

LAS MEDIACIONES EN LA COMUNIDAD: UNA MODALIDAD DE ACCIÓN SOCIO-EDUCATIVA

Sin nombre

1. INTRODUCCIÓN: HACIA UNA DEFINICIÓN AMPLIA DE LAS MEDIACIONES.

Tal vez el término mediación tenga un uso restringido entre aquellos que por sus actividades sociales, intelectuales, políticas, técnicas., precisen de su conceptualización y entren en su profundidad. Acompañado de otros significantes: conciliación, negociación, arbitraje., la mediación ha sido reconocida generalmente en los ámbitos internacionales y en concreto en los avatares de las guerras, pero también lo es por aquellos que la hemos experimentado como usuarios en diferentes momentos. La mediación, formalizada o espontánea -informal-, irrumpe en nuestra actividad cotidiana en el terreno de lo terapéutico o clínico (depresiones, obsesiones y otros tipos de malestar psíquico), en determinados modelos del aparato jurídico (justicia de menores, juzgados de familias, juzgados de paz), en los desacuerdos laborales y planificaciones socioeconómicas (juntas de arbitraje, mesas de negociación...), en aspectos ligados al consumo (oficinas del consumidor, sistemas de inspección de calidad), etc... En definitiva, y como podemos observar, en situaciones donde pueden existir conflictos entre las partes.

Mediar, en un sentido amplio, significa -pretende- “poner en relación”, “presentar”, “enseñar algo a alguien”, “mostrar”., aunque , y en esencia, significa facilitar., expresión que da concreción al acto de transmitir informaciones. Para nosotros, se trata de un acto educativo, síntesis entre el conocimiento y la formación; ya sea instrumental o social -operadores-. Como dice Nassif (1975:234):

“Por mediación se transmiten los bienes culturales, el contenido de saber, y se cultivan las capacidades y disposiciones de los individuos y de la comunidad”.

Dicha postura o intención, (MOSTERIN, 1978) requiere además, de agentes, agencias o cosas -instrumentos- que en un nivel intermedio se sitúen entre lo que ha de mostrarse y aquel que ha de observar, aprehender o aprender; en suma, aquel que ha de reaccionar. No olvidemos, por ejemplo, que el intermediario original orgánico entre el mundo interno y el exterior es el sistema nervioso.

La contribución de las ciencias humanas y sociales apoyan esta visión global con contenidos que hacen de la acción mediadora un sustantivo con estatuto suficiente para integrarse en los objetivos de la acción social. En tal marco se impone esta visión amplia (no unilateral), transversal, que aporte al vasto espectro de las relaciones mediativas sus posibilidades pedagógicas y no sólo en la escuela sino en el seno de las comunidades globales. Así pues, mediación y acción social, arrojan un producto, a saber: mediación social, con un amplio repertorio de posibilidades **a)**, didácticas (materiales, metodológicas, instrumentales...), **b)**, tecnológicas (competencias, pensamiento crítico, estrategias, habilidades, conocimientos...), **c)**, éticas (actitudes de alteridad, cooperativismo, afectividad...), **d)**, ideológicas (racionalistas, críticas, participativas), o **e)**, políticas, que en el caso de las sociales reflejen una clara disposición por matizar, flexibilizar, otras medidas, como las económicas, que fácilmente pueden hacer chocar los diferentes intereses humanos. Nuestro propósito estricto es el de promover en el seno de las comunidades locales y en las diferentes comunidades que se integran en éstas (vecinales, políticas, recreativas, de las instituciones, académicas...), la necesidad de identificar las prácticas mediadoras como procesos que pretenden conseguir el acercamiento entre las partes implicadas en un conflicto para que las mismas busquen su propia solución.

2. LOS CONFLICTOS COMO OPERADORES DEL CAMBIO: FUNDAMENTOS DE LA MEDIACIÓN SOCIAL.

Las relaciones sociales contemplan en su realidad un combinado de intercambios comunicativos donde juegan un papel fundamental **a)** las actitudes individuales (entendidas como predisposiciones a tener relaciones) y **b)** las interacciones personales o lo que podríamos llamar los propios intercambios entre las personas (GARCIA GARRIDO, 1971). Dichos actos comunicativos no se dan de manera aislada sino que forman parte de una estructura compleja y organizada -sistema-, que dota a los individuos de medios para realizarse: laborales, formativos, protectores... Las piezas estructurales para una correcta socialización cuenta pues con parámetros psicológicos, humanos y sociales (NISBERT, 1975).

