qué tipo de paz se quiere fomentar como profesionales del Trabajo Social? Se considera interesante la propuesta de *Paz Transformadora* de Montañés y Ramos, 2012,

Debe ser desarrollado mediante el fomento de espacios de intercambio y relación que favorezcan la atención de las necesidades de unos y otros sistemas sinérgicamente, (...) se considera necesario fomentar el desarrollo de un proceso de transformación de los conflictos, propiciando para ello, no sólo la participación y segunda reflexión de las partes contendientes, sino también de los diferentes

sujetos y redes, que enredados, conforman el conflicto y cohabitan (o se relacionan) en el ámbito en el que tiene lugar. (pp. 247-248)

Boqué (2003) plantea trabajar por una *Paz Positiva* (concepto planteado por Galtung en 1959), la cual,

Se edifica desde el día a día cada vez que afrontamos un conflicto de manera creativa, tomamos una decisión contando con el punto de vista de los demás, dialogamos, trabajamos cooperativamente, cultivamos nuestras relaciones interpersonales, aceptamos una diferencia, nos comprometemos con los valores humanos (pp. 47-48)

Alzate et al. (2013) plantean que la clave de la cultura de paz es que la competición se transforme en cooperación. Esto exige que las partes se involucren en el proceso y como ya se ha visto, la mediación parte de la participación de las partes en dicho proceso. Proponen que la construcción de paz desde la mediación comunitaria se aborde desde diferentes niveles, desde la intervención en conflictos puntuales, la formación de la ciudadanía y la intervención en procesos de afrontamiento de problemas y decisiones a través de procedimientos múltiples, no solo desde los procesos de mediación puramente estructurados.

Otro aporte a tener en cuenta es el realizado por Galtung, (2003), que plantea el objetivo de una *Paz Cultural* que desarrollaría los aspectos de la cultura que sirven para justificar y legitimar la paz directa y la paz estructural.

En clave de Trabajo Social, Rodríguez García, (2013), propone que mediación y Trabajo Social son pilares de la Cultura de paz en tanto en cuanto se basan en el "diálogo y la voluntad de consenso" para conseguir la paz.

Una vez expuesto el concepto mediación, analizadas sus variables y como resultado de las reflexiones teórico-prácticas de la experiencia profesional que se expone en los capítulos tres y cuatro de este trabajo, se proponen los siguientes **principios de la mediación:**

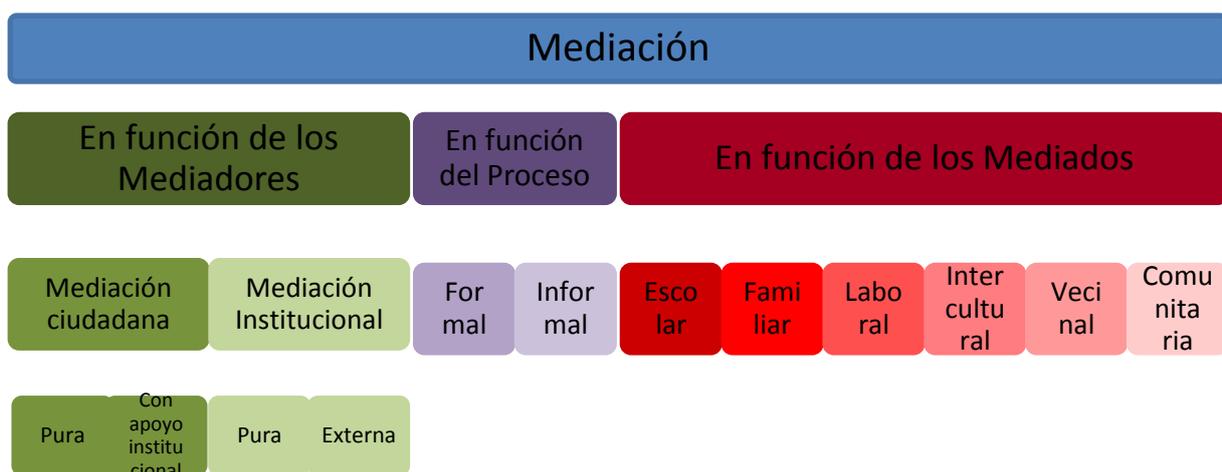
1. Autonomía y autodeterminación de las partes
2. Imparcialidad / Multiparcialidad de la persona mediadora
3. No poder: empowerment

4. Proceso cooperativo / colaborativo de comunicación
5. Confidencialidad
6. Aprendizaje que genera el proceso de mediación
7. Tiende puentes entre las personas: proceso de convivencia
8. Aporta visión constructiva del conflicto
9. Favorece el intercambio y promueve la participación
10. Desarrolla un sentido cultural de consenso basado en ideales de paz

2.2.3. Tipos de mediación

El análisis del concepto lleva a hablar de sus posibles aplicaciones. Diferentes autores realizan diferentes clasificaciones, partiendo de la propuesta de aplicaciones de Vinyamata (2003, pp.48) se ha elaborado la siguiente figura:

FIGURA 4. TIPOS DE MEDIACIÓN



Fuente: Elaboración propia

La *Mediación ciudadana* (personas del propio grupo, de manera natural desarrollan la función de mediar), es la que Six, (en Fernández 2005), define como *mediación natural* y que para el autor constituye más una actitud que una técnica. La *Mediación Institucional* consiste en una figura profesionalizada, formada, desde una institución y con el objetivo no solo de resolución de conflictos sino también de prevención y formación. Sería el tipo de mediación propuesto por la administración, siguiendo de nuevo a Six en Fernández (2005, pp. 278)

Para esta misma autora, el Trabajo Social debe sentirse próximo a la mediación ciudadana y comunitaria aunque parta de una institución.

Para la Fundación Gizagune (2009) cuando se habla de prevención de conflictos en la comunidad, se refiere a un trabajo con la comunidad para establecer redes que favorezcan el contacto entre vecinos y vecinas, su conocimiento y comunicación. Esto no es propiamente mediación, pero sí es prevención desde la disciplina de Resolución de conflictos.

La Mediación Formal sigue un proceso marcado, mientras que la Informal plantea un proceso abierto sin descuidar los aspectos básicos.

Las mediaciones escolar, familiar, laboral, comunitaria, vecinal... nombran al grupo de referencia de las personas que participan o al ámbito en el que se desarrollan.

En este trabajo se van a exponer experiencias desde una propuesta de Mediación institucional, formal, en el nivel comunitario, que como definen Caurín, Ramo y Vivas (2011, pp. 43),

La Mediación Comunitaria (...) tiene como característico que interviene de modo preventivo o temprano en los conflictos; tiene el rol añadido de agente de transformación social, que comparte su conocimiento con otros actores sociales, provenientes de la comunidad, poseedores de un saber y orientados por los mismos objetivos, con los cuales trabajan conjuntamente.

Retomando de nuevo las reflexiones de Six recogidas en Fernández (2005), cabe resaltar la conclusión a la que llega el autor al considerar que el concepto mediación en Trabajo Social Comunitario implica que los trabajadores sociales "han de estar lo más en medio posible de la comunidad, colaborando en que ésta asuma sus propias actuaciones" (pp.280).

Una vez analizado el conflicto y la mediación como estrategia para transformarlo, se va a presentar una reflexión sobre Trabajo Social Comunitario y sus variables (dado que la experiencia que posteriormente se analiza se da en el nivel de intervención comunitario) y se desarrollará la función mediadora del Trabajo Social.

2.3. TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO Y MEDIACIÓN

El Trabajo Social Comunitario surge en los siglos XIX y XX influido por movimientos sociales anarquistas, cooperativistas y de interés por la recuperación de la vida en comunidad de las personas perdida por el éxodo a la ciudad.

Las primeras experiencias en la acción social que se encuentran son los pueblos cooperadores de Robert Owen, las COS (*Charity Organization Society*) y el Movimiento de los establecimientos *Settlement House*.

Los pueblos cooperadores nacen de un interés de Robert Owen de desarrollar el sentimiento de comunidad, hermandad y cooperativismo entre las comunidades. Aunque el plan no fue aceptado por la administración, de manera individual fundó "*New Harmony*", que constituye una referencia para el movimiento cooperativista.

Las COS nacen en Inglaterra y como apunta Miranda (2013), representan el intento de organizar la intervención social estableciendo principios de actuación que constituyen lo que podríamos considerar un método de intervención. Cuando el movimiento llega a Estados Unidos, a finales del s.XIX, se desvincula de la religión y comienza la transformación de la profesión, destacando la figura de Mary Richmond. "... las COS desarrollaron una serie de aportes metodológicos muy importantes en lo que se refiere a un nivel de intervención: el que se ocupa de los individuos y sus familias" (Miranda 2013, pp.18) Pero no solo la intervención individual y familiar cobraba importancia, porque como señala el mismo autor, "... el afán de racionalizar les hizo optar por unas estructuras muy basadas en el territorio, con una perspectiva muy localista, era la forma de evitar repeticiones y facilitar la coordinación " (Miranda 2013, pp.151). Se ve así que la variable territorio es relevante en estas organizaciones, que también dan importancia a la organización de la comunidad.

Los *Settlement House* representan el comienzo del Trabajo Social Grupal y Comunitario porque incorporan una "perspectiva mucho más amplia de los problemas sociales y como consecuencia una mayor implicación política

absolutamente explícita..." (Miranda, 2010 pp.172). También nacieron en Inglaterra. El primero fue *Toynbee Hall*, fundado por S.S. Barnett y su esposa, que se convirtió en una residencia de estudiantes universitarios que compartían la vida con los vecinos del barrio. "La mejor manera de ayudar a los pobres era vivir no solamente para ellos, sino con ellos" (Miranda, 2010 pp.170)

De las experiencias exportadas a Estados Unidos cobra importancia *Hull House* creado en 1888 por Jane Addams y Ellen Gates. Este asentamiento se convierte en el referente de la comunidad, en cuanto al ocio, la formación, la cultura, la salud, el empleo, la convivencia vecinal e intercultural.⁵

Se constata desde el inicio de la profesión que "la intervención comunitaria es un nivel propio del Trabajo Social, desde prácticamente sus orígenes..." (Eito, 2013, pp.273)

En Estados Unidos, siguiendo a Eito, (2013), ya en el siglo XX, se habla de *community organization* (organización comunitaria) y *community development* (desarrollo comunitario) como algo diferenciado. La organización comunitaria parte de un interés de la propia comunidad para identificar sus necesidades y problemas y coordinando actividades y recursos unificar la financiación de la acción comunitaria de una zona. El desarrollo comunitario se inicia en las colonias Británicas y posteriormente en Asia y África para poner en marcha proyectos específicos para la mejora de la comunidad. Se caracteriza porque es un proceso realizado por la comunidad y su gobierno.

En España, aunque durante la década de los 60 se empiezan a dar las primeras aproximaciones de manera tímida a la intervención comunitaria, se dan las primeras experiencias de Trabajo Comunitario en la década de 1970, principalmente con la realización de estudios (informes FOESSA,

5 Para profundizar en los orígenes del Trabajo Social en general y en las COS y Settlement House en particular, leer a Miguel Miranda Aranda (Miranda, A. 2004, 2010, 2011, 2013)

Demetrio Casado) y la posibilidad teórica de realizar intervenciones comunitarias con la creación del sistema público de Servicios Sociales en 1978 (Eito, 2013). Pero no es hasta 1990 que se empieza a hablar del anteriormente mencionado "Desarrollo Comunitario", el cual, como señalan Martínez y Domínguez (2013):

El desarrollo comunitario busca una profundización democrática, una práctica democrática más directa y participativa; trata de generar nuevos sujetos sociales, nuevos agentes colectivos y nuevas estructuras de relaciones y poder que permitan encarar la transformación social. (pp. 34)

Así pues, el Desarrollo Comunitario tiene un componente político y parte de una concepción de la comunidad participativa. Además, da respuesta a los reclamos de intervenciones preventivas que den valor a lo colectivo y que, como apunta Eito (2013) recordando a Escartín, den importancia a la participación social como dimensión de la democracia y la ciudadanía activa.

Con esta base histórica y conceptual es necesario profundizar en los conceptos comunidad, convivencia y participación, que contribuyen a centrar la experiencia que posteriormente se va a desarrollar.

2.3.1. Comunidad, Convivencia y Participación

Centrando el análisis de la función mediadora en el nivel comunitario, debemos hacer referencia a la comunidad. Desde la primera concepción del término por Ferdinand Tönnies, 1887, como recoge Rodríguez Fernández (2008), para el que comunidad significaba tener en común, compartir un espacio y un tiempo percibido como común, hay que analizar reflexiones importantes que aportan claves para comprender los conflictos en la comunidad. Marchioni (2004, pp.34) añade variables a la hora de definir el concepto comunidad, definiéndola como "un territorio, una población, unas demandas y sus recursos". Desde la perspectiva del conflicto, se debe tener en cuenta el territorio como la entidad física y social donde se dan relaciones y por lo tanto conflictos. La población, como los miembros de la comunidad que se relacionan y que pueden

tener conflictos. Las demandas son las necesidades, aspiraciones, problemas, temas de interés (manifiestas y latentes). Todo ello, partiendo de que la propia comunidad es el principal recurso.

Así pues, las personas viven en comunidades compartiendo espacios en los que se desarrollan las normas y valores de comportamiento que dicen lo adecuado o no de la interacción con los demás. Pero las comunidades son cambiantes y como dice Rodríguez Fernández (2008),

El desafío es aceptar que la convivencia entre distintos importa crear nuevas maneras de hacer permeables las estructuras sociales, convertirlas en redes más que en andamios, hacerlas capaces de seguir las transformaciones a la vez que contener, sostener y conectar a aquellos que no tienen lugar en los moldes sociales que sirvieron hace 100 años. (p.6)

Es importante conocer las estructuras relacionales comunitarias para entender qué efectos tendrá el conflicto en la comunidad, ya que como afirman Iannitelli, Llobet y Tejero (2008), "es esta estructura relacional comunitaria la que configura el grado de tolerancia e institucionalización al conflicto"(pp.121) Además, como observa Fernández (2005), "las comunidades pueden ser abiertas y ayudar a superar y confrontar las dificultades, pero también pueden ser cerradas y contribuir a una pérdida de libertad y decisión de los individuos que las configuran" (pp.277)

Cuando las percepciones son distintas, compartir es complejo porque implica incorporar las diferentes miradas y en nuestro tiempo, coexisten multitud de valores debido a la convivencia intercultural que presenta la sociedad, circunstancia que puede ser el caldo de cultivo para la aparición de conflictos. Actualmente la diferenciación del entorno en el que se vive no es determinante para definir comunidad, porque no se tiene el sentimiento de apropiación del mismo y porque el concepto de permanencia, dadas las circunstancias del estado de la vivienda, la economía y el trabajo, hace estar alerta ante la posibilidad de tener que cambiar de "lugar" en cualquier momento.

A este respecto, Barbero y Cortés (2011, pp.43-44) plantean que el concepto comunidad en Trabajo Comunitario se debe utilizar haciendo

referencia a lo que une a las personas que la forman, (p. ej. el territorio, una función, un interés...). Proponen el uso de términos más precisos a la hora de referirse a los grupos con los que se hace Trabajo Comunitario, como por ejemplo, espacio social, territorio, colectivo, barrio, población, etc.

Esto lleva a reparar en el análisis que hace Eito (2013) donde el concepto comunidad puede contraponerse al de sociedad. La comunidad supondría el espacio de seguridad, lo cercano. La sociedad reflejaría la modernidad, lo racional, las relaciones formales.

Supone una aportación novedosa la concepción de la comunidad de Ury (2005) en relación al papel que juega ésta en el conflicto. Para este autor, la comunidad es "el tercer lado". Partiendo de que todo conflicto se produce en el seno de una comunidad y de que los conflictos tienen tres lados (desecha así la clásica concepción del conflicto en base a dos lados o partes), el autor plantea que la comunidad es el tercero de los lados y que sirve muchas veces como agente que contiene la escalada del conflicto, en palabras de Ury, la comunidad actúa como "contenedor". Atribuye así a la comunidad un poder positivo, el de contener las luchas destructivas y el de poder albergar en su seno la transformación y el paso de confrontación a la cooperación.

Ésta podría ser una clave que definiera la convivencia en las comunidades. Convivencia que siguiendo a Giménez (2013), se entiende como

una relación positiva, esto es, de respeto y de comunicación, pero no exenta de conflictividad. Por lo tanto, la convivencia es una relación pacífica. Pero no porque en ella no haya tensiones y problemas, sino porque éstos se abordan de forma dialogada, negociada o medida; en cualquier caso con respeto activo y sin agresión (ya sea ésta una agresión verbal, simbólica o física) y menos aún con violencia. (pp.41)

Para el autor, convivencia sería el término contrapuesto al de coexistencia, que, sin ser negativa, supone una paz frágil, porque cuando hay hostilidad, existe relación, pero también rechazo y violencia.

Generalmente, siguiendo a la Fundación Gizagune (2009), los conflictos comunitarios y de convivencia se caracterizan por una gran falta de comunicación y altos niveles de angustia. Si además desde la administración local no se les da respuesta, el conflicto escala. También contribuye a esa escalada el inmovilismo que caracteriza a las comunidades.

Se ve que comunidad es relaciones, es convivencia y como señala Eito (2013),

El concepto de comunidad tiene hoy un valor de motor ideológico, de cambio, de participación, de contar con las personas, de mejorar, de componer o construir relaciones, de fortalecer el tejido social, de cambio social y búsqueda de una sociedad más cohesionada y más justa. (pp.278)

Buades, Torregrosa y Eguren (2013), parten de que no se puede dar por supuesta la convivencia entre personas y grupos distintos. Para fomentarlo proponen cuatro elementos para fortalecer la convivencia en barrios: el sentido de comunidad, la preparación comunitaria, el desarrollo de coaliciones y la participación ciudadana, la cual conlleva la implicación de los miembros de la comunidad de manera activa.

La participación es para el Trabajo Social Comunitario vital. Escartín (2010), dice que Trabajo Social y participación "forman un tándem sugerente y enriquecedor". De hecho, la participación es el medio principal de los procesos de intervención en Trabajo Social Comunitario.

Por participación comunitaria entendemos aquella participación social centrada en un marco referencial concreto: la propia comunidad donde alguien vive (...) sería un tipo de acción individual y colectiva, capaz de agrupar a personas con el ánimo y la decisión de enfrentar una situación concreta, de buscar una mejora para la colectividad. Escartín (2010, pp.46)

Etimológicamente hablando, Hernández (2010) recuerda que participar significa hacer o convertir algo en propio a la vez que se pasa a formar parte de ello. Y apunta el autor que "El concepto pues tiene algo de individual y comunitario al mismo tiempo" (pp. 116) Para Hernández, hay tres protagonistas en la participación: la administración, que aporta la estructura política y social que la facilita; los expertos, que dotan de

estrategias al proceso y gestionan las interacciones y conflictos; y la población, organizada o a título individual.

Según este planteamiento, la comunidad no es solo la destinataria del proceso participativo. Es el objeto de la intervención y de esta manera pasa a ser protagonista, partícipe directa propositiva del proceso comunitario.

Cualquiera de los tres protagonistas arriba mencionados puede iniciar o impulsar un proceso, pero necesariamente deberá implicar a los demás. Para ello, "la participación se hace absolutamente necesaria, pero esto no es fácil: requiere tiempos y procesos lentos y complejos" Marchioni (2013, pp.62)

La intervención social comunitaria tiene el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas que forman la comunidad, y la manera para conseguirlo pasa por la implementación de procesos participativos que tengan presente la máxima de que la intervención se realiza *en* una comunidad, en su territorio, pero también *para* una comunidad, es decir, para la mejora de las personas que la forman. Este trabajo, sería impensable si no se realiza *con* la comunidad, ya que la participación de la comunidad es imprescindible para el desarrollo comunitario.

Pero es cierto que no todos los procesos participativos se plantean desde esta perspectiva, Villasante (s.f.), reflexiona los diferentes niveles que se pueden dar en la participación y propone:

1. Información y Formación: no es en sí una forma de participación, pero sí un primer paso imprescindible para que ésta se pueda dar.
2. Participación ciudadana: Consulta: no solo consiste en conocer las propuestas sino también en opinar.
3. Metodologías participativas: Procesos metodológicos, talleres, dinámicas.
4. Democracia participativa: delegación y cogestión: implica intervención ciudadana.

