

## EDUCACIÓN SOCIAL Y MEDIACIÓN:

Comenzaré refiriéndome a la intervención socioeducativa del educador social.

Se interviene para satisfacer y/o aminorar las necesidades sociales de individuos, familias y colectivos, promoviendo en definitiva el Bienestar de la comunidad.

Esta intervención se basa en los *principios* de Universalidad, libertad, normalización y descentralización.

Los *criterios* que rigen esta actuación profesional son: La interdisciplinarietàad, globalidad, integralidad de la persona, interés superior del menor, coordinación profesional y actuación en el medio natural de los menores y sus familias.

*El educador social* es aquel profesional que desempeña una tarea educativa en la convivencia cotidiana con métodos pedagógicos y no en el ámbito académico.

Su *formación* debe ser tanto humana, como pedagógica, técnica y sociocomunitaria.

Su *intervención* la realiza en el ámbito socio-comunitario, desde proyectos concretos y desde la intervención sociofamiliar, incidiendo en aspectos cognitivos, afectivos y sociales del niño y desde la familia.

Las *funciones* del educador social también dependen directamente del ámbito de su intervención pero siempre van orientadas a la supresión o reducción de factores de inadaptación social, así como analizar las causas que inciden sobre ellos.

De entre la infinidad de *objetivos* que tiene la labor del educador social (prevenir, sensibilizar, detectar y atender) podemos destacar los siguientes: potenciar recursos personales, potenciar el desarrollo y uso de recursos comunitarios, facilitar relaciones entre miembros del mismo grupo social, posibilitar el crecimiento personal y comunitario del grupo social próximo, insertar al ciudadano en su sociedad inmediata, facilitar la adquisición de pautas de convivencia social, afrontar problemas de desequilibrio social, sentido crítico frente a situaciones sociales, y en definitiva ser agente de cambio social.

Las posibles *áreas de intervención* son: educación para la salud, organización y economía doméstica, escolar, convivencia y relaciones familiares, formativo laboral, relaciones con el entorno social, ocio y tiempo libre,...

Habiendo mencionado mínimamente la actuación del educador social paso a comentar el conflicto y la mediación como alternativa de resolución al, mismo haciéndolo de manera que continuamente se establezca la comparación entre la acción educadora y la acción mediadora, matizando de forma especial los valores y la ética profesional puesto que es el objeto de este congreso.

En general la actitud ante las situaciones de conflicto siempre ha sido entorno a las siguientes opciones: la negación del mismo, la huida, trasladar la responsabilidad a un tercero, someterse a la solución impuesta por el otro,, tratar de someter al otro y por último

la negociación. Es evidente que negociamos cuando no podemos imponer nuestra solución al otro.

Tanto en educación social como en mediación es esencial la flexibilidad en el desarrollo de su actuación. La dificultad en ser flexibles nos lleva a tener ideas preconcebidas y a manejarnos con paradigmas que logran limitarnos a un solo campo, ya que existen otras alternativas que pueden enriquecer la práctica de ambas profesiones.

Cuando estamos trabajando, nuestra persona siempre estará implicada en lo que se está haciendo. Tanto el mediador como el educador deberán ser conscientes de qué es lo que les interfiere y qué es lo que facilita de lo personal para que su tarea se vea enriquecida y favorecida. Será distinto en función de cada profesión y de las características de cada persona lo que supone encontrar el espacio óptimo para cada profesión y en ellas para cada profesional.

Ante una situación de tensión, el educador dependiendo de las circunstancias y de sus valores tendrá que pasar por alto la angustia y/o resolverla con técnicas, lo que en ocasiones resulta especialmente costoso.

El mediador ante las situaciones de tensión transitará la angustia, utilizando su potencial operativamente, para lo que tiene que tener conocimientos de esa angustia, su manejo con distancia al mismo tiempo que con conocimiento, logrando no implicarse al mismo tiempo que comprender el conflicto, pudiendo ser objetivo a la hora de aplicar las técnicas. Las capacidades, aun las que interfieren son posibilidades para la práctica de la tarea. El conocimiento y la técnica permiten encontrar la distancia en la que el trabajo es operativo.

En este aspecto son muy importantes los valores de los profesionales de ambas profesiones puesto que les permite trabajar con personas en conflicto, aunque sus objetivos de intervención son muy diferentes. Es esencial reconocer lo que podemos y no podemos hacer, reforzando lo que sí podemos a través de la creatividad.