Esta estructura compleja es complementada con otras, de tipo normativo (de orden social) que aseguran el buen hacer o garantizan la intervención cuando existen desequilibrios justificando tales mecanismos normativos dado que, y de manera implícita, el ser humano en su búsqueda de superación encuentra siempre dificultades para adaptarse (asimilar y acomodar) a las exigencias externas. No sería pues caprichoso plantearnos en tal interacción dos fuerzas que emergen en el comportamiento humano: atacar-defenderse (QUINTANA, 1984).

Las organizaciones sociales tienen un papel regulador de los componentes humanos y relacionales, aunque algunas no lo sitúen de manera consciente en el repertorio de sus finalidades. Las personas tienen la capacidad de modificar, cambiar, transformar pautas de conducta a partir de la apertura a la influencia de los otros (DEBESSE-MIALARET, 1976). La norma y el conflicto, entonces, son dos componentes fundamentales de la interacción social -intercambio y comunicación-. El comportamiento humano está condicionado por las prescripciones normativas de las agencias encargadas a tal fin y a su vez, los comportamientos, lo son en función de la situación que la persona ocupa en el seno del grupo (MERTON, 1980). Pero tales exigencias sociales en determinadas ocasiones son contrarias a los propios intereses: las conductas no sólo dependen de las necesidades personales, también de las preferencias de cada uno en relación a las tareas que le son encomendadas y, aún, de las preferencias de los miembros portadores de la norma (PARSONS, 1966). Llegados a este punto podríamos aventurarnos a decir que los grupos humanos pueden facilitar tanto la integración de sus miembros como, por contra, su desviación. La dificultad por consensuar normas con valores pudiera tener que ver con la diferencia que intuimos entre integración y adaptación.

Entre las ciencias comprometidas en el estudio de los comportamientos humanos existen diferencias por determinar la génesis de los desajustes. Los diferentes modelos explicativos se mueven en dos coordenadas (a su vez con sus matices) que lejos de distanciarse requieren aquí una lectura complementaria: 1) Superando la antinomia "social-individual" o viceversa, parece ser que los conflictos humanos encuentran su base en la agresividad o la frustración bien sean como respuesta innata (individual) o aprendida (social); 2) pero debe tenerse en cuenta la utilidad social y personal de dichas reacciones como instrumentos de expresión que procuran las personas para liberarse de las presiones o bien para encontrar motivos que refuercen su unidad (COSER, 1970, TOUZARD, 1981).

Considerar los conflictos como inherentes al destino individual ayuda a comprender que es perfectamente normal que existan enfrentamientos. Si la superación de los retos es la base de las transformaciones sociales, los insumos que nos acarrearán una continua lucha con la vida serán inevitablemente fuentes de múltiples tensiones: a) estructurales e infraestructurales (encarecimiento, ritmo y condiciones de vida, estrés...); b) ideológicos (rechazos al cambio, usos unilaterales de poder...); c) sociales (prejuicios, imitación...); d) personales (agresividad, frustración...) (DAHRENDORF, 1990). Pero los conflictos pueden o tienen la posibilidad de aproximar a los beligerantes con la opción de establecer nuevas normas cual mecanismos de equilibrio entre lo conservador y lo inquietante-innovación-. La dialéctica pasado-futuro, como dice Touraine, encuentra su síntesis en la superación de la secuencia producción-reproducción.

La convivencia social depende en cierta medida de las posibilidades de satisfacción humana; depende a su vez de la expectativa de tal satisfacción: agradabilidad y utilidad de la constante "bien propio y bien social" (HELLER, 1987:398). Los equilibrios se mantienen y se transforman en la medida que existe satisfacción (ERDOZAIN; 1986:102): lazos con el territorio, con la propia red familiar (unidad social), vinculación con el legado cultural como fuente de conciencia de unidad y de creación cultural conjunta, como modo de enfrentarse al futuro (cooperación, coordinación...). Estas posibilidades revierten en la creación de actitudes de convivencia (construcción del "alter" y el "nosotros"), de sentimientos de pertenencia al grupo, la necesidad de organizarse y por tanto, la necesidad de determinar ciertas normas comunes. No olvidemos que el motor de la convivencia es el lenguaje, elemento decisivo y único de la comunicación humana, social (del grupo) más que psicológico (ARANGUREN, 1975:12), vehiculizador de nuestras ideas y nuestros actos.

3. LA ACCION SOCIAL EN LOS MUNICIPIOS: EL MARCO DE LAS MEDIACIONES COMUNITARIAS.

La vida social es el marco adecuado para fortalecer la acción cívica de la sociedad. Las mediaciones en la comunidad son un medio incomparable de influjos que conducirá a intervenciones globales a partir de las relaciones que se dan en la familia, la escuela, el trabajo, los grupos de afinidad, etc...