Dada esta complejidad de los procesos participativos, Marchioni (2004) propone que la propia metodología de la intervención comunitaria sea participativa. Esta premisa determina las siguientes funciones profesionales:

- Coordinación, programación y planificación: Organización de los recursos para que éstos orienten una parte de su trabajo y de sus prestaciones a la solución de problemas colectivos y comunitarios.
- Potenciar y desarrollar el tejido social de la comunidad: apoyar a grupos y asociaciones, fomentar el nacimiento de nuevos y favorecer procesos de participación. Esto pertenece al área del desarrollo comunitario.
- Estudiar la comunidad, sus problemas y posibles soluciones. "Escuchar a la comunidad". Realizar un diagnóstico comunitario global y la individualización de prioridades generales. Esto pertenece al área del conocimiento y del estudio.

Así pues, la función del equipo técnico,

no es de hacer estas cosas por cuenta de la población, sino de ayudarla técnicamente a organizarse, utilizando los recursos existentes, valorar los nuevos y buscar otros recursos para poder enfrentar y solventar las situaciones, los programas y las iniciativas concretas. Marchioni (2004, pp.46)

Participar, siguiendo a Ury (2005, pp.143), establece lazos transversales. Para el autor, un vínculo transversal atraviesa una línea de conflicto potencial o actual y puede crear confianza y establecer vías naturales para la comunicación, favoreciendo así la transformación del conflicto.

Ya las pioneras del Trabajo Social reconocieron la importancia de la participación. Mary Richmond y Gordon Hamilton en los procesos de ayuda individuales, T. R. Batten y M. G. Ross en los procesos de desarrollo comunitario, los autores de la reconceptualización, aludiendo a la toma de responsabilidad del individuo. Vemos que se habla del término tanto desde un planteamiento metodológico para favorecer las intervenciones como desde un plano ideológico y político, tal y como recoge Báñez (1998).

En Trabajo Social Comunitario, o Trabajo Social Colectivo, se pone el foco en una participación que implica "tomar parte en", es decir, promover en lugar de recibir, que sería "ser partícipe de", como puntualiza Báñez (2003). Esta propuesta promueve una ciudadanía activa y posibilita la función preventiva y mediadora del Trabajo Social. Pero la participación es compleja, como ya se ha comentado, y en Trabajo Social Comunitario no se puede pensar en que va a ser constante ni generalizada. Por ello, los procesos comunitarios que se propongan lo que sí deben fomentar es "que cualquiera que quiera participar en un proceso de este tipo tenga la información y la posibilidad de incorporarse." (Eito, 2013, pp. 281)

Malgenisi (2013), plantea que para posibilitar esa incorporación citada por Eito habitualmente hay que "emprender acciones afirmativas o positivas para permitir que se rompa el círculo de la exclusión social y las personas accedan a su derecho a participar" (pp. 230)

Tras el análisis de las variables comunidad, convivencia y participación, se puede definir el Trabajo Social Comunitario, siguiendo a Barbero y Cortés (2011), como el nivel de intervención en Trabajo Social que pretende la "transformación de situaciones colectivas mediante la organización y la acción asociativa" (pp.18) y "promover relaciones en un medio social que está fragmentado" (pp.44). Para ello, es imprescindible la participación de las personas implicadas desde el diagnóstico de sus situaciones, pasando por la elaboración y puesta en marcha de las propuestas y finalmente, la evaluación de las mismas.

Poniendo en relación el Trabajo Social y la cultura de paz, se puede afirmar que el Trabajo Social Comunitario es el nivel de intervención más adecuado para generar cultura, porque, como dice Elise Boulding, 1986, (en Alzate, et.al. (2013)), "Las culturas no se crean en los vestíbulos de los parlamentos y los palacios presidenciales; se crean localmente y sólo después se proyectan nacionalmente. Por ello, las culturas de la mediación y el hacer la paz deben comenzar localmente" (pp. 181)

Así pues, se puede hablar de Cultura de Paz en Trabajo Social Comunitario y se propone posicionarse desde el concepto propuesto por Galtung y

recogido por Harto de Vera (2005, pp. 135) de *paz positiva*, "La paz positiva se caracteriza por la ausencia de violencia directa, estructural o indirecta". Se basa en la construcción de la paz desde la justicia, la satisfacción de necesidades sociales y la promoción de valores. Da así respuesta a la violencia estructural, que es la que se ejerce sobre las personas desde las estructuras provocando desigualdades en las relaciones que impiden la satisfacción de las necesidades. A este concepto de paz positiva se contraponen el de *paz negativa*, entendida como ausencia de violencia sistemática, organizada y directa, siguiendo la reflexión propuesta por el mismo autor, Harto de Vera, (2005).

Este enfoque resulta realista por lo que tiene de consciente. Trabajando por una paz positiva, lo que se consigue es una *paz imperfecta*, como inacabada, porque el objetivo final no es la paz en sí misma, sino aprender a convivir con los conflictos, como reflexiona Aranguren (2011). Lo cual coincide plenamente con los objetivos a trabajar desde la Intervención Comunitaria.

Se ha hablado hasta ahora del conflicto y la Mediación como propuesta de intervención en los conflictos comunitarios a continuación se va a analizar la mediación como función de los/las Trabajadores/as Sociales.

2.3.2. Función mediadora del Trabajo Social Comunitario

El análisis del concepto de mediación y los elementos y variables que nos ofrece la cultura de paz, nos permite abordar y ofrecer un desarrollo más maduro de la función mediadora del trabajo social. Como ya se ha referido anteriormente, en este apartado corresponde desarrollar en toda su amplitud dicha función.

La mediación, es una de las funciones de los y las Trabajadoras Sociales, como queda recogido en el preámbulo del Código Deontológico de Trabajo Social, aprobado por la Asamblea General del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2012).

Para Rodríguez García (2012), según esta función "el Trabajador/a Social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en

el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo" (pp. 19)

En el artículo 5 del mencionado Código, se define el Trabajo Social como

la disciplina científico-profesional que promueva el **cambio social**, la **resolución de problemas** en las relaciones humanas y el **fortalecimiento** y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. (p. 7-8)

Esta definición constata que el Trabajo Social es una disciplina para conseguir el cambio social, la resolución de problemas y el fortalecimiento de las personas. Lo que se denomina como *empowerment*, que en mediación se consigue, como desarrolla Munuera-Gómez (2013), gracias a la perspectiva que aporta el modelo transformativo, dando valor a las actuaciones de cada una de las personas involucradas en el proceso, utilizando un lenguaje apreciativo (del enfoque apreciativo para la transformación que se ha expuesto anteriormente).

El empoderamiento en la escuela circular-narrativa se produce cuando la narrativa de las partes pasa de ser desde el punto de víctima a ser una narrativa compartida y responsable.

En dicho Código se recogen tres principios básicos (dignidad, libertad e igualdad) y diecisiete Principios Generales. Todos son imprescindibles para el desarrollo de cualquiera de las funciones de la profesión, pero se han seleccionado nueve porque se considera que tienen una vinculación directa con los principios de la Mediación:

- Respeto activo a la persona, al grupo, o a la comunidad.
- Aceptación de la persona con sus singularidades y diferencias.
- Superación de categorizaciones.
- Ausencia de juicios de valor sobre la persona así como sobre sus recursos, motivaciones y necesidades.
- Promoción integral de la persona, considerada como un todo.

- Igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación desde la convicción de que cada persona tiene capacidades para una mayor calidad de vida.
- Justicia social con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, dedicando su ejercicio profesional a ayudar a los individuos, grupos y comunidades en su desarrollo y a **facilitar la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.**
- Autodeterminación como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones.
- Responsabilidad y corresponsabilidad con la persona usuaria, con todos los sujetos que participan en la intervención profesional y con las instituciones.

En el Estatuto de la profesión de Diplomado/a en Trabajo Social / Asistente Social, texto aprobado en asamblea general extraordinaria de 29 de septiembre de 2001 por el mismo Consejo General de Colegios Oficiales de diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, la mediación se establece como función propia del Trabajo Social:

En la función de mediación el Trabajador Social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo. (p.3)

Por otra parte, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) en el documento Principios Éticos del Trabajador Social (2004), clasifica nueve Principios del Trabajo Social en dos categorías. Se han seleccionado seis principios que específicamente se valora que desarrollan la función mediadora:

Derechos humanos y dignidad humana:

- Respetar el derecho de las personas a la autodeterminación
- Promover el derecho a la participación
- Tratar a cada persona como un todo

- Identificar y desarrollar las fortalezas de las personas

Justicia Social:

- Desafiar la discriminación negativa
- Reconocer la diversidad

Como se ve, son principios coincidentes con los propuestos anteriormente, lo cual refuerza que son principios básicos para el desarrollo del Trabajo Social y que tras el análisis realizado del conflicto y la mediación, se consideran determinantes para el desarrollo de la función mediadora.

Otro de los documentos que recoge la función mediadora del Trabajo Social es el Libro blanco del Título de Grado, donde se exponen las competencias del Trabajo Social (pp.111-112):

- Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
- Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.
- Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
- Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión.
- Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.

Para ello, el profesional debe, entre otras cosas, "**mediar y negociar** cuando las personas tienen puntos de vista diferentes."(pp.117)

En este mismo documento, se recoge los resultados de una encuesta realizada a estudiantes y profesores de Trabajo Social que reconocen como competencia específica del Trabajo Social la utilización de la mediación como estrategia de intervención y los profesionales la

consideran como una competencia muy importante (Rodríguez García, 2013, pp.104)

Para concretar el desarrollo de la función mediadora en el **nivel de intervención comunitario**, se recoge la aportación de Barbero y Cortés (2011, pp.65-69) que proponen los siguientes roles o funciones del trabajador/a comunitario/a:

- Asesor, informador
- Facilitador
- Acompañante, asistente en la actividad
- Mediador, intermediador
- Incitador del proceso promotor, estimulador, agitador
- Guía
- Agente catalizador
- Animador
- Experto
- Estratega
- Comunicador, organización de la comunicación
- Defensor
- Militante
- Formador, capacitador
- Organizador
- Observador

La función mediadora es una específica a desarrollar en la Intervención Comunitaria. Además de ésta, se quieren comentar otras funciones también resaltadas en el listado que se considera que complementan a la función mediadora y dan un paso más allá para poder desarrollar la Cultura de paz de la que se ha hablado a lo largo de esta exposición:

- Función de acompañante: implica la cercanía al grupo necesaria para ayudarle en su reflexión y descubrimiento de dificultades y potencialidades. Dado que la participación necesita impulso, el/la profesional será quien sugiera el proceso, lo estructure y lo acompañe.
- Función de comunicador/a: la comunicación es el eje del proceso de mediación y como profesionales del Trabajo Comunitario se debe desarrollar esta función ayudando a los grupos tanto en su comunicación interna como externa.
- Función de estimulador/a: proceso de animar a las personas a unirse ante una necesidad, problema o estímulo común con el objetivo de

encaminar sus acciones hacia procesos de acción colectiva generadores de participación y transformación de los conflictos.

- Función de capacitador/a: la Intervención Comunitaria persigue transversalmente generar aprendizaje en los participantes del proceso, tanto a nivel técnico como a nivel de habilidades sociales.
- Función **mediadora**⁶: entendida como mediación en conflictos que surgen entre componentes de la comunidad derivados de sus relaciones grupales.

La función mediadora del Trabajo Social desarrolla la autodeterminación de las personas proporcionando los espacios necesarios para su participación en el tratamiento de sus conflictos. Esto genera un proceso de desarrollo de sus fortalezas. Favorece el reconocimiento de la diversidad equilibrando el poder de las partes y fomentando el respeto a uno/a mismo/a y a los otros/as.

Malgesini (2013), recupera las funciones de los y las Trabajadoras Sociales clasificadas por Ander Egg en 1995, entre las que se encuentra la función mediadora, que explica así:

Mediación: facilitar la comunicación entre las partes, ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos, promover la reflexión de las personas sometidas a tensiones y conflictos, generar confianza en las propias soluciones de las partes implicadas, derivar los casos hacia otros profesionales cuando la función mediadora resulte insuficiente o inadecuada. (pp. 230)

A continuación en la Tabla 3. Principios comunes del Trabajo Social y de la mediación, se muestra una selección de los principios generales de Trabajo Social coincidentes con los anteriormente mencionados principios de la mediación y se propone, en base a las coincidencias encontradas unos principios comunes:

⁶ Barbero y Cortés proponen el rol mediador e intermediador de manera unificada, en este trabajo se entiende de manera diferenciada porque ser intermediario entre administración y la comunidad no se basa ni en los principios de la mediación que hemos propuesto ni en el proceso de la misma.

TABLA 3. PRINCIPIOS COMUNES DEL TRABAJO SOCIAL Y DE LA MEDIACIÓN

Principios del Trabajo Social	En común	Principios de la mediación
Respetar el derecho de las personas a la autodeterminación	Autodeterminación de las personas	Principio de autonomía y autodeterminación de las partes
Promover el derecho a la participación	Promoción de la participación	Favorece el intercambio y promueve la participación
Promoción integral de la persona	La persona en su totalidad	Tender puentes entre las personas
Identificar y desarrollar las fortalezas de las personas	Desarrollo del potencial y promoción del empoderamiento	Capacidad transformativa del empoderamiento
Desafiar la discriminación negativa	La igualdad favorece el no poder	No poder
Reconocer la diversidad	El reconocimiento de la diversidad de las personas permite reconocer el conflicto como inherente y constructivo	Aporta visión constructiva del conflicto
Distribuir los recursos equitativamente	Tratamiento justo de las personas	Multiparcialidad de la persona mediadora
Oponerse a las políticas y acciones injustas		
Trabajar en solidaridad	Trabajo hacia una sociedad inclusiva	Desarrolla un sentido cultural de consenso basado en ideales de paz
Confidencialidad	Respeto hacia los usuarios o clientes	Confidencialidad

Fuente: Elaboración propia

Se observa en este análisis que la mediación y trabajo social se dedican al fenómeno de los conflictos desde un enfoque positivo compartiendo los escenarios de intervención, como observa Rodríguez García (2013) y atendiendo a los conflictos derivados tanto de las relaciones interpersonales, familiares o grupales. Cuando se pone en práctica la función mediadora del Trabajo Social se está dando valor a las propias capacidades de las personas para tratar sus conflictos. Convirtiendo a la persona como el propio agente de cambio (Rodríguez García, 2013), lo cual en el nivel comunitario de intervención potencia la participación activa de la comunidad en la mejora de la convivencia.

3. EXPOSICIÓN DE LA EXPERIENCIA

La experiencia que se expone a continuación es el resultado de la reflexión y sistematización de la práctica de la función mediadora de profesionales del Trabajo Social desarrollada en el Proyecto Gabriela Mistral "ConVida" en el Barrio Oliver en la ciudad de Zaragoza. Antes de explicar el proyecto y desarrollar las experiencias concretas, se expone el siguiente análisis de la realidad.

3.1. ANÁLISIS DE LA REALIDAD

Para tener un dibujo del entorno en el que se desarrolla el Proyecto Gabriela Mistral "ConVida" se van a exponer características del territorio, la población y los agentes.

3.1.1. El Territorio: Gabriela Mistral y el Barrio Oliver

El conjunto urbano Gabriela Mistral está formado por un grupo de 288 viviendas (11 edificios, 36 portales) construidas en 1955, por la Obra Sindical del Hogar y Arquitectura, con espacios libres entre los edificios, en el que viven alrededor de 600 personas. Se encuentra en el Barrio Oliver, situado al oeste de la ciudad de Zaragoza, el cual cuenta en la actualidad con casi 14.000 habitantes⁷.

En el documento "Diagnóstico estratégico del Barrio Oliver" elaborado en 2010 se concluye que el barrio "arrastra hoy en día las secuelas de su origen, un barrio urbanizado por sus propios vecinos, sin ninguna planificación. Esto, unido al abandono institucional, ha ido generando problemas que se intentan paliar." (pp.42) Además, el hecho de ser considerado un barrio periférico lo deja ajeno al ente de la ciudad, "como si hubiese algo que separase ambas realidades urbanas". (pp.50) También existe un fuerte sentimiento de pertenencia y orgullo de vivir en él.

⁷ En 2009 se recoge un censo de 13.302 (Diagnóstico estratégico del Barrio Oliver, p. 61)

Oliver es un barrio de fuertes contrastes sociales debido a la llegada de nuevos vecinos, provenientes de otras zonas de la ciudad y de origen extranjero y a la permanencia en el barrio de su población tradicional, de la que destaca un fuerte número de población gitana. La población de Oliver siempre ha sido inmigrante, en su origen porque procedía de otras ciudades y pueblos de España. A esta mezcla social, se unen los contrastes urbanísticos destacando la progresiva sustitución del tradicional parque de vivienda en parcelas de escasa altura, por nuevas viviendas de varios pisos y adosados.

Algunos aspectos que caracterizan y dan identidad al barrio Oliver son los siguientes, extraídos del Diagnóstico estratégico del Barrio Oliver son:

- Población con escasos recursos económicos.
- Nivel educativo bajo.
- El 65 % de los escolares estudian fuera del barrio.
- Importante número de personas mayores que viven solas.
- Pervivencia de valores rurales: solidaridad, vecindad, ayuda mutua,....
- Barrio con una imagen negativa: interna y externa.
- Retraso de las actuaciones institucionales.
- Movimiento vecinal organizado desde 1970.

El conjunto urbano Gabriela Mistral está catalogado como Conjunto Urbano de Interés por ser un representante de la arquitectura y la política de vivienda del momento. Está calificado como Conjunto de Viviendas Sociales Baratas, según la clasificación propuesta por Ruiz y Rubio (2006). En el diagnóstico realizado por estos autores se detectan diferentes problemas en cuanto a la edificación (habitabilidad, estabilidad, funcionalidad) y en cuanto a los espacios comunes (equipamiento y dotaciones). Se trata de una de las zonas de mayor deterioro del barrio, a nivel urbanístico y social.

El modelo es de propiedad privada de la vivienda, con unos espacios comunes cuya titularidad fue asumida por el Ayuntamiento de Zaragoza en el año 1999.

No ha habido durante los últimos años ningún tipo de intervención en el entorno físico más allá de la realizada en el proyecto Rehabitat⁸ en los años 2011-2012 para la mejora del estado de las zonas comunes. En estos momentos tampoco hay prevista ninguna actuación integral que dé respuesta a las necesidades tanto de los edificios como del entorno. Además, debido a los recortes hay menor presencia de personal de limpieza y esto genera mayor nivel de suciedad.

IMAGEN 1. GABRIELA MISTRAL



Fuente: Proyecto Rehabitat

3.1.2. La población

Las características principales de la población de Gabriela Mistral, basado en el Estudio sociológico de los residentes en Gabriela Mistral realizado por Millenium 3 en 2010 para Zaragoza Vivienda como líder del proyecto Rehabitat, son las siguientes:

⁸Proyecto Europeo gestionado por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda (2009-2012) que consistió en la implicación de la población en la rehabilitación de los espacios comunes para generar sentimiento de pertenencia, crear cohesión social y mejorar la convivencia intercultural en Gabriela Mistral.

- ▶ **Diversidad cultural** significativa entre el vecindario con distintos momentos de llegada: primeros pobladores años 50 (provenientes de diferentes puntos de la ciudad y pueblos tanto de Aragón como de otros puntos de España), población gitana en los 90 y población inmigrante en la última década. Esto configura la siguiente composición:
 - ▶ El 35% de la población es de etnia gitana
 - ▶ Un 22% son inmigrantes
 - ▶ El 43%, payos
- ▶ Relaciones sociales marcadas por la **hostilidad** (en la mitad de las comunidades de vecinos existen conflictos manifiestos), motivada por la desconfianza mutua, la **falta de respeto a normas** de algunos grupos más conflictivos y el **uso privativo** de los espacios comunes con prácticas que molestan al resto de vecinos. El factor edad también está presente, produciendo una brecha entre el uso de los espacios que hacen los niños, en detrimento del que hacen las personas más mayores.
- ▶ Más de un 30 % de las personas que viven en Gabriela Mistral **viven solas**.
- ▶ El 40% tiene **ingresos** declarados inferiores a 600€, casi la mitad de las familias tienen algún grado de endeudamiento.
- ▶ La tasa de **desempleo** ronda el 55% (a fecha actual este dato es sensiblemente superior) y en el 34% de los hogares todos sus miembros son inactivos.
- ▶ Hay alto nivel de **analfabetismo**.