El objetivo del educador es el de luchar con la dificultad buscando el que se reduzca lo máximo posible, al mismo tiempo que aumentar las potencialidades. El mediador, no es que niegue la existencia de la dificultad sino que la reconoce, la acepta y la tiene en cuenta pero no trabaja con ella sino que lo hace tratando de que los mediados adquieran el entrenamiento para trabajar con todo lo que tienen. El trabajo con el cuerpo permite descubrir sus capacidades perceptivas, sus actitudes, sus aptitudes, así como a reconocerse y descubrirse. Esto está íntimamente relacionado con el paradigma ganador-ganador y persigue que los propios clientes lo descubran.

Pero entonces qué es la mediación: Es ese proceso en el cual el tercero que interviene ocupa un lugar en el que tiene poder pero renuncia a usarlo, en el que mantiene un nivel ético sin poder entrar en los contenidos o sin poder juzgar los acuerdos a los que lleguen sus clientes.

El mediador se dedica a llevar el control del proceso, que es lo que los clientes necesitan, dejando para ellos la elección de los contenidos, alternativas y soluciones a los mismos, manteniéndose aunque no neutral si imparcial en todo momento.

Los límites deontológicos constituyen un tema especialmente complejo que desde nuestra asociación tratamos de definir desde la Teoría de las Funciones de Daniel Bustelo, que permite dar por válido un acuerdo siempre que satisfaga a los mediados en sus necesidades, de la manera en que ellos creen que serán satisfechas, no solo para los menores, sino principalmente para los adultos en juego (por ejemplo en la mediación familiar) También sabemos que si quedan funciones de crianza desatendidas, en especial las de mediatez e inmediatez, los problemas se presentarán con toda seguridad y se podrá poner en situación de riesgo a los menores; si faltan las de cambio o la advuncular el acuerdo tendrá tendencia a desestabilizarse.

El límite deontológico se ubicará en el punto en el que el acuerdo no satisfaga las funciones de crecimiento de una forma evidente, teniendo en cuenta los propios criterios del mediado, en base a la información que obtenemos a lo largo del proceso.

En este aspecto el educador social debe dar respuesta a los objetivos anteriormente mencionados teniendo en cuenta que han de responder primariamente a los criterios de protección del menor y a dar respuesta a las necesidades de forma directa tomando medidas en caso necesario.

Un componente esencial de la actividad profesional de las profesiones objeto de esta comunicación es la información.

Es habitual que cuando nos falta información acerca de algo, llenemos los huecos con supuestos o con prejuicios. Muchas veces no buscamos información pues ya hemos rellenado los espacios vacíos y creemos disponer de todos los datos necesarios.

Por ello es muy importante disponer de la capacidad de escuchar, obtener información, contrastarla y realizar la intervención adecuada desde la educación social o la hipótesis de trabajo en mediación.

En mediación se trabaja mucho no solo lo que se dijo, sino cómo se dijo, observando todo lo corporal y ayudando a tomar decisiones inmediatas en un momento donde la escena no permite más que responder rápida y certeramente. Corporalmente hay mucho que observar y la información deberá ser vivida para aprender a decodificarla, primero en el mediador para luego poder ser capaz de captarla en el afuera.

El único objetivo del mediador para verificar la información es para que permita a los mediados reconocerse entendidos y para que todos podamos tener claro la información que compartimos.

El educador debe conocer cuanta información sea posible respecto a ciertas situaciones de dificultad puesto que en función de la misma deberá programar sus actuaciones y tomar las medidas que considere oportunas.

La información que es relevante en la mediación es la que es útil para la tarea específica de la mediación, la que permite llegar al acuerdo del conflicto que atraviesan en ese momento. El mediador aprovecha la discusión para obtener información y poder escuchar lo que con quien tiene el conflicto no puede oír; sin evitar que discutan y con la información que ellos traen se trabaja sin que dejen de estar presentes los sentimientos. Esta tarea la desarrolla aplicando diferentes técnicas, con la importancia de las preguntas, de la escucha, de las hipótesis, del rotafolio, de hacer resúmenes de hablar asertivamente, la reformulación de los

planteamientos, la generación de alternativas, negociación por paquetes y el cambio de posiciones a intereses.

A partir de que el mediador/a les escucha y les ayuda a escucharse, han podido ser escuchados ambos, ambos han ganado y ambos han podido ponerse a la tarea.