Sabemos que las ciudades se mueven en la contradicción. Emergen de éstas tanto características positivas como negativas; riesgos y posibilidades. Por una parte se comparten dinámicas integradoras: espectáculos, asociacionismo, símbolos de identidad, equipamientos públicos, organizaciones participativas.; por otra, sin embargo, muestran el reverso de la moneda: espectáculos excluyentes o no promocionados, asociacionismo implacable contra nuevas formas de expresión, uso de símbolos restringido a elites o dirigido a sectores sin aparente deseo de innovación, espacios públicos privatizados, instituciones con estructuras oligárquicas a pesar de su carácter público (BORJA, 1990). No se trata sólo de un problema de minorías marginadas; las diferencias y con frecuencia las rupturas se multiplican porque se multiplican las perturbaciones provocadas por la interacción: conformidad-innovación, poder-sumisión... Cuanto mayores las ciudades, mayores los retos de convivencia, mayor intensidad de problemas pero también, mayor disponibilidad de recursos complementarios (AYUNTAMIENTO DE BARCELONA, 1994). En un momento en que las ofertas difícilmente pueden llegar a todos los rincones del entramado social pues abarca ya a todos los sectores, partir sólo del análisis diferencial supondrá establecer categorías en el propio sistema de servicios que, por encima de todo, ha de promover la calidad de la atención con los criterios suficientes para estimular la autonomía de las personas bajo actividades emancipadoras (FAURE, 1985). Las mediaciones sociales tal como las proponemos no excluyen, no acotan., entienden la diversidad como un principio universal, persiguen como finalidad el autogobierno de las decisiones.

El sobreesfuerzo se hace preciso pues la violencia, la pasividad, la persuasión., son estrategias utilizadas por los que controlan (como el caso de los medios masivos) el poder de la comunicación, conduciéndonos a situaciones de dependencia-interdependencia (sujetos sujetos). Una desacertada intervención en los conflictos, cuanto menos por no tener la posibilidad de ser tratados como dificultades de superación o por ser reprimidos en lugar de utilizar otras respuestas, puede provocar una intensificación de comportamientos indeseables. De no ser resueltos, producirán un descargo (alivio) en otros contextos, con las mismas u otras conductas y ello conducir inevitablemente a una situación de cronificación. Nada más lejos de nuestro ánimo el ser portadores de un discurso catastrofista. Nos motiva tal observación la escasa intervención que se da en el trato de las dificultades y que a menudo provoca el desapercibimiento, no sólo porque se piense que los problemas están resueltos sino porque esta circunstancia acrecienta los sentimientos de

impotencia que lamentablemente se traducen en acotar y disminuir la predisposición a la corresponsabilidad; como nos comenta Juan Saez, cuando no hay explicación se justifica el ruido. Nos preocupa que se acuda a los servicios públicos comunitarios al final del agotamiento de las líneas de ayuda (estímulo o sanción) informales, y con ello no pretendemos destacarnos como expertos omnipotentes, simplemente copartícipes en el propio ejercicio ciudadano que pretende autogestionar sus conflictos.

La dialéctica es la propuesta que encuentra en la comunidad básica el puente entre las divergencias y desviaciones individuales y el municipio organizado. Es evidente que el reto requiere de un diálogo creativo que, creemos, es la razón de la ciudad (PUIG, 1990), pues es el acto de comunicación humana (discrepante o aceptado), el que favorece la puesta en común. Es provechoso hacerse eco de las propuestas metodológicas que proponen dar énfasis a las estructuras sociales intermedias (grupos de autoayuda, voluntarios sociales, redes familiares, amistades...) como mediadoras activas que benefician con su apoyo los sentimientos de pertenencia, afiliación y autoestima de las personas (NAVARRO, 1994). Si la comunidad competente es aquella capaz de observar sus dificultades e identificar los recursos y activarlos, romper con el mito del Estado Benefactor representará establecer canales de responsabilidad entre la iniciativa pública y la vecinal sin menosprecio de la privada, cada vez más llamada a ser colaboradora activa en los nuevos retos sociales (DIPUTACIÓN DE BARCELONA, 1995). No hay aprendizaje sin la participación del que aprende, pero no existe una óptima enseñanza social (y cívica) si no se atiende a bases psicopedagógicas -optimizadoras- que pretendan menguar la distancia entre lo ideal y lo real (SANVISENS, 1985:87; ID, 1986:210). Sin la apropiación de modelos tecnológicos para la intervención social, los profesionales rara vez saltaremos la frontera de la pura sensibilidad (SARRAMONA, 1990:49).