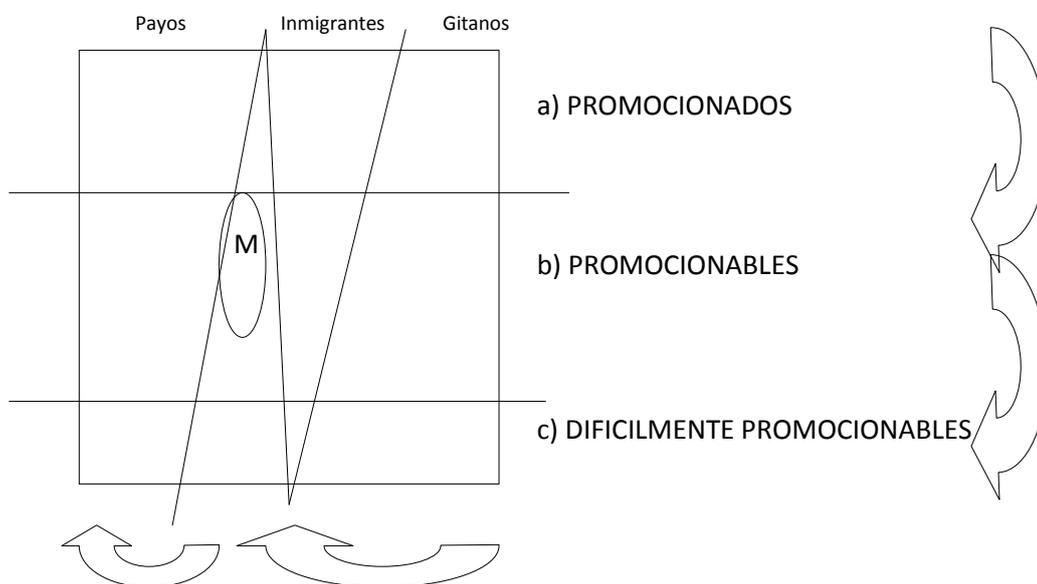
Durante los años 2012 y 2013 ha empeorado el nivel socioeconómico general de la zona, viéndose más situaciones de exclusión que afectan fundamentalmente a la infancia (niños y niñas descalzos, muy sucios, sin peinar, comiendo en la calle, pasando hambre, fumando desde los 5 años,...). Todo esto repercute negativamente en la convivencia comunitaria, las relaciones vecinales y el estado del entorno produciendo un aumento de conflictos. Sin embargo, también genera situaciones de solidaridad y ayuda,

que pueden terminar contribuyendo a incrementar el malestar de los que proveen la ayuda porque no consiguen las transformaciones que pretenden. (Recogido en el Análisis - reflexión del proceso de intervención de octubre 2012 a septiembre 2013, p.)

Se genera como consecuencia una opinión generalizada de que las ayudas sociales se dan a quien no se debe, que son injustas, que las reciben siempre los mismos, etc. llevando a actitudes discriminatorias.

Siguiendo el análisis realizado en el documento "Proyecto de Acción colectiva para la zona de Gabriela Mistral (barrio Oliver)" realizado por el Proyecto Rehabitat en 2010, se destaca otra clasificación de la población desde la perspectiva de la integración social (es decir, tomando en consideración las habilidades y los comportamientos, tanto personales como sociales). De esta manera, la configuración humana de la zona responde a las siguientes características:

FIGURA 5. CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN DE GABRIELA MISTRAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA INTEGRACIÓN SOCIAL



Fuente: Proyecto de Intervención Comunitaria en las comunidades de Gabriela Mistral, Proyecto Rehabitat. (2011)

Desde el punto de vista de la situación respecto a las posibilidades de promoción que posee cada grupo familiar (y las personas que lo componen), se considera adecuado hacer referencia a : "familias en situación de promoción",

“familias en situación de ser promocionables” y, finalmente, “familias difícilmente promocionables”.

Partiendo de este análisis, personas y familias pertenecientes a los tres colectivos (payos, gitanos e inmigrantes) se encuentran en cada una de las tres categorías, aunque es cierto que la presencia relativa de cada uno de ellos puede variar.

Básicamente, se puede concluir que el primer grupo (difícilmente promocionables) viene definido (en su relación con los demás grupos) por su no aceptación de las normas de convivencia. Este grupo es el principal foco de conflicto existente. El segundo grupo (promocionables) adopta estrategias de evitación del conflicto, ausencia de una respuesta organizada y ubicar el problema y la solución en los miembros de la categoría anterior. Un caso especial es el protagonizado por los mayores, que tienden a la “reclusión”, así como a manifestaciones sintomáticas de su situación vital (estrés, ansiedad). Por último, el grupo de los promocionados ponen en práctica una estrategia clara de huida, es decir, de abandono de la zona en el momento en que su situación económica se lo permite.

Se puede afirmar que Gabriela Mistral es un **entorno con alta diversidad sociocultural**, porque reúne las características propuestas por Giménez (2013, pp.37), que los define en base a la presencia de residentes:

- Migrantes internos o nacionales llegados hace tiempo de otras partes del país.
- Minoría étnicas autóctonas, en concreto población gitana.
- Residentes de origen extranjero, de primera generación o hijos de inmigrantes.
- Un grupo de subcultura de edad.

Teniendo en cuenta esta realidad, es importante destacar, como se ha comentado arriba, que hay relaciones de solidaridad importante, aunque ocurre en un ámbito muy privado que apenas es visible.

En lo relacionado con las comunidades de vecinos y vecinas se observa que la situación reflejada anteriormente de crisis y desestructuración social, les afecta y hace que cada vez sea más complicado para ellas mantener una organización y convivencia. El empeoramiento de las situaciones familiares está produciendo que algunas personas se vayan y que las que vienen, que tienen un nivel de promoción inferior, no consideran prioritario "lo comunitario". Por lo general, se mantienen con un funcionamiento satisfactorio aquellas comunidades en las que los vecinos no han ido cambiando y conviven los de siempre, los primeros vecinos y vecinas.

Convive en Gabriela Mistral un grupo de población que tiene diferentes necesidades. Se sigue el análisis que hacen Martínez y Domínguez (2013) de la clasificación de las necesidades de Max- Neef, 1993. El autor diferencia entre *necesidades humanas*, que fundamentalmente son pocas y las mismas en las diferentes culturas y *satisfactores*, que son el estilo que cada sistema elige para satisfacer sus necesidades. Los satisfactores pueden ser destructivos, pseudosatisfactores, inhibidores, singulares y sinérgicos. Martínez y Domínguez (2013) concluyen que el desarrollo comunitario se basa en el último grupo de satisfactores propuestos ya que puede responder a varias necesidades al mismo tiempo. (pp. 37). Por esto se puede afirmar que el Proyecto Gabriela Mistral ConVida responde a satisfactores sinérgicos.

3.1.3. Los agentes y profesionales

En el barrio Oliver existen diferentes entidades públicas y privadas gestoras de proyectos sociales que en su mayoría se articulan en torno a dos mesas de trabajo, formadas actualmente por los proyectos que siguen:

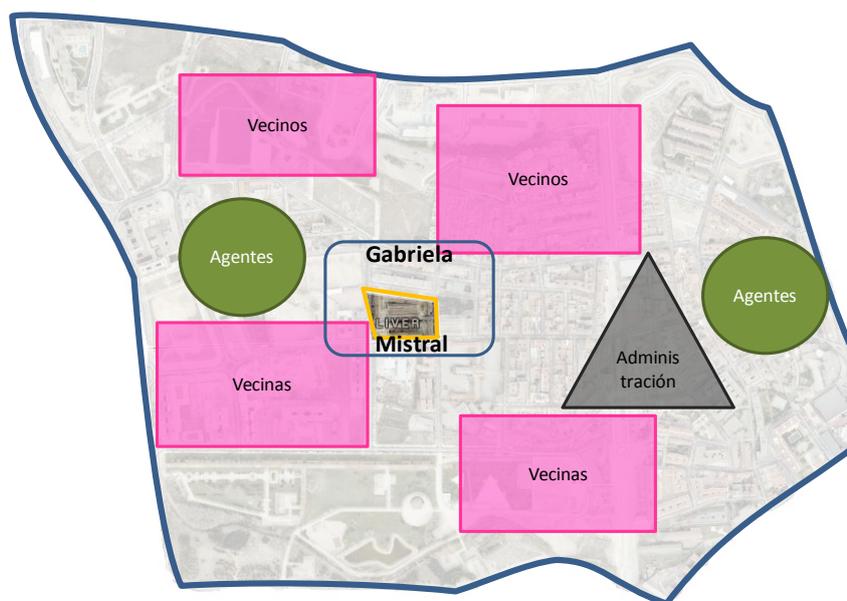
MESA DE INFANCIA: aglutina los proyectos que trabajan con infancia, adolescencia y juventud en el ámbito de la educación tanto formal como informal: Centro de Tiempo Libre y Ludoteca, Centro Sociolaboral, Programa de Animación al Deporte, Educación de Calle, Proyectos de Integración de Espacios Escolares (PIEEs) de los dos colegios e instituto, AVV Oliver-Aragón, Casa de Juventud y Proyecto "ConVida".

MESA DE AGENTES: interviene con la población en general: AVV Oliver-Aragón, Cáritas Diocesana de Zaragoza, Centro de Salud, Colegio Ramiro Solans, Centro Comunitario Oliver, Universidad Popular de Zaragoza, Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, Asociación ¿Hablamos?, Coordinadora del Parque Oliver, Centro Sociolaboral, Proyecto "ConVida" y un representante de la Mesa de Infancia. (Cabe decir que en otros momentos han participado también Policía Local de Zaragoza, Policía Nacional y Centro Municipal de Servicios Sociales)

Existe también otro foro de coordinación, la PLATAFORMA DE BARRIO, donde participan algunos de los agentes de los arriba mencionados junto a vecinos y vecinas del barrio.

En la siguiente Figura 5, se muestra el mapa del barrio Oliver y la zona de intervención, Gabriela Mistral, así como las partes implicadas en el desarrollo del Proyecto de Intervención Comunitaria, los vecinos y vecinas, la administración y los agentes del barrio.

FIGURA 6. MAPA DEL BARRIO OLIVER, GABRIELA MISTRAL Y PARTES IMPLICADAS EN EL PROYECTO "CONVIDA".



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Maps.

A modo de resumen, se puede decir que la realidad social en la que se va a enmarcar la experiencia que se expone a continuación se caracteriza por:

- ▶ Barrio Oliver, barrio de fuertes contrastes sociales con imagen negativa interna y externa. Alto porcentaje de población gitana e inmigrante y retraso en las actuaciones institucionales. También es significativo el sentimiento de orgullo de pertenencia al barrio. Barrio con un fuerte movimiento asociativo vecinal.
- ▶ Zona de Gabriela Mistral, zona muy deteriorada urbanística y socialmente. Población multicultural con necesidades personales y sociales varias y convivencia conflictiva. Una parte de sus vecinos y vecinas tiene un fuerte sentimiento de arraigo a la zona y se dan relaciones de ayuda y apoyo aunque de manera muy privada.

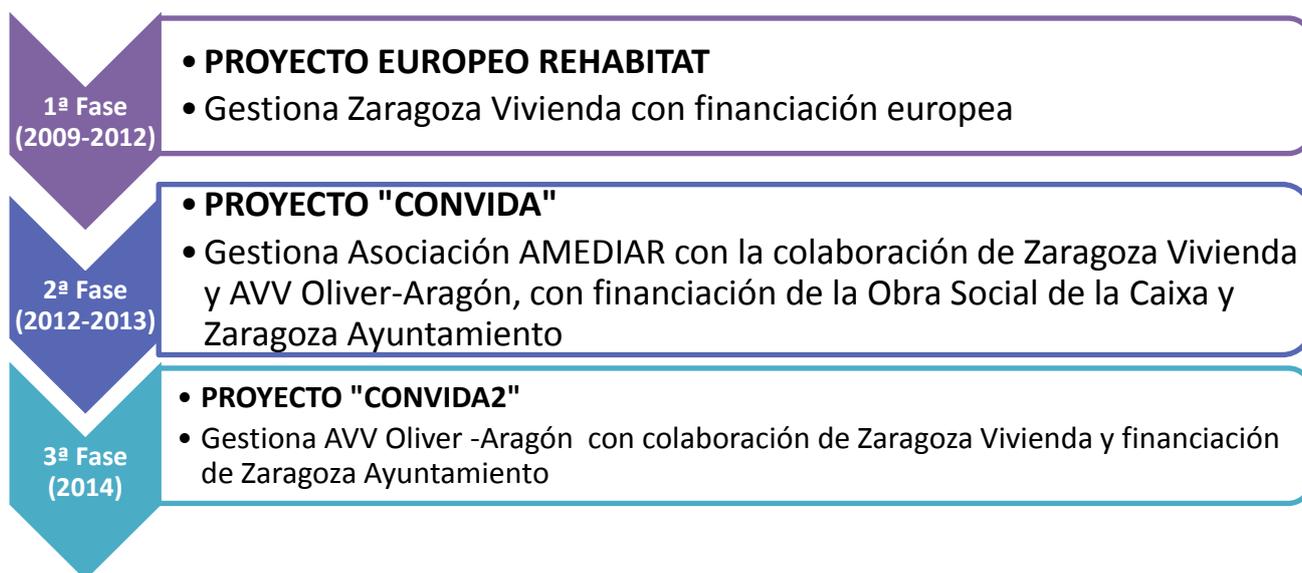
En Gabriela Mistral se encuentran conflictos que según las variables propuestas en el análisis realizado en el marco teórico de este trabajo, son concretos, simbólicos y trascendentes. Principalmente se podrían clasificar en conflictos de relación, interés, valores, autoestima, información, inadaptación, atributos, inhibición, normativos, estructurales e inequidad. Existen disputas, pero mayoritariamente se encuentran conflictos profundos cuyo origen es tanto las conductas agresivas fruto de conductas aprendidas, más que por causas biológicas, así como las diferencias en el acceso a recursos que derivan en organización de los grupos de manera conflictiva y la propia interacción de las personas. El miedo que genera una persona, familia o colectivo lleva a situaciones tanto de permisión como de coerción, que junto al uso del poder deriva en conflictos que se encuentran generalmente manifiestos y escalados.

3.2. EL PROYECTO GABRIELA MISTRAL "CONVIDA"

Para comprender el proyecto actual, conviene introducir un poco de historia. El Proyecto Gabriela Mistral ConVida nace como continuidad del ya mencionado anteriormente Proyecto europeo Rehabitat, que al finalizar y ante la constatación de que esta zona de Oliver requiere de un periodo de tiempo mucho más largo para dar continuidad a los procesos ya iniciados y lograr una transformación de su situación de partida, la Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver, Zaragoza Vivienda y la Asociación Amediar, ya implicadas en el proyecto Rehabitat, apuestan por continuar con un trabajo conjunto, aportando cada una desde su visión específica para abordar este reto de manera complementaria. Éste es el punto de partida del Proyecto Gabriela Mistral ConVida gestionado de 2012 a 2013 por la Asociación AMEDIAR en colaboración con la AVV Oliver-Aragón y Zaragoza Vivienda, con financiación de la Obra Social de la Caixa y Zaragoza Ayuntamiento. Desde marzo de 2014 el Proyecto está gestionado por la AVV Oliver-Aragón en colaboración con Zaragoza Vivienda y con financiación de Zaragoza Ayuntamiento.

Se resume en la siguiente Tabla 5. la historia de la intervención en la zona de Gabriela Mistral.

FIGURA 7. HISTORIA DE LA INTERVENCIÓN EN LA ZONA DE GABRIELA MISTRAL.



Fuente: Elaboración propia

Siguiendo el documento del Proyecto Gabriela Mistral ConVida 2012, se recoge y expone la siguiente información.

Dado que existen en el territorio recursos que abordan muchas de las necesidades detectadas, las estrategias del proyecto se basaron en las claves de éxito del Proyecto Rehabitat y se diseñaron para intentar dar respuesta a las relacionadas con los conflictos de convivencia (vecinal y en espacios públicos comunes), de implicación del territorio en su propio desarrollo y mejora, de rescatar y dar visibilidad a los aspectos positivos que tienen la comunidad y de hacer todo esto de manera coordinada y en común con los agentes que ya intervienen en la zona. De esta manera se consigue una intervención complementaria que da respuesta a varias necesidades de manera simultánea y coordinada. Además, se trata de dar continuidad a procesos ya iniciados y que necesitan de un impulso para poder ser asumidos de manera autónoma por el propio barrio y por los propios vecinos.

El proyecto tiene el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los vecinos/as de la zona de viviendas de Gabriela Mistral (Barrio Oliver), favoreciendo la convivencia vecinal mediante un dispositivo profesional que trabaja en interacción directa con vecinos, entidades públicas y privadas aplicando estrategias de mediación, teniendo en cuenta factores de distintividad cultural significativa y aprovechando las redes de coordinación existentes.

Este objetivo se trabaja mediante el desarrollo de cuatro líneas de intervención:

- Línea 1: Mediación en comunidades vecinales
- Línea 2: Transformación del uso de espacios comunes
- Línea 3: Espacios positivos de relación
- Línea 4: Coordinación

Los objetivos específicos y actividades desde cada una de las líneas de intervención del proyecto se pueden consultar en el Anexo 2 Objetivos y Actividades del Proyecto Gabriela Mistral "ConVida" 2014.

Se destacan las siguientes claves metodológicas en el Proyecto "ConVida" (Proyecto "ConVida" 2014, p7-8):

1. El trabajo se desarrolla *en una comunidad* claramente delimitada, con una población y unas relaciones determinadas. Se realiza *para la comunidad*, es decir, está dirigido a conseguir un cambio social, a mejorar su calidad de vida. Y, por último, se realiza *con la comunidad*, es decir, con la implicación y participación activa de la población.
2. La presencia continua de las profesionales en el territorio, las cuales cuentan con trayectoria en intervención comunitaria en el propio entorno. Esta presencia se concreta en la utilización de los espacios comunes de Gabriela Mistral como escenario principal para la realización de las actividades programadas, lo que permite el contacto continuo con la población. el conocimiento mutuo y el establecimiento de relaciones de confianza.
3. Las actividades son meros instrumentos para facilitar momentos de encuentro y relación entre la población, fomentando así el conocimiento mutuo y generando sentimiento de identidad y de pertenencia a un mismo entorno. Por tanto, el contenido de cada actividad es secundario frente al objetivo, es decir, es un medio para conseguir un fin. Si bien es verdad que nos esforzamos por responder a sus intereses y necesidades a la hora de programar actividades para conseguir una mayor motivación y, por tanto, una mayor participación.
4. Lo importante son los procesos que se generan a través de las actividades. Éstos deben capacitar a la población para ser protagonistas de sus propias decisiones, para ser capaces de identificar y actuar sobre sus problemas, para encontrar estrategias que respondan al bienestar de toda la comunidad.
5. Cuidado y transmisión de los mismos mensajes de fondo (coherencia) a través de toda la intervención, los cuales se basan siempre en el respeto

hacia las personas y hacia el entorno y en todo lo que tiene que ver con la *vida en comunidad*.