Conocer todo lo relacionado con la psicología evolutiva (dependiendo del ámbito en el que se trabaje: menores, tercera edad, discapacitados...) es tarea esencial del educador social. Sin ese conocimiento será imposible que detecte las situaciones de necesidad, de dificultad, de trastorno en el desarrollo...

Para la mediación (que tenga que ver directamente con menores por ejemplo) conocer un poco las necesidades mediatas e inmediatas, de cambio y advunculares de la gente, formas de comunicar a los niños las situaciones que están viviendo los padres, tratar de redefinir con los padres que es lo mejor para los hijos.... facilitará en algunos momentos la tarea, pero no para instruirles en la forma en que deban hacerlo sino para conducir el proceso para que ellos lo descubran y se encuentren unidos en algún objetivo. En mediación es esencial en este aspecto tener en cuenta los problemas de género que, aunque en el campo de la educación social es importante no adquiere tanta relevancia.

Tanto en mediación como en educación social todos los procesos tienen su propio tiempo. En ambas disciplinas los tiempos son distintos.

Los programas de actuación social pueden durar meses y/o años mientras que los procesos de mediación (propia y no transformadora o facilitadora) pueden ser de 1 ó 2 entrevistas en menores infractores, 3 ó 4 entrevistas en casos de herencias, 7 u 8 entrevistas en separación o divorcio, etc.

Sea como fuere ambas disciplinas requieren darle tiempo a los procesos y dar tiempo a los profesionales para los propios procesos, sobre todo en mediación puesto que su intervención aborda directamente los sentimientos y estos deben ser tenidos en cuenta, no para trabajarlos sino para que no interfieran.

El Educador social ha de conocer al igual que de muchas disciplinas, también algo de derecho para saber cómo actuar en beneficio de la persona objeto de su intervención estando obligado a responder a lo que es justo desde la premisa que marcan las leyes.

El mediador también debe conocer cuestiones de derecho pero no para aplicarlo sino para no usarlo, para salir de las trampas del derecho y del modelo ganador-perdedor. La creatividad y la utilización de las técnicas de negociación desde el paradigma ganador-ganador permitirán pensar en diferentes posibilidades para satisfacer las necesidades que generan el conflicto que esté abordando el mediador.

El educador utiliza la información que tiene del usuario, la que le ofrecen otros profesionales, los conocimientos que tiene sobre la materia objeto de su trabajo por su formación, un marco legal al que debe dar respuesta y las guías que marcan su trabajo, como lo son los recursos existentes, sus cualidades y aptitudes personales, técnicas de otras disciplinas muy útiles en el ámbito socioeducativo (sociológicas, de terapia familiar, de resolución de conflictos).

Entonces cuándo entendemos que se puede aplicar la mediación como tal?

Parece ser comúnmente aceptado que la mediación requiere de la existencia de un conflicto, de personas que son parte del mismo y de un tercero que no toma decisiones pero que facilita los acuerdos entre las personas participantes en el conflicto. La mediación puede aplicarse a diferentes áreas, de manera que todas tienen como base la negociación y ciertas técnicas propias aunque también características específicas en función de las partes involucradas y de la naturaleza del conflicto.

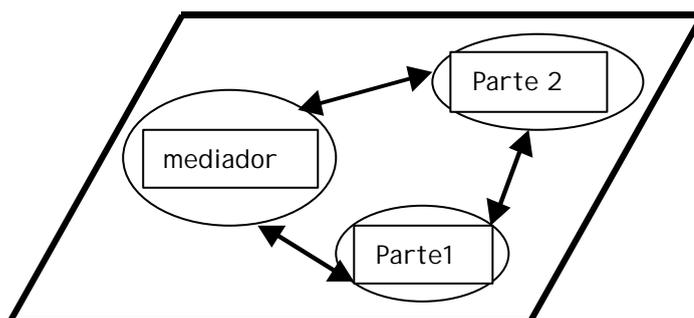
En realidad la mediación surge en Estados Unidos (Historia de la mediación por Bonafé Schmitt) atendiendo a conflictos sociales entre grupos étnicos distintos y como forma de prevención para que los mismos no desembocasen en episodios delictivos. La experiencia tuvo un resultado exitoso y comenzó a aplicarse a otras áreas.

La mediación es aceptada en un principio como un sistema alternativo al judicial y por tanto los conflictos que se mediaban eran los de relevancia jurídica, pero va surgiendo un nuevo concepto social de cómo resolver los conflictos, basándose en la descentralización, la flexibilidad, un menor formalismo y una mayor cercanía entre la persona que tiene el conflicto y su resolución.