De acuerdo con Bronfenbrenner, el individuo estará más preparado a) cuanto más conozca los diferentes entornos normativos que le rodean, b) cuando estos entornos establezcan vinculaciones, directas o indirectas entre sí, y c) cuando los entornos sean conscientes de su capacidad para modificar roles, es decir, comportamientos ajustados, a partir también del ajuste: transformación y creatividad de las normas -transcontextualización- (BROFENBRENNER; 1987: 234).

4. HACIA UNA PEDAGOGÍA DE LA MEDIACION

La acción mediadora además de contribuir en la mejora del ejercicio político, requiere seguir patrones tecnológicos. A lo largo de este escrito hemos ido descubriendo alguna de sus dimensiones: el ideal de la comunicación como base para la convivencia, el marco comunitario para su oportuno desarrollo, los mecanismos que favorecerán su despliegue., mas no hemos de olvidar la dimensión finalística de la intervención conciliadora.

Necesitamos procedimientos alternativos a la mera instrucción verbal y creemos interesante darle el justo significado a la acción mediadora como ejercicio práctico y utilitario de puesta en marcha de los acuerdos además de su aportación al diálogo meditado. Sus principales características serán la invitación a experimentar, la disposición de metas claras para el encuentro de resoluciones. Las finalidades de tal acción se fundamentan en el equilibrio entre exigencia-tolerancia; responder a las necesidades trascendiendo a la mera derivación o la respuesta puntual, dar a conocer el mensaje de los derechos y deberes (CAMPS, 1990).

Toda acción intencionada debe perseguir en su dimensión técnica tres niveles de información: dar conocimientos, poseer habilidades didácticas para transmitirlos y trabajar para crear la predisposición y la incorporación de habilidades necesarias para que los conocimientos sean aprendidos y permanezcan (NOVAK-GOWIN, 1988). Las posibilidades de un servicio de mediación en cuanto a sus cualidades como oferta de información comunicativa no deben reñirse con la exigencia de eficacia que debe imperar en los diseños interventivos. Los servicios comunicativos no

deben perder la dimensión educadora, personalizante y humana que también se les es exigida (HABERMAS, 1984), dando énfasis a los climas de relación sin menospreciar el rigor, pero superando la rigidez que provoca la burocracia o el activismo que promueve la impaciencia.

La atención a los individuos precisa de nuevas fórmulas para garantizar la objetividad y la ética consecuente con el Estado de Derecho (DE LEO, 1987); por ello actuar con criterios de intervención desde un enfoque preventivo, supone partir de los derechos por contra del difícil análisis de las necesidades. De enfatizar las garantías frente a los dudosos usos de la discreción y la confidencialidad (nos parece poco efectivo y a veces indigno el uso sistemático de informaciones que sobre las personas se hace sin que éstas sepan los términos y los contenidos de tales protocolos). Supone establecer mecanismos de exigencia de responsabilidades como alternativa a la terminología "patologizante" que subyace en el concepto reinsertión e incluso en la propia intervención normalizadora.

La credibilidad social de las mediaciones requiere una formalización de la propuesta: darle forma a la material, dar fondo a la forma, crear paisaje para luego definirlo, institucionalizar por cuanto supone dar sentido, dar contenido, dotar de estrategias y metodología. Si por prevención educativa normalizada entendemos la compensación del malestar o la evitación del tratamiento jurídico ordinario de los conflictos, le estamos dando a la mediación protagonizada desde y por la comunidad un papel justo en cuanto a su rentabilidad y productividad social. No se trata sólo de un tema económico, que lo es (pues pudieran detenerse más de un procedimiento administrativo y jurídico), se trata de plantear nuevos eventos a la necesaria eficacia interventiva, a saber: que ciertos procesos se aborden bajo procedimientos significativos y cercanos (BANY-JOHNSON, 1970) evitando en la medida que se pueda aquellos criminalistas; que se permita la movilización activa y por tanto la posibilidad de la resolución en perjuicio de la acumulación de resentimientos. Al referirnos a una dimensión preventiva no quisiéramos solo mencionar problemáticas tipificadas como delito aunque de ellas también pudiera hacerse un buen uso, se trata de ampliar el espectro de conductas, algunas susceptibles de tipificación, otras por el contrario toleradas pero quizá por aburrimiento, ingenuidad, ignorancia o miedo, en detrimento de la convivencia y la paz social. Aun sin abandonar los conflictos cotidianos que se solucionan bien o mal en intimidad con o sin mediaciones racionales, incluso reconociendo a cuantos agentes sociales: políticos, técnicos, ciudadanos ejercen continuamente un papel de mediadores, quisiéramos apuntar nuevas sugerencias, intentando demostrar su curso educativo e institucional:

La mediación coherente no solo se posicionará en el trabajo con la víctima sino que también lo hará como oferta conciliadora hacia el autor o en donde ambas partes sostengan un conflicto de intereses.