6. No dar nunca por cerrada una programación. Todo es susceptible de cambio en función de cómo sea recibido por los vecinos y vecinas implicados/as, de lo que ellos y ellas nos propongan, de lo que los foros de coordinación del barrio se planteen, es decir, como toda intervención comunitaria la intervención está viva, en continuo cambio y adaptándose a la realidad con la que se trabaja.
7. La coordinación no sólo es un elemento metodológico básico, sino que es un objetivo en sí misma. La intervención del Proyecto "ConVida" complementa la intervención que se realiza en el territorio desde otros servicios y proyectos. Se trabaja con la misma población y hay que ser capaces de generar estrategias que aprovechen los diferentes esfuerzos en la consecución de objetivos comunes. El objetivo es que la población de Gabriela Mistral se incorpore y participe de los servicios del barrio Oliver, no crear opciones alternativas de exclusividad para esta zona del barrio y, en ningún caso, crear competencia entre recursos.
8. La intervención mediadora profesional en la gestión de la diversidad y de los conflictos existentes. Entendiendo la mediación como un proceso para analizar, gestionar, transformar y solucionar conflictos que se basa en reconocer la autonomía y autodeterminación de las personas que se hacen responsables de su parte en el mismo. El proceso requiere establecer relaciones de igualdad para, de manera cooperativa y colaborativa analizar la situación que genera conflicto por medio de la comunicación. Este proceso puede establecer nuevas relaciones entre los participantes, genera aprendizaje y aporta la visión de que el conflicto puede ser constructivo.
9. Una clara apuesta por la Intervención Comunitaria desde la Cultura de Paz, que se trabaja generando y fomentando relaciones positivas que potencien las capacidades para construir Paz: incorporar la creatividad, el diálogo y el trabajo cooperativo a la hora de afrontar conflictos y

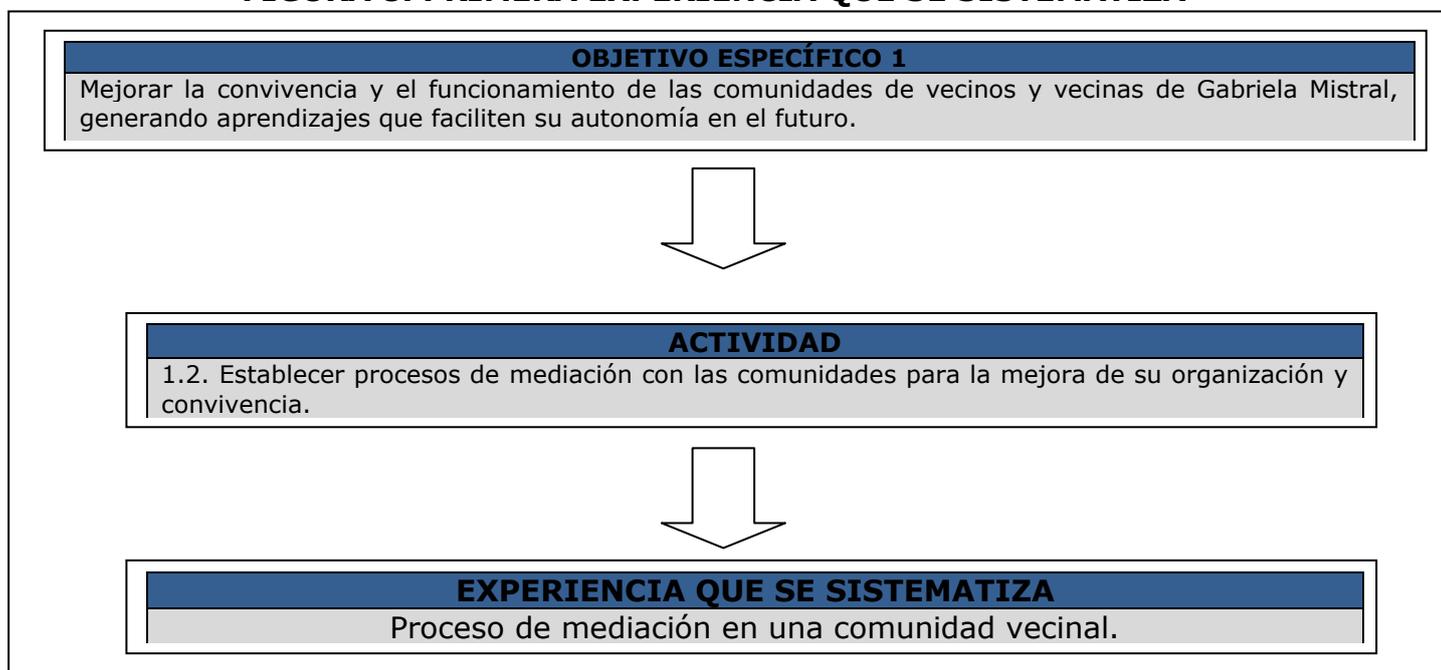
establecer relaciones, partiendo de la aceptación de la diferencia y el compromiso con los valores humanos.

3.3. SELECCIÓN DE LAS EXPERIENCIAS QUE SE QUIEREN ANALIZAR

La práctica que se quiere sistematizar recoge dos experiencias en las que se puede ir encontrando las variables analizadas en el marco teórico de este trabajo. El conflicto recogido desde su origen, proceso y tipología. La mediación como estrategia profesional de Trabajo Social para transformar conflictos.

Se ha seleccionado una experiencia de cada una de las líneas de intervención que específicamente aborda los conflictos desde la estrategia de la mediación. Una enmarcada dentro del Objetivo 1 del Proyecto, donde puede verse el desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social en el nivel de intervención comunitario en el contexto de conflictos en comunidades vecinales.

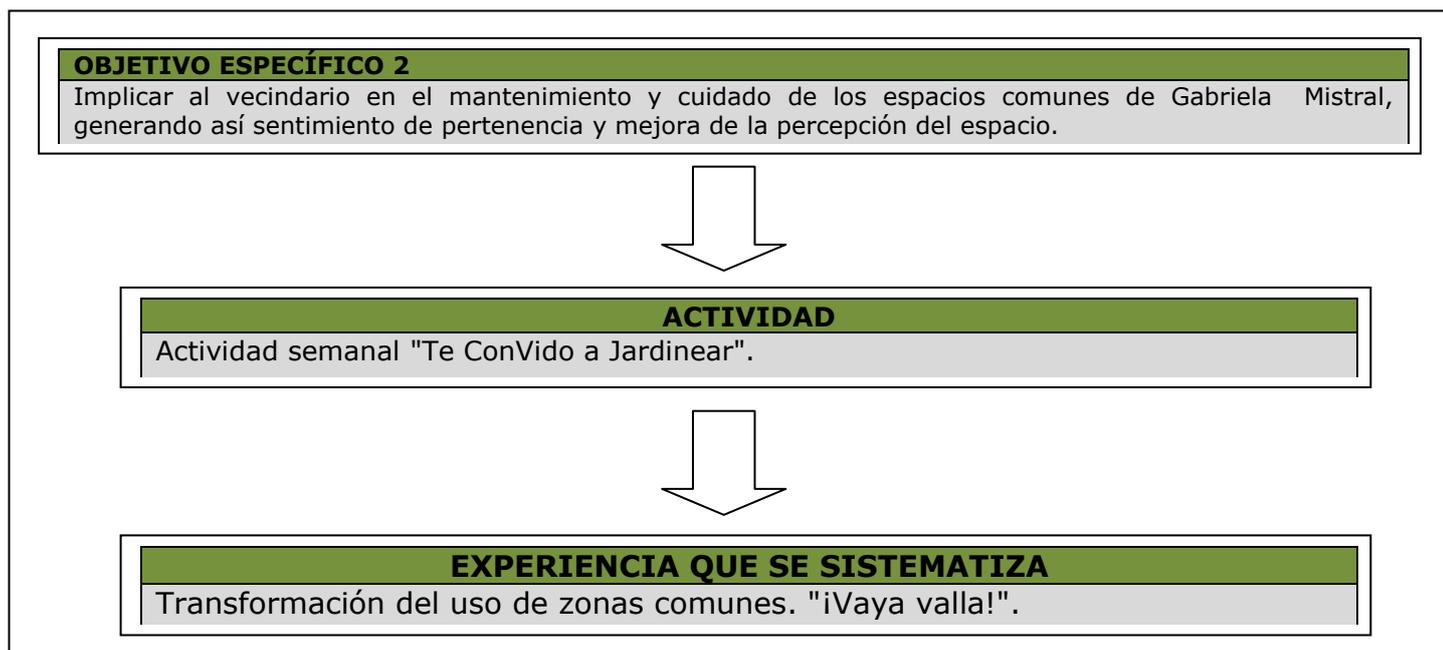
FIGURA 8. PRIMERA EXPERIENCIA QUE SE SISTEMATIZA



Fuente: Elaboración propia

Otra, enmarcada en el Objetivo 2 del Proyecto Convida, que refleja la esencia de la Intervención Comunitaria desde la perspectiva de la Cultura de Paz y la transformación de conflictos.

FIGURA 9. SEGUNDA EXPERIENCIA QUE SE SISTEMATIZA



Fuente: Elaboración propia

4. SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN EN COMUNIDAD DE VECINOS Y VECINAS Y ESPACIOS COMUNES DE CONVIVENCIA

Como se ha comentado anteriormente, la selección de experiencias a sistematizar se ha realizado en base a ser situaciones demandadas por la propia comunidad que representan conflictos fácilmente reconocibles en cuya metodología de intervención se ven reflejados los principios comunes de la mediación y el Trabajo Social.

4.1. LA MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD DE VECINOS.

4.1.1. Descripción de la actividad (periodo de ejecución octubre 2012 - diciembre 2013)

Como se ha visto anteriormente más de la mitad de comunidades vecinales en Gabriela Mistral manifiesta tener dificultades en su organización y/o conflictos que afectan a dos o más vecinos/as. La actividad que se explica a continuación está programada en base a la necesidad detectada durante los años previos al proyecto y al "ensayo" exitoso realizado en el contexto del Proyecto Rehabitat en cinco experiencias concretas en comunidades.

Ante esta situación el Proyecto ConVida propone la siguiente actividad:

ACTIVIDAD
Establecer procesos de mediación con las comunidades para la mejora de su organización y convivencia.

Es un servicio gratuito en el que dos profesionales (Trabajadoras Sociales con formación y experiencia en mediación y gestión de conflictos en grupos) a demanda de una persona de la comunidad, elaborarán junto con esa persona (y después con el resto de la comunidad si ésta acepta la intervención profesional) un proceso de mediación con los objetivos de:

- Analizar la situación problema o conflicto que tiene la comunidad.
- Priorizar las situaciones presentadas en función de:
 - o las más urgentes para los vecinos/as,

- las más viables de resolver,
 - las que siendo menos urgentes van a ser más valoradas por la comunidad llevando a la descongestión del estado conflictivo,
 - las que deben ser asumidas por los propietarios/as de las viviendas y/o las que deben ser asumidas por los vecinos/as del edificio.
- Buscar alternativas a los problemas y conflictos que la comunidad tiene utilizando el diálogo y la escucha: el compromiso con las partes pasa por el respeto en los encuentros para fomentar la escucha y el diálogo entre las partes.
 - Favorecer encuentros positivos: todo proceso de mediación que se plantea conlleva el encuentro de las personas implicadas en el conflicto o situación a tratar y/o de la comunidad de vecinos.
 - Negociar: partiendo de la legislación sobre propiedad horizontal, las comunidades vecinales pueden, como cualquier otro grupo, establecer acuerdos privados que satisfagan sus necesidades mediante procesos de negociación, en este caso asistidos por las profesionales, asegurando que no se incurre en acuerdos que vulneren los derechos de las personas.
 - Fomentar la responsabilidad individual: en todo momento el proceso es responsabilidad de las partes y por ello éstas han de ser responsables con sus decisiones y actos.
 - Llegar a acuerdos: el acuerdo en los conflictos en comunidades de vecinos es muchas veces algo esperado por, al menos, una de las partes de la comunidad y aunque no es lo más importante realmente facilita la evolución de los procesos.

4.1.2. Puesta en marcha del servicio de mediación y dificultades

¿Cómo va a entender la población de Gabriela Mistral un "Servicio de mediación en comunidades vecinales"? Esta es una de las primeras preguntas que se plantea en equipo del proyecto.

Se decide que es muy importante explicar a la población en qué consiste este servicio y por qué podría serles de utilidad (no hay que olvidar que el diagnóstico de situaciones conflictivas en las comunidades se realizó de manera compartida con la población (como se recoge en el documento Proyecto de Intervención Comunitaria en las comunidades de Gabriela Mistral, Proyecto Rehabitat. (2011)) y que en todo momento es reconocido por la misma la existencia de conflictos de convivencia a nivel de "escalera⁹").

Para ello se realiza una campana de difusión consistente en:

- difusión mediante flyers, cartas y carteles.
- contacto con las comunidades que ya se interviniera en el periodo anterior para dar a conocer el servicio y la posibilidad de que lo soliciten si se encuentran con alguna dificultad.
- presencia continuada de las dos técnicas en las zonas comunes de Gabriela Mistral manteniendo comunicación directa con la población y ofreciendo información de las posibilidades de trabajar conjuntamente en la mejora de la organización de su comunidad.

La respuesta a este primer paso de difusión resulta casi nula. Las personas cuando ven a las técnicas en la calle realizando otras actividades o paseando o charlando sí que trasladan situaciones de conflicto en sus comunidades, pero ante la propuesta de quedar más tranquilamente para empezar a dar pasos, incluso ante una cita para hablar más despacio del tema en el despacho, la respuesta es el silencio. Llegando a no asistir a las citas propuestas o declinarlas.

Se decide convocar a los presidentes/as de las comunidades a una reunión conjunta de información.

Tras esta actividad concreta se empieza a tener solicitudes, pero se sigue dando la situación expuesta antes: muchas conversaciones informales en la calle y pocas personas que dan el paso de iniciar un proceso.

⁹ Se utiliza la palabra escalera para referirse a la comunidad de vecinos y vecinas.

También se realizan Mesas Informativas en las plazas con el objeto de difundir el servicio y acercarlo a la población.

¿A qué se debe que el servicio apenas sea solicitado cuando existe necesidad?

Se presentan en esta exposición las dificultades con las que se encuentra el equipo de intervención y las estrategias desarrolladas para paliarlas. Siguiendo la estructura de motivo de la dificultad y estrategia aplicada.

La reflexión que se hace desde el proyecto y que se profundiza en este trabajo derivado del análisis teórico previo realizado, es que dado que no es un problema de información, se valoran las siguientes opciones:

- *Confianza* en quien ofrece el servicio: dado que los Servicios Sociales son valorados (en general en la zona) como injustos y favorecedores de ciertos colectivos y que la población de Gabriela Mistral, también en general, no diferencia si las profesionales vienen de una u otra administración o entidad privada por mucho que se explique, una parte de vecinos y vecinas cree que este servicio es para "favorecer" solo a unas personas concretas, no creen que ellos y ellas puedan encontrar en él un apoyo.

Respecto a este punto hay otra apreciación. Las profesionales que ofrecen el servicio realizan además otras actividades en la zona (no se puede olvidar que el proyecto, que es un Proyecto de Intervención Comunitaria, tiene otros objetivos además de realizar procesos de mediación en comunidades vecinales). Si como vecino/a no estás de acuerdo con esas actividades que se realizan es difícil separarlas de quién las realiza y se traslada así el desacuerdo con la actividad a un desacuerdo con el profesional.

Esto deriva en que la intervención es *en y para* la comunidad y no se siente una intervención *con* la comunidad, a pesar de que las actividades propuestas parten de necesidades diagnosticadas por la propia población.

Estrategia utilizada por el equipo: Explicación continua de en qué consiste la mediación. Facilitar encuentros con la población donde las profesionales se den a conocer para generar confianza. También es importante en estos momentos tener algún proceso exitoso con comunidades porque lo que mejor funciona para generar confianza es el boca a boca.

- *Dificultad de las personas en asumir su parte de responsabilidad* en el proceso: Cuando un vecino/a traslada una situación de comunidad, lo que pide es "¿qué podéis hacer vosotras para cambiarla?". Cuando la devolución de las profesionales es "os podemos ayudar a ver qué podéis hacer vosotros para cambiarla", se produce un paso atrás. Se está apelando a la total responsabilidad que tienen las personas en sus actos, en sus decisiones y en sus posibilidades (que como hemos visto es un principio coincidente del Trabajo Social y la Mediación). Esto, que es una de las fortalezas del proceso de mediación, da miedo a las personas y se convierte en uno de los grandes impedimentos. Puede ser porque se está acostumbrado a que solucionen los problemas otros, o porque en estos casos de conflictos de alta intensidad, sería más fácil que alguien externo viniera y obligara al vecino a hacer lo que debe. En todo caso, se reconoce en las personas una mezcla de miedo y dificultad a la hora de asumir responsabilidades.

Estrategia utilizada por el equipo: Empoderar a las personas y dar valor a la posibilidad de formar parte de la solución de su problema.

- *Falta de confianza en los vecinos/as* con los que hay que hacer el proceso y en sus capacidades: como se ha comentado antes, hay comunidades en conflicto en las que ha habido cambios de población a lo largo de los años. En estos casos, los vecinos se conocen menos y eso ya de por sí genera desconfianza. Si además se suma la variable "diferentes culturas", la desconfianza aumenta. Y si hay población muy mayor, aumenta todavía más. La desconfianza entre grupos de población va en todas las direcciones, pero es mayor en el caso de población paya mayor hacia población gitana.

Estrategia utilizada por el equipo: fomentar el conocimiento entre vecinos y vecinas para desmontar mitos y generar una base comunicacional que favorezca el diálogo.

Una vez salvadas estas dificultades hay varias comunidades que solicitan el servicio. Se pasa a observar los resultados de tales intervenciones.

4.1.3. Resultados generales de la actividad (periodo de octubre 2012 a diciembre 2013)

En el periodo mencionado se ha trabajado con cinco comunidades frente a las 8 esperadas en el diseño del proyecto. Con otras tres comunidades se han mantenido conversaciones sin llegar a iniciarse el proceso.

De las cinco comunidades vecinales atendidas, se considera que una de ellas no es un conflicto vecinal, sino una situación de necesidad puntual de apoyo en la organización. Del análisis realizado con las cuatro restantes se puede concluir que:

- ▶ Los casos atendidos son conflictos cuyo origen es siempre el propio proceso social, la convivencia, aunque en tres de los cuatro casos las características socioestructurales también originan conflicto. El miedo y el poder originan el inicio de la mitad de los casos, coincidiendo ambas causas solo en uno de ellos.
- ▶ Los cuatro casos analizados responden a más de 10 tipos de conflicto de los propuestos en el marco teórico.
- ▶ Todos los casos atendidos son conflictos manifiestos en proceso de escalada.
- ▶ Los intereses que manifiestan las partes son principalmente los que tienen que ver con arreglos y pagos en la comunidad, derivados de no asumir la responsabilidad como propietarios y también la responsabilidad en el cuidado de los elementos comunes. Además, predomina la ausencia de responsabilidad de asumir la presidencia. Hay un interés cada vez

mayor porque los edificios son se degraden más ya que esto dificulta la posible venta de las viviendas a los propietarios.

- ▶ Las necesidades de las partes son básicamente la igualdad entre vecinos respecto a la obligación del pago y la importancia que se le da a la comunidad y las obligaciones que conlleva. Subyace también algo más profundo que es la necesidad de que no se defraude a los sistemas de ayuda que son tan escasos. En algunos casos hay deseos de realizar los procesos de manera colaborativa en la comunidad. Es frecuente encontrar imposibilidad real en el pago de cuotas de comunidad.
- ▶ Las respuestas más habituales ante el conflicto son la evitación con actitudes muy pasivas, el acomodarse, llegando a asumir como normalizadas situaciones muy complicadas y en los casos que hay una actitud más positiva ante el conflicto, se observa a través de la conveniencia.
- ▶ En la mayoría de conflictos en comunidades vecinales las personas optan por abandonar la comunicación, llegando a situaciones en las que las partes no se hablan desde hace mucho tiempo. También se dan otras situaciones en las que existiendo comunicación, ésta no satisface a las partes, bien porque no hay entendimiento bien porque hay agresividad.

Alguna de las reflexiones significativas extraídas de la Memoria 2013 del Proyecto es:

Podemos confirmar que el apoyo a las comunidades es efectivo y genera cambios positivos en las dinámicas de la comunidad desde el momento mismo de iniciar la intervención (...) En el momento en que cualquiera de los vecinos o vecinas deciden dar el paso de solicitar la intervención formalmente, legitimándonos así a hablar con el resto de la comunidad, ya empiezan a generarse cambios en la dinámica de relación intervecinal, a posicionarse con una actitud más proactiva, a salir del estado "stand-by" en relación con los asuntos comunitarios y, en la mayoría de los casos, con una actitud positiva. También es cierto, que en algunas personas las resistencias al cambio se hacen muy patentes y se mantienen en el tiempo. (pp.10)

Además de las reflexiones recogidas, se aportan las siguientes conclusiones:

- Es necesario que haya una persona (de la propia comunidad) que motive y lidere el proceso.
- Es necesario que las profesionales generen confianza a los solicitantes y a la comunidad.
- El hecho de que dos profesionales entren en contacto con la comunidad proponiendo un proceso de apoyo a la gestión de sus conflictos genera cambios casi de manera inmediata.
- La tendencia más común por parte de la comunidad es que las profesionales asuman roles más intervencionistas y realicen tareas que corresponden a la propia comunidad.
- Es importante ser constante en las propuestas metodológicas de este tipo porque la comunidad, de entrada, no suele ni entender bien qué se le propone ni confiar en que ellos y ellas mismas tengan lo necesario para salir de la situación que plantean. Para ello, y para intentar ser riguroso con la propuesta de mediación, y no tender a un estilo muy directivo, tener presentes los principios comunes de la mediación y el Trabajo Social analizados en este trabajo.

A continuación se desarrolla el proceso realizado con una de ellas como muestra de la metodología utilizada, que pone de relieve además las diferentes funciones profesionales que desarrollan la mediación en Trabajo Social.

4.1.4. Mediando en la Comunidad, una experiencia concreta

Como muestra y análisis más profundo del proceso, se quiere exponer la experiencia con una comunidad que se considera significativa tanto por las características de los vecinos y vecinas que la forman, por el conflicto que tenían, por el proceso seguido, la temporalidad del mismo y el resultado.

Paso I: La Parte I solicita el servicio. Las profesionales deben conocer la situación.

La intervención empieza en Octubre de 2013 con la solicitud de apoyo que hace el presidente de la comunidad (durante el año 2013, en representación de la propietaria de la vivienda) que llamaremos en adelante Parte 1.

La comunidad está formada por ocho viviendas, solo una de ellas vacía (la Parte 1). De las siete restantes, cinco están ocupadas por "primeros pobladores" de Gabriela Mistral (primeros ocupantes de las viviendas en los 50). Las otras dos están ocupadas por "nuevos vecinos", que llevan viviendo alrededor de cuatro años. Unos de estos nuevos vecinos es una familia de etnia gitana, la única en la comunidad. (Desde el proyecto se tiene mucha relación con ellos pero a través de las actividades relacionadas con el espacio común porque pasan mucho tiempo en las zonas comunes de Gabriela Mistral). El resto de vecinos y vecinas son "paisanos" (término afectuoso con el que los gitanos nombra a los "payos de toda la vida" con los que tienen buena convivencia).

Durante muchos años se había encargado de la presidencia de la comunidad un vecino que mantiene una actitud muy beligerante hacia las profesionales del proyecto y hacia el propio proyecto, por considerar que no sirve para nada (en adelante Vecino 1).

La comunidad está constituida legalmente y organizada (mantiene un turno más o menos rotativo de presidencia, de limpieza de escalera y de responsabilidad frente a las necesidades). El recibo de comunidad se cobra puerta a puerta y se encarga de hacerlo el presidente/a.

La parte 1 traslada a las profesionales su preocupación por que unos propietarios no pagan la cuota de comunidad prácticamente desde que llegaron a la comunidad. Es la familia gitana que vive en el edificio. (En adelante Parte 2). También plantea que ellos son responsables de la suciedad de la escalera y de dejar en el patio objetos. Todo esto dificulta la posible venta de su piso.

También se dan relaciones de ayuda hacia esta familia por parte de algunos vecinos, lo cual genera conflicto en la comunidad. No todos están de acuerdo con la ayuda que se les presta.

Se recoge en el siguiente cuadro el resumen del planteamiento de la Parte I:

PARTE 1: PRESIDENTE (Representa a la Comunidad)

INTERÉS: Que todos los propietarios asuman sus obligaciones, principalmente la del pago de cuota ordinaria y regularizar la situación de la comunidad porque otros vecinos no se quieren enfrentar a ella.

NECESIDAD: Que la comunidad funcione bien y esté mejor cuidada porque eso va a afectar a sus posibilidades de vender el piso.

Se realiza una valoración de la situación.

Se tienen en cuenta diferentes variables:

- Asuntos que tiene que tratar la comunidad:

- El impago de cuotas de comunidad
- El uso incorrecto de zonas comunes de la comunidad
- Conflictos de relación entre vecinos/as

- Existencia o no de una persona de la propia comunidad que manifiesta interés y se compromete a liderar el proceso.

En una primera valoración la situación se valora susceptible de mediación y que requeriría de una intervención a medio plazo, pero dado que al proyecto le quedan tres meses hasta su finalización se plantea realizar una intervención breve y centrada en un único aspecto de la solicitud: el impago de cuota de comunidad, que es el aspecto más visible y más manifestado por la Parte 1 y por el que la comunidad puede estar más dispuesta a la intervención profesional.

Paso II: Se traslada la situación a la Parte 2.

Se cita a la Parte 2 para hacerles llegar la solicitud que la Parte I hace al servicio y recoger lo que tengan que decir ante esto.

El matrimonio confirma que llevan viviendo 5 años en la comunidad, los dos primeros sí pagaron la cuota, pero dada su precaria situación económica, un error con la documentación de su hipoteca y siguiendo consejos, llevan varios años sin pagar. Consideran además, que están en su derecho de no pagar porque no tienen ingresos. En algún momento manifiestan que no tendrían

problema en ir a juicio con la comunidad porque están convencidos de que lo ganarían.

En estos momentos las mediadoras actúan como agentes de la realidad e informan de las obligaciones que como propietarios de vivienda marca la Ley de Propiedad Horizontal. Hay un aspecto que parece hacerles comprender la necesidad de estar al corriente de pago y es la responsabilidad que tienen como propietarios si ocurre un accidente generado por un elemento de la comunidad, por ejemplo una teja, a un tercero.

Ante esto, plantean que si les conceden el Ingreso Aragonés de Inserción (en adelante IAI) pagarán la comunidad, pero plantean que no les reclamen los atrasos.

Se resume a continuación el planteamiento hecho por la Parte II:

PARTE 2: FAMILIA

INTERES: Mantener la situación de no pago porque nos beneficia económicamente. Pagaremos si nos conceden el IAI y si no nos reclaman los atrasos, para que no digan que no queremos.

NECESIDAD: No tenemos ingresos, nuestra situación económica no nos lo permite. Pagaremos para que si sucede un accidente no nos pidan cuentas.

Se decide contactar con la Trabajadora Social de Servicios Sociales de la Parte 2 que confirma que están pendientes de resolución del IAI. Plantea que si se resuelve favorablemente, incluirá el compromiso de pago de la comunidad entre los acuerdos para la prestación porque valora que así se podrá trabajar con la familia el compromiso con la comunidad de manera más estable.

Con esta información se realiza un diagnóstico:

DIAGNÓSTICO

La comunidad tiene una situación de conflicto cuya parte visible es el impago de la cuota de comunidad por parte de una familia. Otros aspectos del conflicto son el uso inadecuado de las zonas comunes que hace esta misma familia y conflictos de relación entre algunos vecinos/as (elemento no visible). Como consecuencia, se vive una situación en la que parte de los vecinos manifiestan abiertamente que no les gustan sus vecinos gitanos porque "son todos iguales" (actitud racista derivada también de la situación general que se vive en la zona con algunas familias gitanas). Otra parte mantiene relaciones de ayuda hacia la familia que no son entendidas por todos los vecinos. Hay una actitud general de escepticismo ante la posibilidad de llegar a un acuerdo y de que posteriormente se cumpla. Varios vecinos mantienen que no se pueden conseguir cambios.

Paso III: Propuesta del proceso de mediación a las partes.

Se convoca a las dos partes. Se explica que se les convoca juntos porque tienen un problema común que pueden, si quieren, tratar de forma común en el proceso de mediación. Se resume lo que se ha ido hablando con cada uno de ellos y cuáles son las propuestas que ellos hacen. Cada una expone las necesidades que le llevan a esta situación y se valoran las alternativas posibles para llegar a un acuerdo.

El punto concreto que hay que acordar es: dado que la comunidad quiere que todos los vecinos paguen su cuota, se la reclaman a los que tienen impago.

Llegados a este punto se realiza la siguiente propuesta de proceso:

PROPUESTA DE PROCESO

Realizar un apoyo puntal para favorecer un acuerdo respecto al pago de cuota de comunidad de todos los vecinos realizando el proceso negociador entre la Parte 1 y la Parte 2 (como representante de la comunidad)

Las partes aceptan el proceso propuesto desde el servicio.

Paso IV: Proceso

Una vez se acepta la mediación, comienza la negociación:

La parte 2 plantea que empezarán a pagar cuando reciban la ayuda pero piden que no se les exija la deuda anterior. Si les van a exigir la deuda, manifiesta que no pagará.

La parte 1 plantea que es obligatorio el pago y que es la forma de colaborar en la comunidad para mantenerla en buenas condiciones y para una mejor convivencia.

Las mediadoras valoran con las partes la mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN¹⁰)

MAAN

Que la Parte 2 empiece a pagar la cuota de comunidad cuando comience a cobrar el IAI sin que la comunidad le reclame los atrasos, para que se inicie el pago y el compromiso de mantenerlo.

La parte 1 manifiesta que tiene que llevar esta propuesta al resto de propietarios y ver si la aceptan o piden otra cosa. Él, particularmente, manifiesta que está de acuerdo y que otros vecinos con los que ha valorado esta opción también.

La Parte 2 ante la posibilidad de que la comunidad no acepte la propuesta se altera y nombra los juzgados para generar una cierta amenaza.

En esta sesión y dadas las habilidades comunicativas de la Parte 1, se aprovecha para nombrar otros aspectos que afectan a la comunidad y que tienen que ver con la Parte 2: cuidado de zonas comunes.

- Recoger las posiciones del resto de vecinos/as

La Parte 1 tras haber contrastado con el resto de la comunidad traslada a las mediadoras que el Vecino 1 pone pegas al acuerdo. Se le propone mantener un encuentro con los dos para valorar con él las opciones y conocer sus propuestas.

- Resistencias al proceso, al proyecto y valoración de opciones.

En la sesión con la Parte 1 y el Vecino 1 se inicia resumiendo la situación y los pasos dados. Se aclara que la propuesta de la Parte 2 viene de ellos y no de las mediadoras. Es necesario en ese momento aclarar también cuál es el papel de las profesionales y el apoyo que se ofrece a la comunidad.

¹⁰ MAAN: siglas utilizadas para hacer referencia a la Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado

Para que el Vecino 1 valore la propuesta de la Parte dos, utilizamos la técnica de imaginar el futuro: Plantear los diferentes escenarios futuros que tiene la comunidad según opte por una opción (aceptar el acuerdo) u otra (no aceptarlo).

La conversación resulta muy complicada. El vecino 1 tan pronto dice que sí quiere aceptar el acuerdo como que en cuanto sea presidente los demandará por impago. Confunde las propuestas de las profesionales con un posicionamiento de parte de "los gitanos" y con desconocimiento de la realidad.

La Parte 1 se muestra más coherente ante las opciones valorando pros y contras de ambas.

Proponen hacer una reunión de vecinos y solicitan la asistencia de las profesionales para centrar el tema a tratar y facilitar la comunicación.

- Reunión de vecinos y vecinas

En la reunión están todos los propietarios y algún representante de cada uno de los pisos.

La Parte 1 empieza la reunión explicando el motivo de la misma y da pie para que las profesionales se presenten, expliquen el motivo de su asistencia a la reunión y cuenten a la comunidad la situación que han ido hablando con las partes, dando pie a la explicación de la Parte 2 de su propuesta.

La comunidad decide aceptar el acuerdo propuesto por la Parte 2.

Dado que el clima en la reunión es adecuado, los vecinos aprovechan para hablar de otros temas y también acuerdan limpiar la escalera semanalmente de manera alterna con su vecino de rellano y no dejar objetos en el patio, a excepción de la silla de bebé.

Desde el servicio se recoge el acta, se lee en la reunión y la firman todos los vecinos.

La Parte 1 se ofrece a hacer un seguimiento de los acuerdos hasta que acabe el año y después seguir apoyando al presidente entrante.

Paso V: Evaluación y resultados. Seguimiento del acuerdo

Llegados al mes de diciembre de 2013, se plantea realizar un seguimiento de los acuerdos:

En conversación con la Parte 1, confirma que se ha efectuado el primer pago de cuota de comunidad acordado en reunión de vecinos/as por parte de la Parte 2. Las tareas de limpieza y usos de zonas comunes han mejorado aunque no se sigue el acuerdo en su totalidad.

La intervención ha durado tres meses, ha supuesto 7 conversaciones telefónicas, 7 citas individuales, 2 citas conjuntas y una reunión de vecinos y vecinas.

Se considera un proceso de mediación exitoso porque:

- Ha propiciado el encuentro entre vecinos y vecinas para hablar específicamente sobre sus dificultades de la vida en comunidad.
- Ha favorecido que los vecinos que llevaban muchos años sin pagar la cuota, acuerden hacerlo, y lo más importante, que den valor a lo que significa el pago, a la responsabilidad de ser propietarios de una vivienda y parte de una comunidad.
- Ha hecho crecer la confianza en las posibilidades de cambio y mejora de la convivencia.
- Ha desarrollado capacidades y habilidades personales y comunicativas.
- Ha favorecido espacios positivos donde conocer al otro y reconocerlo.

Se ha expuesto una experiencia de mediación en el nivel de intervención más pequeño que se trabaja en el Proyecto Gabriela Mistral ConVida. A continuación se presenta una experiencia que se refiere a un nivel de intervención mayor, grupal - comunitario.

4.2. LA MEDIACIÓN EN ESPACIOS COMUNES DE CONVIVENCIA.

4.2.1. Descripción de la actividad

Las diferencias en la utilización de los espacios comunes entre la población que vive en Gabriela Mistral son dispares y constituyen una de las principales fuentes de conflicto vecinal y comunitario en la zona. Se tiene la experiencia de que las intervenciones físicas realizadas con el Proyecto Rehabitat en el entorno para la mejora del estado de las plazas no dieron los resultados esperados, sobre todo lo relacionado con jardinería ya que a los pocos meses estaba casi todo pisado, roto, arrancado.

Ante la necesidad de mejorar esta situación el Proyecto ConVida propone la siguiente actividad:

ACTIVIDAD
Gestión y transformación de conflictos relacionados con el uso de espacios comunes. Mediación Comunitaria.

En esta actividad se diseñan procesos participativos que acometan cualquier tipo de conflicto derivado de la convivencia en las zonas comunes de Gabriela Mistral. En el periodo octubre 2012 - diciembre 2013 se han atendido cuatro casos de conflicto comunitario cuyos temas principales son:

- el conflicto que genera que una zona de Gabriela Mistral sea usada habitualmente por perros cuyos dueños no recogen las deyecciones.
- el conflicto que genera la suciedad originada por personas que utilizan las zonas comunes y dejan basura en ellas.
- el conflicto que genera que los niños y niñas utilicen las zonas comunes como espacios de juego de manera continuada durante el tiempo de verano principalmente.
- el conflicto que genera y la necesidad del barrio ante la inexistencia de un espacio abierto y de uso libre para el juego deportivo de chavales.

Como se observa, todos son conflictos de convivencia y todos forman parte de manera transversal de las líneas del proyecto y, por tanto, tienen que ver con

el uso que se hace de los espacios comunes y con las relaciones interpersonales. Todos también afectan a las zonas ajardinadas, por ello, para abordar los conflictos relacionados con los destrozos y mal uso de las jardineras y dando respuesta al deseo manifestado por los vecinos y vecinas de tener un entorno más bonito y saludable, se diseña la siguiente actividad, en la que se va a centrar este análisis:

ACTIVIDAD
Actividad semanal "Te Convido a Jardinear": actividad formativa y participativa para vecinos y vecinas, niños y agentes del barrio.

Esta actividad consiste en realizar cada semana una salida a las jardineras y zonas comunes de Gabriela Mistral con los objetivos de:

- Crear hábito en el cuidado de las zonas comunes e infraestructuras (principalmente jardineras).
- Enseñar aspectos prácticos del cuidado de plantas.
- Generar usos positivos en las plazas.
- Generar relaciones de respeto y cuidado hacia las personas que participan en la actividad y/o están en la zona común mientras se realiza.

4.2.2. Puesta en marcha y desarrollo

Dadas las dificultades previstas para la participación, se decide además de difundir la actividad con publicidad e invitar a vecinos y vecinas, establecer contactos con diferentes entidades y proyectos de la zona para que apoyen el comienzo de la actividad hasta que los vecinos y vecinas vayan participando voluntariamente y se forme un grupo de personas de Gabriela Mistral.

La actividad se programa y realiza por las técnicas del proyecto y un jardinero profesional que revisan las tareas a realizar y el material necesario, explican el proyecto y la actividad al grupo participante, reparten tareas, van comentando con los participantes y viandantes el estado de las plazas y cualquier otro tema relacionado con el entorno y su vecindario, animando a la participación.

Todos los grupos que han participado en la actividad la han valorado satisfactoriamente. En primer lugar porque resulta muy agradable el hecho de plantar y cuidar la vegetación de las jardineras en un espacio abierto. En segundo lugar, porque permite entrar en relación con un espacio y una población con la que no siempre es fácil encontrar los cauces adecuados para hacerlo. También, en algunos casos, les permite poner en práctica lo que han aprendido en sus diferentes formaciones.

En las sesiones realizadas de la actividad no participan vecinos/as de manera espontánea, aunque sí que interactúan con las jardineras, algunos cuidándolas y otros rompiéndolas.

Como se ha ido viendo, el Trabajo Social Comunitario requiere de imaginación y adaptación constante de la intervención, si además se quieren hacer planteamientos desde la perspectiva de Cultura de Paz, las medidas y propuestas deben encontrarse en equilibrio entre la contención, la invitación, el respeto, la norma y la incorporación de las propuestas de la comunidad.

4.2.3. Resultados generales de la actividad (periodo de octubre 2012 a diciembre 2013)

Tras un análisis de los casos atendidos, se puede concluir que:

- ▶ Los casos atendidos son conflictos cuyo origen es en uno de ellos el propio proceso social, la convivencia. Otro tiene su origen en las características socioestructurales. Las características individuales son las que determinan el origen en los otros dos conflictos atendidos. El poder, aunque no sea el origen exacto de los conflictos, es determinante en tres de ellos porque es lo que legitima a una de las partes para actuar como lo hace.
- ▶ Los cuatro casos analizados responden a más de 10 tipos de conflicto de los propuestos en el marco teórico.
- ▶ Todos los casos atendidos son conflictos manifiestos en proceso de escalada.

- ▶ Los intereses que manifiestan las partes son principalmente los que tienen que ver con mantener los espacios comunes limpios, regular las horas de juego y actividades realizadas en las zonas comunes y tener acceso a un espacio abierto de juego tipo "potrero" cercano a la zona.
- ▶ Las necesidades de las partes son básicamente el descanso nocturno, la higiene en la zona, disponer de una zona de juegos segura para los menores y poder disfrutar de la calle en el tiempo libre.
- ▶ Las respuestas más habituales ante el conflicto son la evitación con actitudes muy pasivas, el acomodarse, llegando a asumir como normalizadas situaciones muy complicadas y en algunos casos, competir, generando discusiones graves. Apenas se observan respuestas positivas.
- ▶ Generalmente la comunicación entre las partes se caracteriza por ser agresiva, amenazante o directamente, no existe comunicación verbal directa.

Se observa una notable transformación del estado de las jardineras. Se ha actuado sobre seis de las diez jardineras existentes, de las cuales cinco están en un estado muy óptimo.

En un principio se dudó de que cubrir la participación en la actividad con grupos estables del barrio diera resultado, pero esto ha posibilitado que casi todos los niños y niñas del barrio y, en concreto de Gabriela Mistral realicen la actividad. Tal y como se recoge en la Memoria del Proyecto de 2013,

la persistencia, la continuidad y los continuos arreglos ante los destrozos, han dado lugar a un cambio de actitud de algunos de los vecinos y vecinas, valorando nuestra dedicación e implicándose ellos mismos en el cuidado del día a día. No son muchos, pero son más que hace un año. (pp.13)

Además, durante el verano sí se ha conseguido que de manera voluntaria, todos los días de actividad participe un grupo de chavales muy estable, con una gran motivación, llegando a experimentar un cambio en el trato que todos ellos dan a las jardineras.

Ya hay varias plazas que tienen un aspecto más sano y cuidado y no resulta extraño ver a gente distinta de la habitual utilizando los espacios de una manera poco común, pero positiva.

Dado que el número de personas (vecinos y vecinas de Gabriela Mistral) que habitualmente cuidan las jardineras es pequeño, que el servicio público de limpieza realiza una intervención menor actualmente y que los espacios verdes de la zona no son cuidados por los servicios municipales, el deterioro de las jardineras y de las zonas comunes es difícil de frenar. Se plantea desde el Proyecto la necesidad de que los servicios municipales incorporen esta zona dentro de su ámbito de actuación y la consideren de especial intervención y así se recoge en la Memoria del Proyecto que se traslada a la administración.