Tratará de hacer significativas las relaciones huyendo de formalismos y abstracciones como único resorte.

Nos preocupa la lectura que del término prevención pueda derivar a interpretación sólo de lo terapéutico. La razón de la acción social normalizada es la anticipación no ya al peligro, sino por lo que supone planificar adecuadamente los estímulos a que los habitantes de la ciudad tienen derecho.*

La acción mediadora puede traspasar las vías de la "legalidad" administrativa. Setrabajaran los indicios, si cabe, más allá de esperar pruebas. Se trabajará en la línea de proponer, facilitar, invitar (REINA, 1992), de "ir al encuentro de..." (MAZA, 1992).

La mediación asistirá con más tesón a aquellos que tengan mayor dificultad en esgrimir sus argumentos o que no lo hagan por falta de capacidades.

Nos parece de dudosa calificación aquellas intervenciones que admiten el trato con una sola de las partes por cuanto se evidencia quien tienen la responsabilidad absoluta, habida cuenta de lo estructural de los conflictos (PETRUS; 1988:20). Mediar normalizadamente presupone iniciar una tarea hacia la búsqueda de comunicación entre el sujeto y el medio, pues del conocimiento y la interpretación de los hechos aflora el comportamiento. Sin menosprecio de la riqueza de conflic-

tos que en el seno de la comunidad se dan, la adaptación, la inadaptación, la reincorporación, están en función de tales relaciones y de su óptimo desarrollo (DEWEY, 1966). La mediación rompe con el prejuicio de que una de las partes (y esto es sensación recíproca) es incompetente para decidir, y por tanto, para actuar correctamente en uno u otro sentido. La creación del prejuicio que lleva consigo criterios de edad, del grupo de pertenencia, de hábitos o estilos de vida presuntamente indeseables., encontrarán en el ejercicio de la acción cívica conciliadora contenidos para su posible modificación. Se necesitan no obstante posturas favorables a la renovación de las clásicas estrategias parceladas, terapéuticas o paternalistas (LORY, 1986:41), u otras que forman parte de la obsesión por la eficiencia -tecnocracia- y que provocan clientismo u otras formas de alienación técnica (GIMENO SACRISTAN, 1982).

Un planteamiento de los posibles parámetros o constantes a seguir en una intervención socioeducativa pudieran ser:

a). ANALISIS DE MOTIVACIONES. ORIENTAR HACIA LOS BENEFICIOS DEL CAMBIO. EVALUAR Y PRONOSTICAR SITUACIONES Y CONDUCTAS. PLANIFICAR LOS VINCULOS. REALIZAR LA INTERVENCION. CONTROLAR RESULTADOS. CONTINUAR LA INTERVENCION.

Destacaremos de estas orientaciones los énfasis psicológicos, sociológicos, epistemológicos, que gravitan sobre los diseños: personalismo, perspectiva optimista del ser humano, orientación y vinculación comunitaria y social, énfasis en la resolución de problemas, didáctica adecuada a las necesidades y posibilidades., todas fundamentadas por principios de creatividad, participación, globalización, comunicación, etc (FROUFE, 1991). Las modalidades de intervención sociocultural han ido ganando peso en los últimos años no sólo por sus capacidades dinamizadoras, también por ser asistidas cabalmente por nuevos enfoques que rompen radicalmente con la dualidad experto-cliente; nos referimos a las metodologías para “el desarrollo comunitario” o la “investigación-acción-participativa”(PEREZ SERRANO, 1990; VILLASANTE, 1991;LOPEZ DE CEBALLOS, 1989, y muchos otros mentores inspirados en personalidades como Freire, Elliot, Lewin, Rogers...).

Nuestra afiliación sociológica y pedagógica, que se deja entrever a lo largo del trabajo y a la cual tenemos derecho por vocación e ideología no nos impide considerar (como también se ha podido observar) el valioso concurso de aportaciones ya no de otras disciplinas sino de diferentes enfoques que nos permiten seguir en una línea ecléctica aceptable para la practicabilidad de nuestra propuesta: a) De la psicodinámica es importante centrarse en los mecanismos de defensa que emplea el organismo para resolver sus conflictos sin encararlos realmente; observar los problemas en el proceso dinámico del sujeto, el influjo de la infancia en el desarrollo posterior de la personalidad teniendo en cuenta los factores socioculturales; el examen y comprensión de las motivaciones ocultas y frecuentemente inconscientes que se dan en una relación...b) De la propuesta no directivista (Rogers, la Gestalt..) resaltamos la importancia y aceptación del otro (empatía), la búsqueda de la autovaloración como instrumento para el logro del autoconcepto (autoestima) y el trabajo que ahonda en la contradependencia y en la búsqueda de autonomía por parte de las personas... c) De las teorías del aprendizaje social es importante rescatar, por su sentido sociológico, el desempeño en la preparación de los individuos para la toma de decisiones y la anticipación de los conflictos; el refuerzo como base del aprendizaje de las conductas positivas; el énfasis en la enseñanza de técnicas para la adquisición de habilidades sociales. d) del análisis transaccional, la impronta conciliadora y el desarrollo de mecanismos para una mejor comunicación interpersonal -asertiva-, e) Del constructivismo interaccionista, la incorporación de estrategias cognitivas a partir del interés práctico -significatividad- para facilitar el conocimiento y la comprensión de los fenómenos.

Presentamos a continuación un cuadro de competencias o cualidades que pueden tenerse en cuenta en la actividad conciliadora:

b). POSICIONAMIENTO DEL SERVICIO: Escuchar. Delegar. Favorecer la comunicación. Dar a entender que existen formas diferentes de ver las dificultades. Buscar el contrato, lo favorable de aspectos negativos. Resolver los interrogantes. Plantear contradicciones cuando se dan. Cuestionar formas tradicionales de pensar o actuar; identificar ideologías. Alentar. Desconfiar de soluciones sim-

plistas. Tener presente la comunicación no verbal. Justificar los errores. Actitud triple: discreción-firmeza-racionalizar la acción. Cortar evasiones, impotencias, pesimismo, ridiculizaciones, descalificaciones. Tolerar cambios urgentes. Ser flexibles. Pasar de la estructura al objetivo de la acción; observar necesidades-posibilidades. Generalizar concretando. Dar a conocer aspectos legales.

c). ATENCION AL CLIMA: Velar por los derechos. Desinterés unilateral, sólo el bien común. Cordialidad. Buscar que se apruebe el interés de todos. Convicción ante las posibilidades de modificar algo. Optimismo en la superación de obstáculos. Dejar que se den ideas, inquietudes y propuestas sin cortarlas. Perspectiva alternativa. Valorar el cambio. Pedir seriedad. Conocer motivaciones (necesidades y limitaciones). Personalizar las relaciones. Presentar cómo nos afectan las conductas. Construir nuevos sistemas de comunicación. Justificar los propósitos, también los errores. Lograr la atención para que se expresen sentimientos. Dar confianza.

d). ESTRUCTURA DE REFUERZO. Identificar las dificultades. Centrar el problema principal de los auxiliares. Seguir el acuerdo. Observar cumplimientos. Informar a las partes. Proponer continuar en la línea, ofrecer mantenerla. Capacitar para la aceptación de otros recursos. Tolerar el desacuerdo. Trabajar la autoconciencia, buscar el reconocimiento. Trabajar la elección, la necesidad de relacionarse con todos. Enfatizar las resoluciones. La toma de decisiones. Estimular con hipótesis tentativas (no será que ?). Plantear la necesidad de cambiar. Presentar los beneficios del cambio con una modificación de los papeles sociales. Trabajar en las causas por contra de centrarse en lo negativo. Examinar las consecuencias. Trabajar para la anticipación y la previsión. Hacer análisis de eficacia. Conciencia de la motivación, de cómo me afectará. Admitir errores. Posibilidad de evaluar resultados.

Una verdadera intervención educativa no sólo ha de centrarse en los casos de disocialidad susceptibles de intervención terapéutica o jurídica, sino social, pues para nosotros el sujeto u objeto de intervención es más el espacio de influencias que el propio individuo (GARCIA CARRASCO, 1985). Debe prestarse a colaborar en ambientes cotidianos: escolares, familiares, comerciales, institucionales., en definitiva, en los ámbitos donde se generan los problemas sociales, en los contextos del malestar físico, sociocultural, laboral, educativo, interpersonal, intrapersonal..