4.2.4. Transformación del uso de la plaza y jardinera, una experiencia concreta.

Como muestra y análisis más profundo del proceso, se quiere exponer la experiencia en una de las jardineras de las zonas comunes que se considera significativa.

Se puede seguir el proceso que se muestra a continuación junto al Anexo 3: Muestra de imágenes del proceso de transformación de la jardinera.

Paso I: Conocer la situación y a las partes implicadas.

En este caso, como hemos comentado anteriormente, se tiene la experiencia de que las actuaciones sobre las jardineras vecinales no resultan positivas. Esta situación es reconocida por la comunidad y existe la demanda por parte de varias personas de que se intente mejorar el uso y respeto hacia los espacios comunes.

En las primeras sesiones de la actividad Te Convido a Jardinear se comprueba que sigue pasando lo mismo, cada semana se plantan las jardineras pero a la semana siguiente no queda apenas nada en buenas condiciones.

En esta situación está implicada toda la comunidad, de una u otra manera:

- personas que pisan y rompen las plantas

- personas que se llevan el riego por goteo instalado
- personas que se llevan las plantas recién plantadas para casa
- personas que dejan que sus perros utilicen las jardineras como "zona de perros"
- personas que tiran basura, vacían ceniceros... en las jardineras
- personas que bajan a cuidar la jardinera (limpiarla, regarla...)
- personas que piden, desde su ventana, a quien ven romper o ensuciar que no lo haga
- personas a las que les gustaría tener las jardineras mejor pero no hacen nada para conseguirlo
- áreas responsables de la limpieza de las zonas comunes del Ayuntamiento de la ciudad
- agentes y proyectos del barrio cuyos usuarios y clientes son vecinos y vecinas de la zona
- vecinos y vecinas del barrio en general, que usan, o más bien, no usan esas zonas comunes porque no se encuentran en buen estado y no son lugares "apetecibles" para pasar el tiempo libre

Paso II: Recoger propuestas de la comunidad.

Para diseñar el proceso se consultan propuestas a la comunidad. Las propuestas que se recogen se pueden clasificar, según la actitud de los vecinos y vecinas como:

- Respuestas con actitudes violentas hacia "los otros":
 - "Plantar adelfas con dinamita"
 - "Poner pinchos"
 - "No plantar nada, echar cemento en las jardineras"
 - "Esto solo se puede arreglar si los echáis a todos de aquí"
 - "Aquí solo viven salvajes"

- "Con las no personas no se puede hacer nada"
- Respuestas con actitud "derrotada" que imposibilita pensar alternativas ni hacer propuestas:
 - "Es imposible, esto no puede cambiar"
 - "Todo lo que hagas es inútil"
- Respuestas que cuestionan la intervención profesional:
 - "Vosotras no estáis aquí a las tres de la madrugada que es cuando no se puede vivir"
 - "Los que os ayudan son los que rompen todo (que no os dais cuenta...)"
 - "Mucho juego y mucha actividad, pero eso no sirve para nada"

Como se ve, no se recoge ninguna propuesta concreta para como alternativa a la situación conflictiva que se presenta.

Paso III: Diseño del proceso y estrategia a seguir. Puesta en marcha del proceso

Con esta situación, surge en el equipo de "ConVida" la idea de seleccionar una de las jardineras y probar a colocar una valla para intentar que las plantas que cada semana se plantan puedan llegar a crecer y la comunidad pueda ir viendo el efecto que tiene dedicar esfuerzo a mejorar las jardineras. Para que no requiera mucho esfuerzo económico y pensando en que unas vallas de metal pueden ser muy solicitadas en la zona, se plantea hacer vallas con cañas.

Ante una propuesta nueva surgen dudas: ¿qué pasará con las vallas?, ¿se respetarán?, ¿qué efecto tendrá en los vecinos/as que no se respeten?, ¿qué querrá decir si no se respetan?, ¿cómo las entenderán los vecinos y vecinas? ¿se conseguirá colaboración de todas las partes implicadas?

La estrategia que se plantea es, en el marco de la actividad "Te ConVido a Jardinear", hacer una valla con cañas recogidas en la acequia del barrio intentando que quedaran lo más bonitas posible y ponerla tras plantar la jardinera con un grupo de niños y niñas de uno de los colegios del barrio al que

van muchos de los chavales de Gabriela Mistral, haciéndolos partícipes de los motivos de poner la valla y corresponsables en su cuidado.

Al día siguiente las vallas estaban tiradas abajo. Lo primero que suscita este hecho es querer saber quién lo ha roto, para ir detectando qué personas son las que generan destrozos en las zonas comunes. Varios vecinos y vecinas comentan con las profesionales que lo ha hecho uno u otro. Al final la reflexión que se intenta hacer con ellos es por qué lo han hecho, qué quieren decir con esto y cómo pueden colaborar ellos y ellas para que no siga ocurriendo.

En esos momentos, se barajan diferentes posibilidades:

- no les gustan las vallas
- no les gusta la jardinera recién plantada
- prefieren ver la plaza rota
- no les gusta el Proyecto ConVida o las personas que trabajan en el
- simplemente ha sido un entretenimiento
- existe hábito de romper todo lo que se hace en la zona

Ante esta respuesta, hay que tomar una decisión de cómo actuar. Se podría olvidar la idea, cambiar de estrategia, pero se apuesta por seguir lanzando el mismo mensaje: los vecinos y vecinas quieren tener sus jardineras verdes y cuidadas, hay grupos del barrio ayudando a conseguirlo, así que se va a seguir en el empeño. Esto supone levantar una nueva valla semana tras semana con cada grupo participante en la actividad.

Esto supone convertir una valla en un símbolo pacífico de intervención en la comunidad.

Como era de esperar, cada semana se encuentra la valla rota o tirada.

Paso IV: Involucrar a todas las partes: las partes van tomando "partido".

Involucrar a toda la comunidad es un ideal. Como hemos visto cada persona participa como quiere y puede en los procesos propuestos.

El hecho reiterado de la rotura de la valla empieza a generar respuestas en otros vecinos y vecinas de la zona. Por una parte, se generó más enfado: "Son unos salvajes, ya me dirás en qué les molestan las vallas", también frustración: "No vamos a conseguir nada, todo resulta inútil", "Lo mejor sería no hacer nada" y desesperación: "Cuando veo esto me da vergüenza vivir aquí, ojalá pudiera irme".

Se había conseguido algo, la comunidad estaba empezando a opinar, valorar y tomar partido, ahora solo faltaba reconducir la energía hacia la colaboración en el proceso.

La estrategia seguida ante la situación es que cada semana se sigue actuando de la misma manera porque claramente, las personas que hacen los destrozos, están echando un pulso, tanto al propio proyecto como al resto de la comunidad. Se decide seguir para conseguir un logro y demostrar a los vecinos y vecinas que la constancia tiene recompensa.

Con las partes abatidas y frustradas se trabaja la constancia y se intenta encontrar de qué manera puede cada uno ayudar y contribuir a lograr el objetivo común.

Para reforzar el mensaje, que ya supone por sí mismo, de levantar semana tras semana la valla, se empiezan a incluir mensajes en la propia valla: "Cuando rompes la valla, rompes algo que también es tuyo".

Durante cada día de actividad es muy importante hablar con todas las personas que pasan por allí e intentar convertir los mensajes de desánimo en esperanza.

Llega un momento en que se empieza a recibir también apoyo de manera discreta, con comentarios del tipo: "¿Otra vez vais a levantar la valla?" "Pero, ¿no os desanimáis?", "Cada semana lo mismo y vosotras seguís aquí".

De manera simultánea se intenta ir hablando con las personas que se cree que destrozan la valla y se intenta incluirlos en las actividades, bien en el "Te Convido a Jardinear" o bien en otras para trabajar con ellos el respeto por el entorno.

Algunas personas de la comunidad ven este proceso inútil y dicen a las profesionales cosas del tipo: "¡¡Qué valor tienen y aún encima les pagarán por hacer esto!!" Independientemente del desánimo que estas palabras generan, se sigue lanzando el mismo mensaje: Una jardinera bonita hace bonita tu comunidad. Y, ¿a quién no le gusta vivir en un sitio bonito?

Es un hecho significativo que también se empiezan a dar actuaciones positivas hacia la valla y las jardineras pero siempre sin la presencia de las profesionales:

- Algunas personas empiezan a arreglar la valla por su cuenta atando las cañas con cordones de zapatillas, alambres...
- Algunas personas las intentan clavar más profundo para que no las puedan sacar.
- Algunas personas empiezan a regar la jardinera y dejan macetas para replantarla.

La comunidad asume el proceso como propio.

Estas acciones se interpretan como colaboración en el proceso, apoyo a la intervención profesional y el comienzo de un sentimiento real de pertenencia y de involucrarse en el objetivo de mejora de la comunidad. Se empieza a manifestar esa otra parte de la comunidad que quiere las jardineras bonitas y el entorno cuidado, se empiezan a hacer responsables de sus jardineras de manera discreta.

Ante esta nueva situación, igual que se pusieron mensajes pidiendo cuidado, también se pusieron mensajes para dar las gracias por el cuidado: "Gracias por cuidarme".

Una vez la comunidad comienza a auto responsabilizarse del cuidado del espacio, y que incluso algunos de los que rompían pasan a ser cuidadores, se plantea quitar las vallas.

Paso V: Resultados, evaluación y seguimiento

El proceso concreto de la valla ha durado 8 meses, ha supuesto 30 sesiones de Te Convido a Jardinear y han participado una media de 15 personas en cada una de las sesiones. En total en el periodo de Octubre 2012 a Diciembre 2013 se han realizado 53 sesiones de Te ConVido a Jardinear que han servido para intervenir en otras jardineras y zonas comunes de Gabriela Mistral y para realizar el seguimiento en la jardinera de la valla para el adecuado mantenimiento.

Se considera un proceso de mediación exitoso porque con este proceso se consigue que:

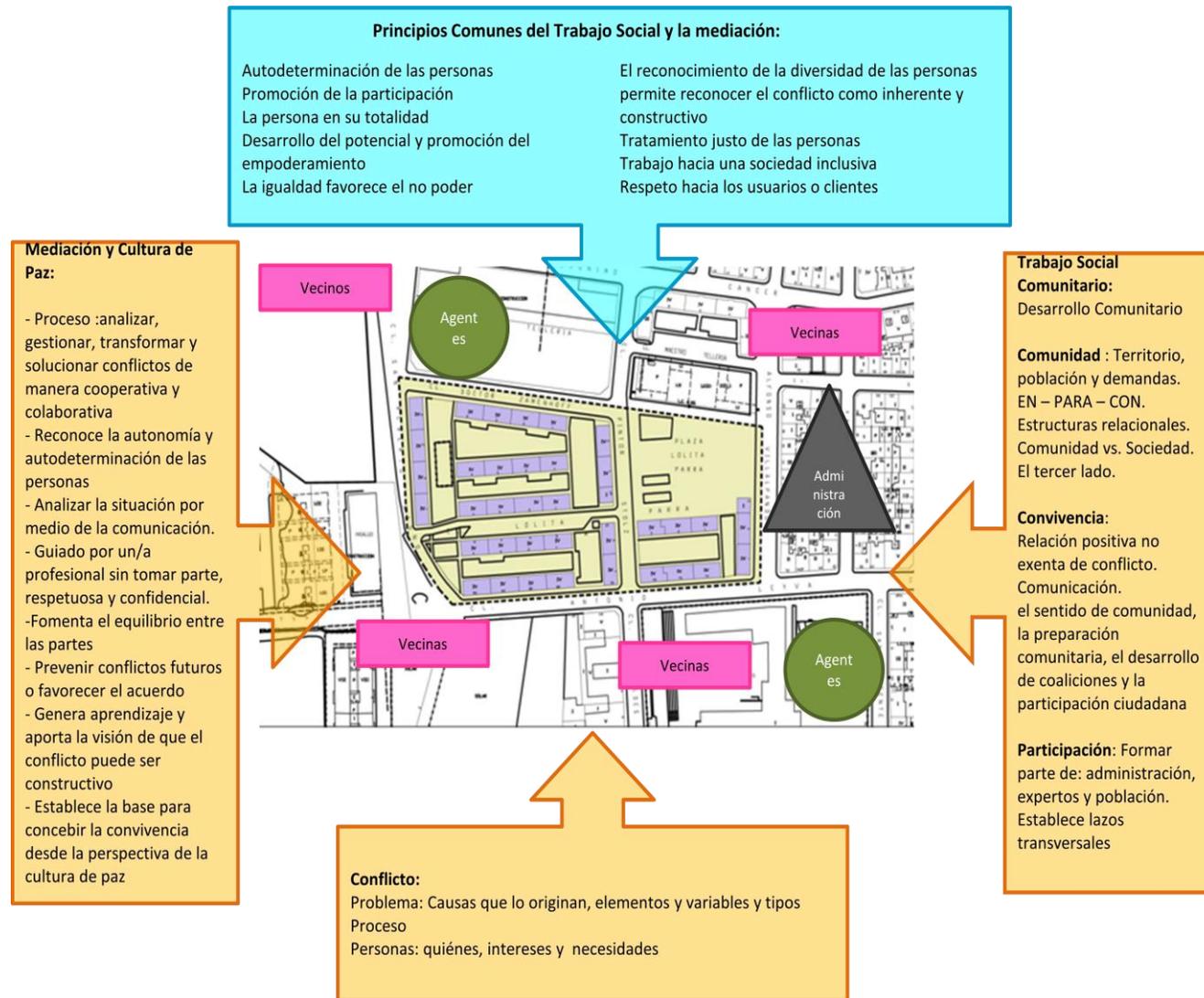
- Las personas confíen en que con tiempo, constancia y tenacidad se pueden lograr cambios y mejoras.
- Algunos vecinos y vecinas se impliquen en el cuidado de la jardinera.
- Los que la rompían, pasen a ocupar su tiempo en actividades (igual estaban reclamando atención..., igual estaban aburridos..., igual querían protagonismo...)
- Participen de este proyecto muchas personas del barrio.
- Crezcan las plantas sin romperse, porque la valla se llevó muchos palos, pero las plantas pasaron más desapercibidas a las roturas.

4.3. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA BAJO LOS PRINCIPIOS COMUNES DEL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN

Se presenta a continuación, en la Figura 10, un mapa conceptual en el que se incorporan los elementos analizados y expuestos en el marco teórico, como reflejo de su presencia en Gabriela Mistral y de la importancia que tiene cada uno de ellos en la vida de una comunidad. Se rescata en cada uno de ellos (Mediación y Cultura de Paz, Conflicto y Trabajo Social Comunitario) los elementos más significativos. Los principios, se destacan en otro color por ser una de las aportaciones que se proponen en este trabajo como base para el desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social Comunitario.

Posteriormente, y como síntesis de las exposiciones prácticas planteadas se van a recuperar los principios comunes para la mediación y el Trabajo Social propuestos en el apartado 2.2.2. del marco teórico y se va a reflexionar dónde y cómo se han encontrado tales principios en las experiencias expuestas.

FIGURA 10. MAPA SÍNTESIS: CONFLICTO, MEDIACIÓN Y CULTURA DE PAZ, TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO Y PRINCIPIOS COMUNES DEL TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN.



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa, los principios propuestos recogen las claves de la mediación en Trabajo Social, y en relación con las experiencias previas comentadas se puede apreciar como los siguientes principios se expresan en las actividades realizadas por el trabajador social:

Principio de autodeterminación de las personas. En las experiencias expuestas hay un denominador común que es el objetivo de fomentar la autonomía de las personas. La capacidad de decidir, derecho anhelado por todos, se convierte en algunos momentos en un obstáculo en la convivencia. Los estados conflictivos de larga duración e intensidad consiguen que las personas sean incapaces de decidir teniendo en cuenta al otro. La mediación y la cultura de paz posibilitan restaurar esta capacidad y ejercer el derecho de autodeterminación de manera coherente.

Principio de Promoción de la participación. La participación es clave para el éxito de intervenciones de este tipo. En los casos de las comunidades de vecinos, es requisito imprescindible que sean los propietarios y vecinos/as quienes formen parte del proceso, no sirve la representatividad porque el nivel de compromiso adquirido será menor. En los casos de transformación de usos del entorno, la participación de la propia comunidad puede motivarse con la colaboración de otros grupos vinculados al entorno de otras maneras que van animando a los integrantes de la comunidad. También es importante reconocer que la participación no será siempre cómo y cuándo los técnicos consideran.

Principio de valorar a la persona en su totalidad, su familia, comunidad y entorno. En los procesos planteados la persona es como individuo, en un grupo (familiar o de otro tipo), en la comunidad y en relación con su entorno. Esta concepción es la base del diseño del Proyecto y de las propuestas metodológicas que se hacen.

Principio de desarrollo del potencial y promoción del empoderamiento. Partiendo de la confianza en las posibilidades de las personas, las intervenciones comentadas intentan ponerlas de manifiesto, mejorarlas con el aprendizaje que generan los procesos por sí mismos y que las personas las reconozcan para que pasen a formar parte de sus habilidades futuras.

Principio de la igualdad como punto de partida de la intervención, porque deja a todas las partes en una situación de no poder. No hay mejor manera de enfrentarse al poder entre miembros de una comunidad que partiendo de la igualdad entre las personas. Esto no resulta nada sencillo de trasladar en el contexto en que se desarrollan estas experiencias sin que unos u otros sientan que las profesionales lo que hacen es defender solo a una de las partes. Desmontar este pensamiento requiere de mucha constancia en los mensajes igualitarios, atención personalizada, devolución continua de los beneficios para unos y otros de los procesos y un posicionamiento firme ante la integridad del profesional.

Principio de reconocimiento de la diversidad de las personas, lo cual predispone a reconocer el conflicto como inherente y constructivo. Fruto de las intervenciones comentadas y otras de las mencionadas comienza a percibirse en la comunidad que el conflicto puede tener una cara b. Pero existe en la comunidad una dificultad para aceptar lo positivo del conflicto y en general, la mejora de la situación.

Se puede llegar a pensar que algunas personas se han habituado tanto al conflicto que necesitan vivir en él, o también que reconocer que se piensa de manera diferente del otro, del malo, del diferente, puede llegar a ser muy costoso.

Principio de trato justo de las personas y de que esa justicia en el trato y las posibilidades sea objetivo de la intervención. Estas intervenciones no tendrían sentido sin este principio. Detrás de este proyecto está la necesidad de justicia en el trato y las posibilidades de las personas, tanto entre las que forman la comunidad como entre la propia comunidad y el resto del barrio, el resto de agentes sociales, la administración...

Principio de un trabajo hacia una sociedad inclusiva. Las experiencias expuestas tienen sentido dentro de un proyecto que da el marco teórico y el soporte técnico. Proyecto que responde a la necesidad sentida y demandada por la comunidad y el barrio en el que se encuentra. Barrio que se encuentra

en una ciudad cuya administración da soporte económico a la intervención. De esta manera, el trabajo responde a la necesidad de una sociedad inclusiva.

Principio de respeto hacia los usuarios o clientes. Este proyecto no podría hacerse de otra manera que respetando a los usuarios y/o clientes, a los colegas que trabajan con la misma población, a los vecinos y vecinas del barrio Oliver. Poniendo al servicio de cada uno de ellos lo que desde el Proyecto y las profesionales que trabajan en él pueden ofrecer.

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

A continuación se presentan las conclusiones a las que se llega tras el estudio teórico y la reflexión práctica realizadas.

1. Partiendo de la teoría y constatado en la experiencia, se puede afirmar que el conflicto es inherente a la comunidad, por lo tanto es inherente en Gabriela Mistral, en cuyo caso afecta de forma negativa a la convivencia porque en la mayoría de las situaciones se aborda sin respeto y con agresión. El estudio de las relaciones y la constante interacción con la comunidad permite entender los conflictos que se viven y los efectos que tienen en la comunidad. Además, dado que la misma relación es la que favorece la posibilidad de solucionar los conflictos, en Trabajo Social Comunitario se debe trabajar desde ahí, desde las relaciones entre los miembros de la comunidad.
2. La mediación favorece la autodeterminación de las personas y genera un proceso de desarrollo de sus fortalezas, favoreciendo el reconocimiento de la diversidad y el equilibrio de poder entre las partes y fomentando el respeto a uno/a mismo/a y a los otros/as.
3. La población de Gabriela Mistral va incorporando estas prácticas mediadoras en su vida diaria, pero si se apuesta por difundir la cultura de paz se requiere de un planificación de actividades con efecto a largo plazo.
4. Las experiencias de mediación en el Proyecto "ConVida" favorecen el diálogo sobre los problemas entre las personas, grupos y comunidad, llegando a permitirse que se escuchen las diferentes opiniones y que se cuestionen. Favorece asumir responsabilidades.
5. Los avances en los procesos de mediación en espacios comunes de convivencia son lentos y aunque no se llega a crear un hábito de cuidado muy generalizado, se consideran importantes y representativos. Requieren de intervenciones a largo plazo.