Siguiendo con lo anterior, creemos que determinadas respuestas sociales no debieran ser iniciadas por el ritual del rechazo o del castigo. Aunque no nos negamos a la acción correctora, bueno será considerar las necesarias habilidades que la población precisa para reforzar conductas alternativas. No podemos caer en el error de juzgar una conducta agresiva, sin más, como tampoco y bajo el mismo patrón, reconocer la conducta conformista como la adecuada y la más positiva. La incorporación de nuevos valores ha de ir introduciéndose de forma paulatina y significativa en las realidades prácticas del cada día; nuestro propósito ahonda no sólo en el sentido utilitario y técnico -pragmático- de posibilitar las respuestas (BANDURA, 1982; ROTH, 1986) sino en el político y cultural de interferir con la razón en los sentimientos -razonamiento de los juicios- (ELSTER, 1988).

5. UN SERVICIO DE MEDIACION

Se impone presentar una propuesta que implemente y haga efectivo el desarrollo de las ideas que se han estado desgranando. Es un reto difícil de asimilar pues los cuerpos profesionales, ya abarcan un amplio inventario de funciones que hacen de su tarea un "acto necesario e imprescindible": Los juzgados, las policías comunitarias, los servicios sociales, las escuelas, los centros cívicos., todos cuentan -deben hacerlo-, en sus dimensiones interventivas (al menos en voluntad), con la interacción de lo interno y lo externo. Pero los vacíos siguen existiendo a pesar del tesón y el rigor. No faltan reivindicaciones deontológicas sobre coordinación, formación permanente... Las policías están atadas a la necesidad de evidencias, los servicios sociales no pueden eludir el encargo de satisfacer las demandas, los juzgados siguen actuando con desconoci-

miento de las posibilidades y déficits del medio, el magisterio exige más tiempo de dedicación al alumnado -tutorías-.

La multiprofesionalidad añade un nuevo componente entrópico a la necesaria coordinación social (SANVISENS, 1984:71) La perspectiva participativa de la intervención social no es posible sin contar con los demás; mas la defensa que hacemos de nuestra idea se basa en que necesitamos nuevos tipos de estructura para dar contenido y respuesta a las nuevos y viejos malestares. La mediación formalizada no es un invento, pero creemos que algunos casos profesionales necesitan de redefinición, de reconocimiento y credibilidad; de formación, de presupuestos, de contraste técnico... Además, no todos los servicios coinciden en tener las mismas posibilidades, incluso competencias, para ejercer actuaciones conciliadoras en grado óptimo. Creemos que es pertinente pensar en las condiciones formativas de los agentes que

podieran desempeñar tal propósito y de reparar en las posibilidades de movimiento y contextualización donde pretenda desenvolverse. No es lo mismo estar implicado que ser un tercero ajeno, esperar en un despacho que acercarse, tratar de orientar más que informar... La actividad mediadora no es en sí una técnica, ni tampoco un estilo de trabajo (aunque ambos aspectos son importantes), es una modalidad que se nutre -y esto es lo que hemos intentado demostrar- de la reflexión pedagógica, tomando otras fuentes como acto de transversalidad para desembocar en el acto socio-educativo.

Según la orientación política de los municipios: normalizadora o sectorizada, amplia o restringida., tendrá cabida la propuesta: **a).** bien como programa adscrito en alguna área: Alcaldía, Servicios Personales o de Bienestar, Participación Ciudadana, Acción Cívica, Educación, Juventud., **b).** bien como proyecto específico (temporal, geográfico., **c).** bien como un servicio dotado de estructura autónoma., o **d).** simplemente utilizado como recurso de formación para la mejora de estilos y prácticas de diferentes agentes. Sea cual fuere la modalidad, la infraestructura, los recursos humanos., se deberá atender a cuantos agentes actúan (se trata de una labor de colaboración), y a las circunstancias socioculturales de los contextos: asociacionismo, actividad comercial, demografía, zonas desfavorecidas, índices de riesgo., pues dependiendo de tales variables la mediación tenderá a establecer una u otra estrategia.

BIBLIOGRAFIA

Nos pareció interesante la sugerencia del término "habitante" frente al de "ciudadano" propuesto por la Secretaría Permanente de Ciudades Educadoras del Ayuntamiento de Barcelona.

ARANGUREN, J.L.: La comunicación humana Guadarrama, Madrid 1975

AYUNTAMIENTO: "Propuesta de anteproyecto de ley sobre organización y funcionamiento de la Justicia Municipal de Paz de Barcelona", Ayuntamiento de Barcelona 1994 (Documento interno).

BANDURA, A.: Teoría del aprendizaje social. Espasa Calpe. Madrid 1982/74

BANY-JOHNSON: La dinámica de grupo en la educación Aguilar, Madrid 1970

BORJA, J.: "La ciutat conquistada. Un punt de vista desde la sociologia" en La Ciutat educadora. Ayuntamiento de Barcelona, 1990; pp.47 a 56.