6. Cuando el territorio en el que se interviene tiene una historia conflictiva tan compleja y dilatada en el tiempo, existe mucha dificultad en que las personas reconozcan cambios positivos, mejoras o éxitos porque las expectativas que algunos y algunas tienen no van en la misma línea que las intervenciones planteadas. (Por ejemplo, una amplia mayoría de la población paya desea que "nos llevemos a las familias que generan conflicto a otra parte ", refiriéndose a la mayoría de gitanos e inmigrantes)
7. No existe, por lo general, predisposición por parte de los vecinos y vecinas para implicarse en los procesos de cambio. La mayoría esperan que sean las profesionales del proyecto las que cambien las cosas. Esto genera un uso del poder un tanto viciado. Dan el poder a las profesionales esperando que hagan lo que a ellos les gustaría y cuando esto no ocurre porque se intenta su implicación en el proceso, quitan por completo el poder a las profesionales para ejercerlo violentamente con ellas y con sus vecinos y vecinas. Esta variable debe analizarse y tenerse en cuenta a la hora de diseñar la intervención en la comunidad.
8. Es muy importante para el desarrollo del Proyecto Comunitario Gabriela Mistral "ConVida" la relación y coordinación con el resto de servicios y agentes del barrio, que de manera individual para organizar actividades o procesos concretos está funcionando de manera muy positiva. Se considera que está pendiente que los diferentes foros de coordinación existentes en Oliver planteen una intervención más globalizada en Gabriela Mistral.
9. El desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social en el nivel comunitario requiere de formación específica profesional, que junto a habilidades necesarias para la intervención comunitaria como la flexibilidad, imaginación, creatividad, adaptación constante de la intervención, alta tolerancia a la frustración, trabajo en equipo y coordinación harán que las prácticas de paz calen en la comunidad.

5.1. PROPUESTAS

Como resultado del análisis y reflexiones realizadas en este trabajo se quiere hacer una serie de propuestas:

1. Por una parte, se propone una herramienta de análisis de conflictos para Trabajadores/as Sociales, Tabla 4. Ficha para elaborar el mapa del conflicto. En este mapa se recogen todas las variables analizadas en el marco teórico. En concreto, se propone incorporar dicho Mapa en el catálogo de herramientas de análisis y registro del Proyecto "ConVida".

TABLA 4. FICHA PARA ELABORAR EL MAPA DEL CONFLICTO

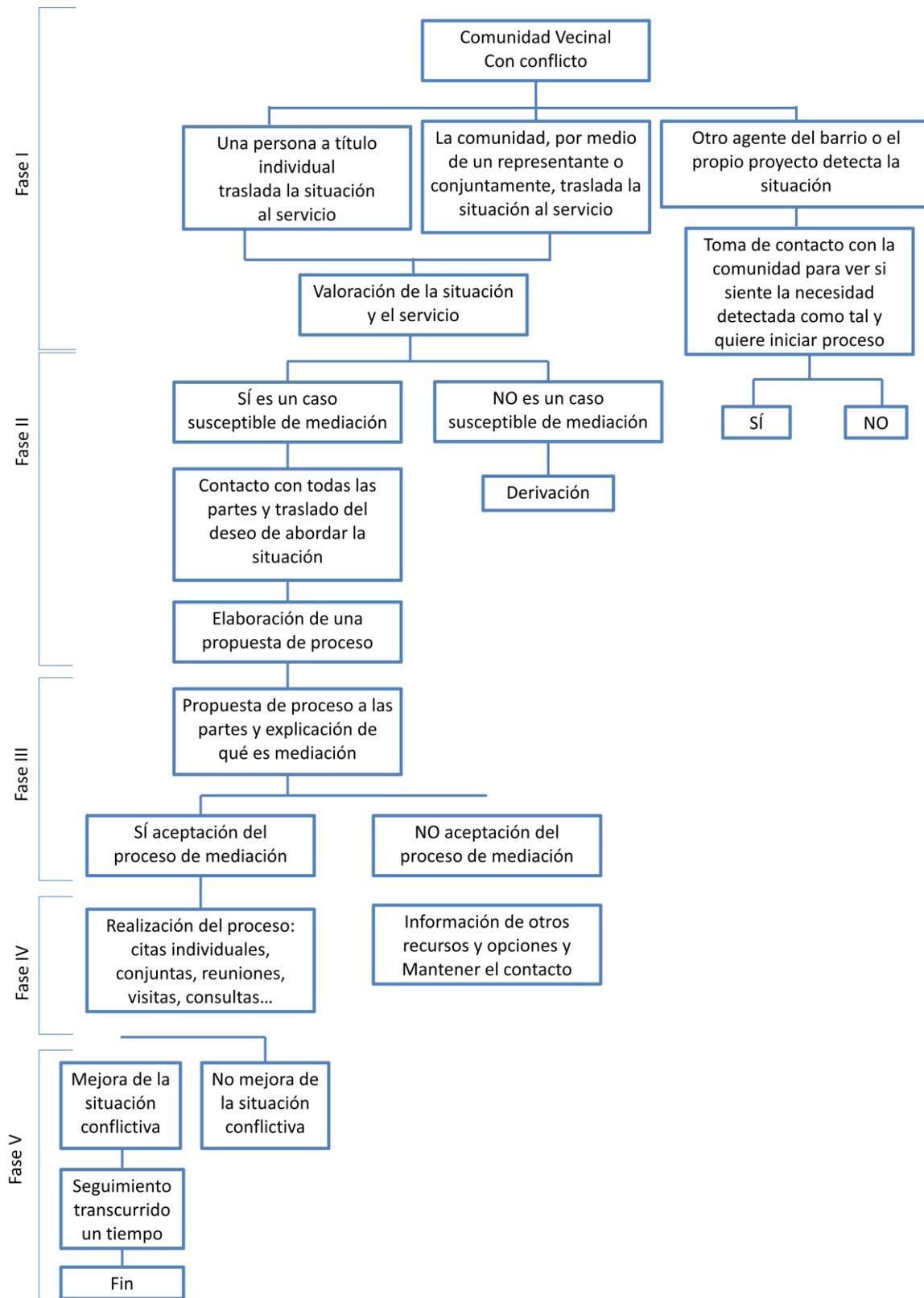
MAPA DEL CONFLICTO			
PROBLEMA: _____ (Breve descripción de la situación)	ORIGEN		TIPO
	Características Individuales		Concretos
	Características Socioestructurales		Simbólicos
	Proceso Social		Trascendentes
	Miedo		Relación
	Poder		Información
			Interés
			Estructurales
			Valores
			Autoestima
			Identidad
			Expectativas
			Inadaptación
			Atributos
			Inhibición
		Poder	
		Normativos	
		Legitimación	
		Recursos escasos	
		Inequidad	
PROCESO: _____ (Breve descripción de las características del momento en que se encuentra)	Momento de nacimiento		
	Conflicto manifiesto		
	Conflicto en escalada		
	Conflicto en desescalada		
PERSONAS: _____ (Quién o quiénes están implicados y descripción de sus necesidades y temores)	Intereses Negociables		
	Necesidades no negociables		
	Comunicación entre las partes		
	Respuesta ante el conflicto	Competir	
		Acomodarse	
		Evitar	
Convenir			
	Integrar		

Fuente: Elaboración propia

Se puede consultar en el Anexo 4 y en el Anexo 5 el Mapa del Conflicto propuesto analizando los conflictos vecinales y de espacios comunes atendidos en el Proyecto "ConVida" desde Octubre 2012 hasta Diciembre 2013, como ejemplo de uso de la herramienta propuesta.

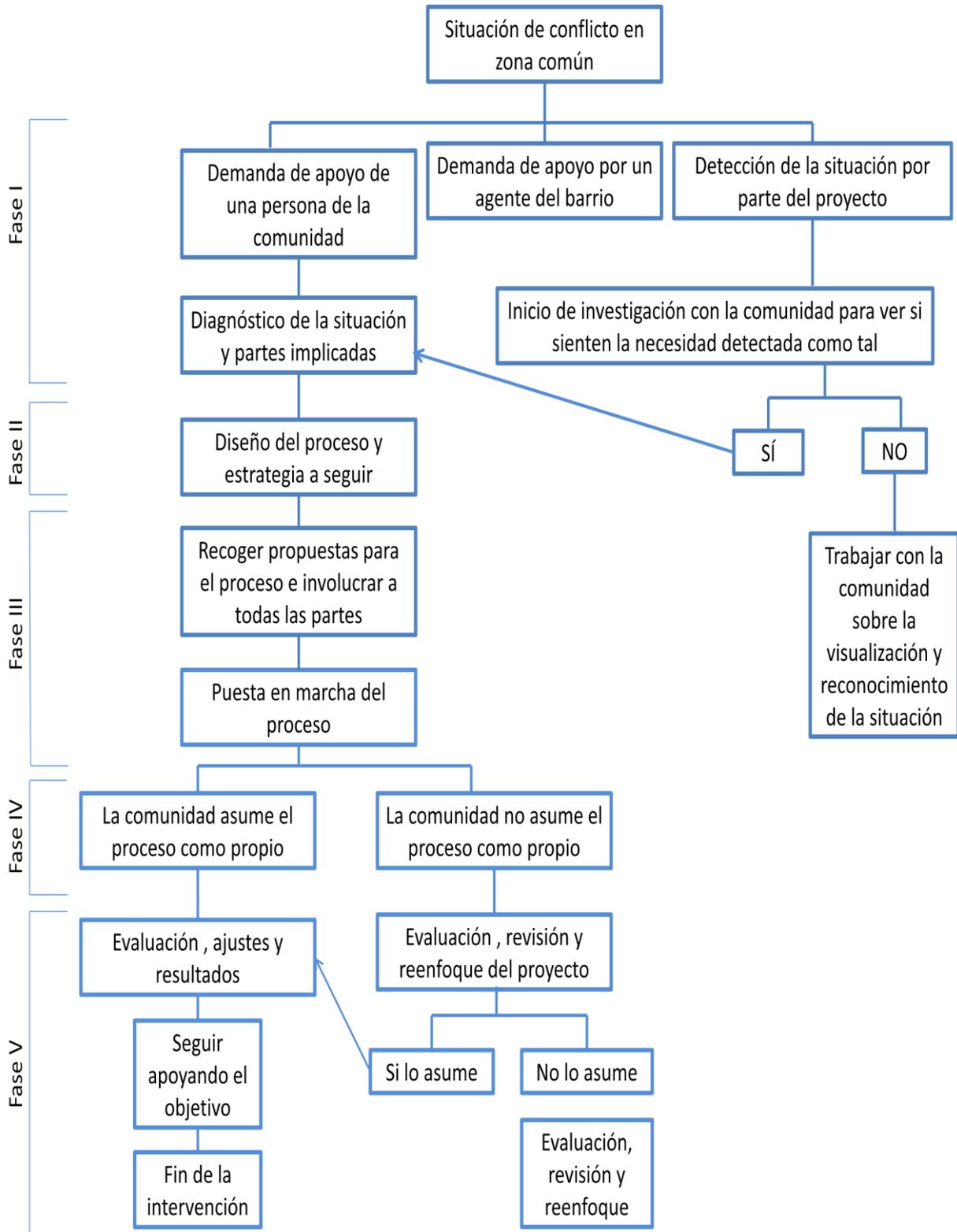
2. Como resultado de las experiencias expuestas y analizadas y del marco teórico estudiado, se propone incorporar los siguientes cuadros de proceso a la metodología de mediación en el Proyecto "ConVida":

FIGURA 11. PROCESO DE MEDIACIÓN PARA INTERVENIR EN LAS COMUNIDADES VECINALES.



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 12. PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN ZONAS COMUNES.



Fuente: Elaboración propia

6. BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN (ANECA) (2004). *Libro blanco Título de Grado en Trabajo Social*.

ÁLVAREZ, M.V., HURTADO, E., JIMÉNEZ, J. LÓPEZ, C. y MATEOS, E. (2002). La mediación: una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social*, 27, 67-94.

ALZATE, R., FERNÁNDEZ. I. y MERINO, C. (2013). Desarrollo de la Cultura de Paz y la Convivencia en el ámbito municipal: La Mediación comunitaria. *Política y Sociedad*, 50, 179-194.

ARANGUREN, E. (2011). El Trabajo Social en Clave de Paz. En Muñoz, F.A. y Bolaños, J. (ed.) *Los habitus de la paz. Teorías y prácticas de la paz imperfecta*. (pp.357-381). Granada: Eirene/Instituto de la Paz y los Conflictos Universidad de Granada. Recuperado 18 de Febrero de 2014, de http://www.ugr.es/~eirene/publicaciones/los_habitus_de_la_paz/habitus_14.pdf

BARBERO, J. y CORTÉS, F. (2011). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza.

BÁÑEZ, T. (1998) Trabajo Social Comunitario. En Colom, P. y Miranda, M. (directores). *Organizaciones de bienestar*. (pp.139-157). Zaragoza: Mira editores.

BÁÑEZ, T. (2003). Ciudadanía y participación. En Bernuz, M.J. y Susín, R. (coord.). *Ciudadanía. Dinámicas de pertenencia y exclusión* (pp. 97-111). Logroño: Universidad La Rioja.

- BOQUÉ, M.C. (2003). *Cultura de Mediación y Cambio Social*, Barcelona: Gedisa.
- BUADES, J., TORREGROSA, R. y EGUREN, J. (2013). Introducción: Dinamizar la participación ciudadana en los barrios dentro de un contexto de crisis. En Buades, J. y Giménez, C. (coord.) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios*. (pp.12-33). Valencia: Cei Migra, IMEDES, Generalitat Valenciana, Tirant Lo Balnch.
- CALDERÓN, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista Paz y Conflictos*, 2, 60-81.
- CANYAMERES, M. y SALBERG, A.C. (2011). Historical contribution to the ethical and methodological principles of mediation. En Faget, J. (ed.) *Mediation in political conflicts. Soft Power or Counter Culture?* Oñati International Series in Law and Society. Hart Publishing. Recuperado 03 de Abril de 2014, de <http://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/ethical-principles-canyameres.pdf>
- CAURÍN, P., RAMO, C. y VIVAS, I. (2011). Guía-Marco de la mediación en Aragón. Zaragoza: Departamento de Presidencia y Justicia, Gobierno de Aragón. Gobierno de Aragón y Aragón Participa.
- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES (2012). Código deontológico de Trabajo Social.

- CORNELIUS, H. y FAIRE, S. (2003) *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente... y disfrutar con las soluciones* (5ª ed.). Madrid: Gaia Ediciones.
- DE PEDRO, M.D. (2000-2001). Metodología del Trabajo Social. Apuntes de 2º de Trabajo Social. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- DIEZ, F. y TAPIA, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- EITO, A. (2013). El Trabajo Social con comunidades. En Miranda, M. (coord.). *Aportaciones al Trabajo Social* (pp. 273-291). Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- ENTELMAN, R. (2009; 2005). *Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo paradigma*. (1ª, 2ª reimp.ed.), Barcelona: Gedisa.
- ESCARTÍN, J. (2010). Indaga, crea, construye. Participación Ciudadana y Trabajo Social Comunitario. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, 91, 41-54.
- FARRÉ, S. (2004). *Gestión de Conflictos: Taller de Mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (FITS) y AOSOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL (AIETS) (2004). La ética en Trabajo Social, declaración de principios.
- FERNÁNDEZ, J. (2005). Mediación Comunitaria y Trabajo Social. En Romero, F. (compilador). *La mediación una visión plural: diversos campos de aplicación*

(pp. 276-284). Viceconsejería de Justicia y Seguridad. Gobierno de Canarias. Consejería de presidencia.

FUNDACIÓN GIZAGUNE (2009). La mediación y sus posibilidades (2) La mediación comunitaria. *Boletín Elkargunea Agerkaria*, 18. Recuperado 6 de abril 2014 de <http://www.fundaciongizagune.net/uploads/boletin/b8cf9966b1991c0dffa54aca875db66f.pdf>

GALTUNG, J. (2003). Cultura profunda y cultura de conflicto. *Red Gernika Documentos*. Documento nº14. Gernika-Lumo, Gernika Gogoratuz. Recuperado 20 de abril 2014, de <http://www.gernikagogoratuz.org/web/uploads/documentos/202892edd66aafe5c03dacf1298fd7f8938fae76.pdf>

GIMÉNEZ, C. (2013). Capítulo primero: Promoviendo la convivencia ciudadana intercultural en barrios de alta diversidad. Ideas y experiencias para una praxis comunitaria. En Buades, J. y Giménez, C. (coord.) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios*. (pp.36-57). Valencia: Cei Migra, IMEDES, Generalitat Valenciana, Tirant Lo Balnch.

GRISALES, L.M. y GONZÁLEZ, E.M. (2010). De un modo de relacionar dos elementos contrarios a la mediación o acerca de la aproximación histórica al concepto mediación. *Revista Anagramas*, 9 (17), 117-130.

HARTO DE VERA, F. (2005). *Investigación para la paz y resolución de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch.

- HERNÁNDEZ, J. (2010). Participación ciudadana y mediación social. Una reflexión desde la práctica del asesoramiento social. *Mediaciones Sociales*, 7 (II semestre), 113-142. Recuperado 18 de abril de 2014 de <http://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/MESO1010220113A/21141>
- IANNITELLI, S., LLOBET, M. y TEJERO, E. (2008). La mediación comunitaria como práctica de creatividad social y de construcción de ciudadanía. *Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, 148, 117-132.
- LEDERACH, J.P. (1998). *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Gernika-Lumo: Gernika Gogoratzuz.
- LORENZO, P.L. (2001). Principales teorías sobre el conflicto social. *Norba. Revista de Historia*, 15, 237-254.
- MALGESINI, G. (2013). Capítulo decimoprimer: Guía para la intervención comunitaria. En Buades, J. y Giménez, C. (coord.) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios*. (pp.226-253). Valencia: Cei Migra, IMEDES, Generalitat Valenciana, Tirant Lo Balnch.
- MARCHIONI, M. (2004). *La acción social en y con la comunidad*. Zaragoza: Certeza.
- MARCHIONI, M., MORIN, L.M. y ÁLAMO, J. (2013). Capítulo segundo: Metodología de la intervención comunitaria. Los procesos comunitarios. En Buades, J. y Giménez, C. (coord.) *Hagamos de nuestro barrio un lugar*

habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios. (pp.58-72).

Valencia: Cei Migra, IMEDES, Generalitat Valenciana, Tirant Lo Balnch.

MARTÍN, A. (2011). Mediación y Trabajo Social. *Revista Trabajo Social Hoy*, 63, 17-21.

MARTÍNEZ, V. (2010). Culturas y paces para el siglo XXI: una perspectiva desde la filosofía para hacer las paces. *Revista Tiempo de Paz*, 99, 14-20.

MARTÍNEZ, M. Y DOMÍNGUEZ, J. (2013). Análisis de experiencias de Trabajo Social Comunitario en zonas urbanas vulnerables. Trabajo Fin de Grado. Universidad de Zaragoza, Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, Zaragoza.

MIRANDA, M. (2010). *De la caridad a la ciencia I. Trabajo Social: La construcción de una disciplina científica.* Buenos Aires: Espacio Editorial.

MIRANDA, M. (2013). El Trabajo Social. Profesión y disciplina. Naturaleza y objeto disciplinar. En Miranda, M. (coord.) *Aportaciones al Trabajo Social* (pp. 7-32). Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

MIRANZO, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y evolución del concepto de mediación. *Revista de Mediación*. Año 3, 5, 8-15. Recuperado 5 de marzo de 2014, de http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista_Mediacion_05_03.pdf

MIZRAHI, T., DAVIS, L.E. (editors in chief) (2011). *Encyclopedia or Social Work*. Vol. I. Washington, D.C.: National Association of Social Workers; New York [etc.]: Oxford University Press.