BRONFENBRENNER, U.: La ecología del desarrollo humano. Paidós, Barcelona 1987

CAMPS, V.: Virtudes públicas. Espasa, Madrid 1990

COSER, L.: Nuevos aportes a la teoría del conflicto social. Amorrortu, Buenos Aires, 1970

DAHRENDORF, R.: El conflicto social moderno. Ensayo sobre la política de la libertad. Mondadori, Madrid 1990/1988

DE LEO, G.: "Una alternativa al tratamiento de menores..." en Menores: La experiencia española y sus alternativas. Universidad Autónoma. Madrid. 1987

DEWEY, J.: Naturaleza humana y conducta. FCE, Mexico 1966/2

- DIPUTACION: "Los Servicios Sociales Municipales", Congreso. Diputación de Barcelona/Federación Española de Municipios/Ministerio de Asuntos Sociales, Sitges 1995.
- ELSTER, J.: Uvas amargas. La subversión de la racionalidad. Península. Barcelona 1988/1983
- ERDOZAIN, A.I.: "Los valores básicos de una sociedad y el desarrollo comunitario" Revista de Pedagogía Social nº7 pp 99-127. Universidad de Murcia, 1986.
- FAURE, et alt: Aprender a ser Alianza editorial/UNESCO. Madrid 1985/1972.
- FROUFE-SANCHEZ: Planificación e intervención socioeducativa. Amarú, Salamanca 1991.
- GARCIA CARRASCO, J.: "Ideología y discurso pedagógico" en Condicionamientos sociopolíticos de la educación. Ceac, Barcelona 1985.
- GARCIA GARRIDO, J.L.: Los fundamentos de la educación social. Magisterio Español, Madrid 1971
- GIMENO, J.: Pedagogía por objetivos. La obsesión por la eficiencia. Morata, Madrid 1982
- HABERMAS: Ciencia y técnica como ideología. Tecnos, Madrid 1984
- HELLER: Sociología de la vida cotidiana. Península, Barcelona 1987/2.
- LORY, B.: "El contenido de la acción social", en Revista de Pedagogía Social nº6. Universidad de Murcia, Murcia, 1986.
- MAZA, G.: "El educador especializado; el punto de vista antropológico" Curso de Servicios Sociales, Diputación de Barcelona, 1992.
- MERTON, R.K.: Teoría y estructura sociales. FCE, México 1980/1957
- MOSTERIN, J.R.: Racionalidad y acción. Alianza, Madrid, 1978
- NASSIF, R.: Pedagogía General. Cincel. Madrid, 1975/2
- NAVARRO, S.: "Redes comunitarias y apoyo social: Hacia una articulación creativa de la ayuda formal e informal". II Seminario Estatal de Trabajo Social Comunitario. Universidad de Granada, 1994
- NISBERT, R.A.: Introducción a la sociología. El vínculo social. Vicens Vives. Barcelona 1975.
- NOVAK-GOWINA: Prendiendo a aprender. Martínez Roca, Barcelona 1988.
- PARSONS, T.: El sistema social. Revista de Occidente, Madrid, 1966
- PEREZ SERRANO, G.: Investigación-acción. Aplicaciones al campo social y educativo. Dykinson, Madrid, 1990
- PETRUS, A.: "Control y pedagogía social" en Poder y control nº1 Barcelona 1988
- PUIG, J.M.: "La ciutat i el desenvolupament moral i cívic" p 177, en La ciudad educadora, Ier. Congreso Internacional de Ciudades Educadoras, Ajuntament de Barcelona, 1990; pp.177 a 188.
- QUINTANA, J.M.: Pedagogía Social. Dykinson, Madrid 1984
- REINA, F.: "El educador de los Servicios Sociales: una modalidad de educación social comunitaria" (fotocopiado) Barcelona, 1992
- ROTH, E.: Competencia social. Trillas, México 1986
- SANVISENS, A.: Cibernética de lo humano. Oikos-Tau. Barcelona 1984
- "Medios de comunicación social" en Condicionamientos sociopolíticos de la educación Ceac, Barcelona 1985
- SARRAMONA, J.: Tecnología educativa Ceac, Barcelona 1990
- TOUZARD, H.: La mediación y la solución de conflictos. Herder, Barcelona, 1981
- FRANCESC REINA: Educador social en el Serveis Personals de l'Ajuntament de Badalona.
- ROBERT GIMENO: Educador social: Delegat-Mediador en Direcció Gral. de Justícia Juvenil. Generalitat de Catalunya. Barcelona, abril de 1995.