- MONTAÑÉS, M. y RAMOS, E. (2012). La paz transformadora: una propuesta para la construcción participada de paz y la gestión de conflictos desde la perspectiva sociopráctica. *OBETS, Revista de Ciencias Sociales*, 7, (2), 241-269.
- MOORE, C. (1994). Negociación y Mediación. *Red Gernika Documentos*. Documento nº 5. Gernika-Lumo, Gernika Gogoratuz. Recuperado 20 de abril de 2014, de <http://www.gernikagogoratuz.org/web/uploads/documentos/bb57edc5031d18f81392220fad1fde874bb309cb.pdf>
- MUNUERA-GÓMEZ, M. (2012). J.M. Haynes, Perlamn, Chanderly y otros autores internacionales en el recorrido de Mediación y Trabajo Social. *Revista PORTULARIA*, XII (2), 97-108.
- MUNUERA-GÓMEZ, M. (2013). Trabajo Social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación *Revista Servicios Sociales y Política Social*, XXX (101), 25-36.
- MUÑOZ, Y. (s.f.). Buscando Respuestas: ¿Qué es la mediación y la negociación? ¿Por qué está de moda? ¿Cómo se hace? Trabajo no publicado, ponencia Máster Mediación 2004/2005. Universidad de Zaragoza.
- MUÑOZ, Y. y RAMOS, M.E. (2010). Los Conflictos. Claves para su comprensión. *Gizateka*. Documento nº 3. Recuperado el 02 de marzo de 2013, de <http://www.fundaciongizagune.net/uploads/material/a45b6271c06fbff41a636e8b347c39ed.pdf>

- REDORTA, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- REDORTA, J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós.
- REDORTA, J. (2011). *Gestión de conflictos. Lo que necesita saber*. Barcelona: Editorial UOC
- RODRÍGUEZ GARCÍA, C. (2012). La relevancia de la mediación para el Trabajo Social ¿modelo teórico de trabajo social? *Revista Trabajo Social Hoy*, 65, 15-38.
- RODRÍGUEZ GARCÍA, C. (2013). El Trabajo Social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los Trabajadores Sociales. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, XXX (101), 83-105.
- RODRIGUEZ FERNÁNDEZ, G. (2008). ¿Comunidad? Mediación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural. *Revista Polis*, 7 (20), 87-103. Recuperado 17 de febrero de 2014, de <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v7n20/art06.pdf>
- RONNBY, A. (2013). We need the community. *Revista Azarbe*, 2, 21-31. Recuperado 10 de abril de 2014, de <http://revistas.um.es/azarbe/article/view/187391/154301>
- RUÍZ, L.G. y RUBIO, J. (2006). *Nuevas propuestas de rehabilitación urbana en Zaragoza. Estudio de conjuntos urbanos de interés*. Zaragoza: Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana de Zaragoza.

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

VILLASANTE, T. (s.f.) Existen democracias participativas, eficaces y radicales. Recuperado 11 de Mayo de 2014, de <http://www.desencuentros.quentar.org/textos/pdf/Democracias%20Participativas.pdf>

VINYAMATA, E. (2003). *Aprender Mediación*. Barcelona: Paidós.

WATZLAWICK, P., HELMICK BEAVIN, J. y JACKSON, D.D. (1986). *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona: Herder.

ZAMANILLO, T. (1999). Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 13-32.

Relación de documentos no publicados relacionados con la experiencia:

Diagnóstico estratégico del Barrio Oliver, 2010. ASOCIACIÓN DE VECINOS Y VECINAS OLIVER-ARAGÓN y ZARAGOZA VIVIENDA-AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.

Estudio sociológico de los residentes en las zonas de Gabriela Mistral (Oliver) y Peñetas (Miralbueno). (2010) Millenium 3 para Zaragoza Vivienda. PROYECTO REHABITAT.

Proyecto de acción colectiva para la zona de Gabriela Mistral, Barrio Oliver. 2010. PROYECTO REHABITAT.

Proyecto de Intervención Comunitaria en las comunidades de Gabriela Mistral
2011. PROYECTO REHABITAT.

Informe Técnico Final. 2012. PROYECTO REHABITAT.

Proyecto Gabriela Mistral ConVida 2012. ASOCIACIÓN DE MEDIADROES-AS
INTERCULTURALES (AMEDIAR), ASOCIACIÓN DE VECINOS Y VECINAS
OLIVER-ARAGÓN Y ZARAGOZA VIVIENDA.

Memoria de actividad Proyecto Gabriela Mistral ConVida 2012. ASOCIACIÓN DE
MEDIADROES-AS INTERCULTURALES (AMEDIAR), ASOCIACIÓN DE
VECINOS Y VECINAS OLIVER-ARAGÓN Y ZARAGOZA VIVIENDA.

Análisis-reflexión del proceso de intervención de octubre 2012 a septiembre
2013. ASOCIACIÓN DE MEDIADROES-AS INTERCULTURALES (AMEDIAR),
ASOCIACIÓN DE VECINOS Y VECINAS OLIVER-ARAGÓN Y ZARAGOZA
VIVIENDA

Memoria de actividad Proyecto Gabriela Mistral ConVida 2013. ASOCIACIÓN DE
MEDIADROES-AS INTERCULTURALES (AMEDIAR), ASOCIACIÓN DE
VECINOS Y VECINAS OLIVER-ARAGÓN Y ZARAGOZA VIVIENDA.

Proyecto Gabriela Mistral ConVida 2014. ASOCIACIÓN DE VECINOS Y VECINAS
OLIVER-ARAGÓN Y ZARAGOZA VIVIENDA

ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS E IMÁGENES

FIGURAS

Figura 1. Proceso del conflicto

Figura 2. El iceberg de los conflictos

Figura 3. Síntesis de los tipos de conflictos según Moore, Entelman, Redorta y Farré

Figura 4. Tipos de mediación

Figura 5. Clasificación de la población de Gabriela Mistral desde la perspectiva de la integración social

Figura 6. Mapa del Barrio Oliver, Gabriela Mistral y partes implicadas en el Proyecto "ConVida"

Figura 7. Historia de la intervención en la zona de Gabriela Mistral

Figura 8. Primera experiencia que se sistematiza

Figura 9. Segunda experiencia que se sistematiza

Figura 10. Mapa síntesis: conflicto, mediación y cultura de paz, Trabajo Social Comunitario y principios comunes del Trabajo Social y mediación

Figura 11 Proceso de mediación para intervenir en las comunidades vecinales

Figura 12. Proceso de transformación de conflictos en zonas comunes

TABLAS

Tabla 1. Tipos de conflictos propuestos por Redorta (2007)

Tabla 2. Síntesis y aportaciones de las características del conflicto al Trabajo Social

Tabla 3. Principios comunes del Trabajo Social y la mediación

Tabla 4. Ficha para elaborar el mapa del conflicto

IMÁGENES

Imagen 1. Gabriela Mistral

ANEXOS

ANEXO 1. CRONOLOGÍA DE DEFINICIONES DE MEDIACIÓN

A continuación se expone una selección de definiciones de mediación presentadas de forma cronológica que se han estudiado y han servido para la configuración de una definición propia que es la expuesta en la página 26 de este trabajo:

Autor/a y año	Definición	Bibliografía donde se encuentra
Jean- Francois Six, (1990) En <i>Les temps del Mèdiateurs.</i>	La mediación es a la vez una técnica y un arte. Consiste en una acción realizada por un tercero, entre personas o grupos que consienten y participan libremente, y a quienes pertenecerá la decisión final, destinada bien sea a hacer nacer o renacer entre ellos nuevas relaciones, bien sea a prevenir o curar entre ellos relaciones perturbadas.	Boqué, (2003). <i>Cultura de mediación y cambio social.</i> (pp.22)
NASW (1991)	La mediación es un enfoque de la resolución de conflictos en el que una tercera parte mutuamente aceptada e imparcial ayuda a los participantes a negociar un acuerdo informado y consensuado. En la mediación, la toma de decisiones descansa en las partes. Reducir los obstáculos de la comunicación para maximizar la exploración de alternativas y hacer frente a las necesidades de los que están involucrados o afectados por los temas en discusión son algunas responsabilidades del mediador.	<i>Encyclopedia of Social Work</i> , volumen I (2011, pp. 619) (traducción propia))
Jay Folberg y Alison Taylor, (1992) ¹¹ en <i>Mediación: resolución de conflictos sin litigio.</i>	La mediación es el proceso mediante el cual los participantes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. (...) La forma más útil de observar la mediación es considerarla como una intervención de solución de problemas dirigida a una meta. Tiene el propósito de resolver desavenencias y reducir el conflicto, así como proporcionar un foro para la toma de decisiones. (...) Tanto la resolución de desavenencias como el manejo del conflicto son metas complementarias y realistas a la mediación.	Vinyamata, (2003) <i>Aprender mediación.</i> (pp.18)
John M. Haynes ¹² , (1995)	Una forma de poner fin al matrimonio sin convertir a los miembros de la pareja en adversarios. Este marco de trabajo ofrece la oportunidad de negociar	Vinyamata, (2003) <i>Aprender mediación.</i> (pp.19)

¹¹ Miranzo, S. (2010) hace referencia a Folberg y Taylor como los primeros en definir el concepto en 1986

en <i>Fundamentos de la mediación familiar</i> .	su propio acuerdo de separación o divorcio, presuponiendo que la decisión de separarse o divorciarse ya ha sido tomada.	
Marinés Suares, (2002)	La mediación es un dispositivo no adversarial de resolución de disputas, que incluye un tercero "neutral" cuya función es ayudar a que las personas que están "empantanadas" en la disputa puedan negociar en forma colaborativa y alcanzar una resolución de la misma.	Suares (2002). <i>Mediando en sistemas familiares.</i> (pp. 28)
Eduard Vinyamata, (2003)	Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.	Vinyamata (2003). <i>Aprender Mediación.</i> (pp. 17)
Sergi Farré, (2004)	Un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial, y voluntario, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, expresando, entre otros, sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades o expectativas y llegando, en su caso, a acuerdos mutuamente consentidos, acompañadas por un tercero imparcial, la persona mediadora, quien actúa como facilitadora del mismo y que vela por su legítimo funcionamiento, creando así un espacio de diálogo en el que prevalezca la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes.	Farré (2004). <i>Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo.</i> (pp.119)
M. Paz García-Longoria y Antonia Sánchez, (2004)	La mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. En el primer caso, la mediación como parte de la intervención social pretende una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas.	García-Longoria y Sánchez (2004). <i>La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares.</i> (p. 262)
Mirta Gómez, (2005)	La mediación es una alternativa válida y efectiva para resolver problemas que dificultan las relaciones humanas, evitando en la mayoría de los casos las instancias judiciales; donde cada persona tiene la posibilidad de gestionar su futuro, con la ayuda de profesionales idóneos preparados en las técnicas de resolución de conflictos, quienes colaborarán en la resolución eficaz de la disputa presentada, logrando un acuerdo donde ambas partes salgan beneficiadas.	Gómez (2005). <i>Mediación Comunitaria: Bases para implementar un centro municipal de mediación y resolución de conflictos.</i> (pp. 34)
Ramón Alzate y Cristina Merino, (2010)	La mediación se define como un proceso de comunicación que favorece la negociación asistida para tratar, gestionar e incluso resolver una amplia	Alzate y Merino (2010). <i>Principios éticos y</i>

¹² John Michael Haynes fue el primer autor que consideró a los Trabajadores Sociales como los profesionales adecuados para la mediación familiar en su Tesis "Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role" en 1978. (Se puede leer más en Munuera-Gómez, 2012)

	<p>variedad de conflictos, bien sean de relación, de intereses, de información o, incluso, de carácter estructural o de valores. La característica fundamental se centra en promover la autonomía de las partes... Entre los objetivos genéricos citamos la posibilidad que ofrece a las personas en conflicto de clarificar y describir el propio conflicto, entender las diferentes percepciones y puntos de vista, así como identificar intereses diversos, explorar y generar opciones, acercándose a optar por soluciones, que incluso se convierten en acuerdos mutuamente satisfechos para las partes inicialmente enfrentadas en el proceso.</p>	<p><i>código de conducta para personas y entidades mediadoras.</i> (pp. 660-661)</p>
<p>Santiago Miranzo, (2010)</p>	<p>Mediación sería un proceso en el que dos partes, los mediados, que tienen conflictos puntuales, acuden voluntariamente solicitando que un tercero imparcial y neutral, el mediador, les ayude a apropiarse activa y responsablemente de sus conflictos para saber gestionarlos eficazmente. El gran aporte de la mediación al conflicto es la sustitución de la concepción tradicional "ganar-perder" en las disputas, por "ganar-ganar... La mediación se convierte en una negociación cooperativa, promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio y no sólo una de ellas.</p>	<p>Miranzo (2010), (pp. 14)</p>
<p>Bernard S. Mayer, (2011)</p>	<p>Mediación es un rol del Trabajo Social en el que el papel es centrarse en los aspectos de procedimiento para ayudar a las partes a participar en una negociación constructiva y eficaz o en un proceso de resolución de problemas colaborativo.</p>	<p><i>Encyclopedia of Social Work Vol. I, (2011)</i> en el concepto <i>Conflict Resolution</i> (resolución de conflictos) (pp. 618)</p>
<p>Naciones Unidas, (2012)</p>	<p>La mediación es un proceso por el que un tercero ayuda a dos o más partes, con su consentimiento, a prevenir, gestionar o resolver un conflicto ayudándolos a alcanzar acuerdos mutuamente aceptables. La mediación se basa en la premisa de que, en el entorno adecuado, las partes en conflicto pueden mejorar sus relaciones y avanzar hacia la cooperación. Los resultados de un proceso de mediación pueden tener un alcance limitado, como cuando tratan una cuestión concreta para contener o gestionar un conflicto, o pueden abordar una gran variedad de cuestiones en un acuerdo de paz general.</p> <p>La mediación es un empeño voluntario, en el que el consentimiento de las partes es crítico para que el proceso sea viable y el resultado duradero. En el papel del mediador influye la naturaleza de la relación entre las partes: por lo general, los mediadores tienen un margen considerable para hacer propuestas de procedimiento y para gestionar el proceso, mientras que el alcance de las propuestas sustantivas varía y puede cambiar con el tiempo.</p>	<p><i>Naciones Unidas, (2012). Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz.</i> (p.4)</p>

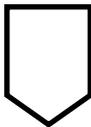
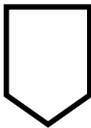
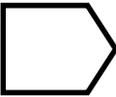
Fuente: Elaboración propia a partir de los autores mencionados

ANEXO 2. OBJETIVOS Y ACTIVIDADES DEL PROYECTO GABRIELA MISTRAL "CONVIDA" 2014

OBJETIVO ESPECÍFICO 1
Mejorar la convivencia y el funcionamiento de las comunidades de vecinos y vecinas de Gabriela Mistral, generando aprendizajes que faciliten su autonomía en el futuro.
ACTIVIDADES
1.1. Información y difusión del servicio.
1.2. Establecer procesos de mediación con las comunidades para la mejora de su organización y convivencia.
1.3. Información, acompañamiento y gestiones realizadas dentro del proceso llevado a cabo con las comunidades.
1.4. Formación a vecinos/as sobre temas relacionados con la comunidad de vecinos, su organización y la convivencia.
OBJETIVO ESPECÍFICO 2
Implicar al vecindario en el mantenimiento y cuidado de los espacios comunes de Gabriela Mistral, generando así sentimiento de pertenencia y mejora de la percepción del espacio.
ACTIVIDADES
2.1. Actividad semanal "Te Convido a Jardinear": actividad formativa y participativa para vecinos y vecinas, niños y agentes del barrio.
2.2. Creación plantero colectivo para repoblar las jardineras.
2.3. Proceso participativo con los niños y niñas para analizar y transformar los usos de las zonas comunes y mejorar la convivencia con los vecinos y vecinas, reduciendo la violencia que generan los conflictos.
2.4. Realización de actividades enmarcadas en la Campaña de Limpieza y Respeto del barrio.
2.5. Gestión y transformación de conflictos relacionados con el uso de espacios comunes. Mediación Comunitaria.
OBJETIVO ESPECÍFICO 3
Generar espacios positivos de relación que faciliten la convivencia y la relación intercultural, intergeneracional y con el resto del barrio, fomentando así la cohesión social.
ACTIVIDADES
3.1. Creación de grupos de relación, crecimiento y apoyo mutuo a través de actividades que respondan a centros de interés de la población de GM.
3.2. Organización de actividades puntuales de interacción vecinal.
3.3. Gestión del voluntariado.
OBJETIVO ESPECÍFICO 4
Contribuir a una respuesta integral de las necesidades de la población de Gabriela Mistral, aprovechando las sinergias y espacios de coordinación existentes en el barrio.
ACTIVIDADES
4.1. Participación en la Mesa de Agentes como espacio técnico de relación (reuniones mensuales)
4.2. Participación en la Mesa de Infancia como espacio técnico de relación (reuniones mensuales)
4.3. Participación en la organización de actividades comunitarias a nivel de barrio.
4.4. Coordinación específica con otros proyectos para la colaboración mutua en acciones concretas.
4.5. Actividades de seguimiento y evaluación del proyecto.

Fuente: Proyecto ConVida 2014

ANEXO 3. MUESTRA DE IMÁGENES DEL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DE LA JARDINERA



Fuente: Proyecto ConVida2012-2013

ANEXO 4. MAPA DEL CONFLICTO RESUMEN DE LOS CINCO CONFLICTOS DE COMUNIDADES VECINALES EXPUESTOS EN LA EXPERIENCIA (OCTUBRE 2012 - DICIEMBRE 2013)

MAPA DEL CONFLICTO				
PROBLEMA	ORIGEN		TIPO	
	Características Individuales	1	Concretos	5
	Características Socioestructurales	3	Simbólicos	2
	Proceso Social	5	Trascendentes	3
	Miedo	2	Relación	3
	Poder	3	Información	4
			Interés	2
			Estructurales	3
			Valores	0
			Autoestima	2
			Identida	3
			Expectativas	4
			Inadaptación	2
			Atributos	5
			Inhibición	2
			Poder	2
			Normativos	3
		Legitimación	1	
		Recursos escasos	1	
		Inequidad	3	
PROCESO	Momento de nacimiento			1
	Conflicto manifiesto			3
	Conflicto en escalada			4
	Conflicto en desescalada			0
PERSONAS	Intereses Negociables		Arreglos / Pagos / Asumir responsabilidad de presidencia / Asumir responsabilidad de cuidado de la comunidad	
	Necesidades no negociables		Igualdad entre vecinos respecto a la obligación del pago / Importancia que se le da a la comunidad y las obligaciones que conlleva / Igualdad entre vecinos / No defraudar al sistema que ayuda / Realizar los procesos en la comunidad de manera colaborativa / Imposibilidad de pago	
	Comunicación entre las partes		No hay comunicación / No hay entendimiento / Agresiva	
	Respuesta ante el conflicto		Competir	2
			Acomodarse	3
Evitar			3	
Convenir			3	
		Integrar	2	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5. MAPA DEL CONFLICTO RESUMEN DE LOS CUATRO CONFLICTOS EN ESPACIOS COMUNES EXPUESTOS EN LA EXPERIENCIA (OCTUBRE 2012 - DICIEMBRE 2013)

MAPA DEL CONFLICTO				
PROBLEMA	ORIGEN		TIPO	
	Características Individuales	2	Concretos	2
	Características Socioestructurales	1	Simbólicos	4
	Proceso Social	1	Trascendentes	2
	Miedo	0	Relación	3
	Poder	3	Información	0
			Interés	3
			Estructurales	1
			Valores	0
			Autoestima	1
			Identidad	3
			Expectativas	0
			Inadaptación	2
			Atributos	3
			Inhibición	3
			Poder	0
			Normativos	3
		Legitimación	0	
		Recursos escasos	1	
		Inequidad	3	
PROCESO	Momento de nacimiento			0
	Conflicto manifiesto			1
	Conflicto en escalada			3
	Conflicto en desescalada			0
PERSONAS	Intereses Negociables		Tener limpio el entorno / Que no haya cacas de perro / Control en el horario de juego / Disposición de un espacio de juego abierto ("potrero")	
	Necesidades no negociables		Descanso nocturno / Disponer de un lugar seguro y gratuito para el juego de menores / Higiene en la zona	
	Comunicación entre las partes		Agresiva / Amenazante / No hay comunicación	
	Respuesta ante el conflicto		Competir	3
			Acomodarse	4
			Evitar	4
			Convenir	2
		Integrar	0	

Fuente: Elaboración propia