La mediación es un método de resolución de conflictos con virtudes y defectos, aplicable a unos conflictos y no a otros. La mediación se integra a los sistemas existentes como una opción más que no excluya a ninguna otra.

Existe una gran diferencia entre el lugar que ocupa el educador social y el mediador.

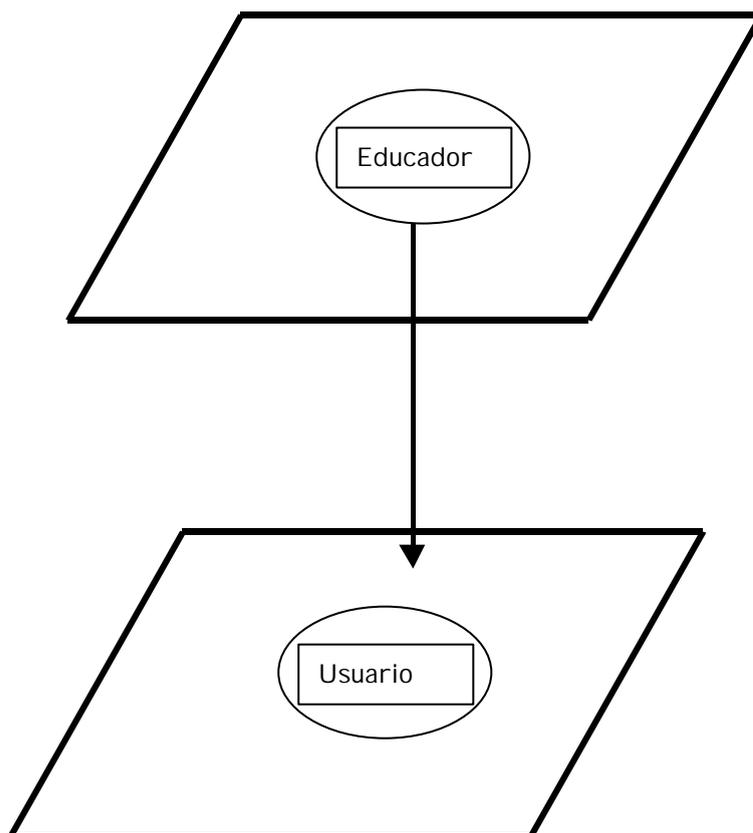
El mediador debe estar en el mismo plano que los mediados (Teoría Planar de Daniel Bustelo), pues son ellos los que tienen que responsabilizarse de sus decisiones y de las mejores soluciones para sus conflictos. Es preciso aclarar que una cosa es estar en el mismo plano y otra es ser igual. Cada mediado y cada mediador son seres distintos ubicados en lugares distintos pero en el mismo plano.



Los mediados intentarán subirlo de plano, haciendo alianzas, buscando aprobaciones queriendo que apoye posturas de alguno de ellos, etc., y su postura deberá ser siempre conservar ese plano. El mediador debe mantener su equidistancia funcional. Procura la comunicación entre las partes en conflicto estando dentro del sistema determinado por las tres partes. En todo momento el mediador deberá ser neutral al mismo tiempo que deberá

detectar los propios prejuicios y preconcepciones profesionales, pudiendo apartarlos para que no se proyecten en la tarea.

La mediación trabaja sobre los conflictos, en perspectiva de futuro y procurando satisfacer no solo los derechos, sino también los deseos, armonizándoles con las posibilidades.



En este sentido la educación social también procura la comunicación entre las partes pudiendo ser estas el usuario y la sociedad, los menores y los padres,...; pero lo hace desde un lugar de poder puesto que comprende al mismo tiempo que aconseja, enseña, exige responsabilidades ante incumplimientos, concede o deniega, siempre desde el lugar del que sabe y tiene la formación para ello (los que sabemos somos nosotros no los usuarios).

También hay otro límite, puesto que necesariamente promovemos hacia un cambio en la dirección que consideramos más funcional, más integradora socialmente, donde tenemos responsabilidades sobre las acciones de los otros.

El educador parte de la idea de justicia social y el deber de protección del interés del más débil, atendiendo los conflictos que generan las necesidades no cubiertas, según marcan las leyes y las normas de justicia social, la educación...

Frente a esto la mediación no se lleva a cabo entre adversarios, es recíproca, es confidencial, ayuda a aclarar las zonas de conflicto, concede poder a las partes y en el caso de la mediación familiar es muy útil con relación al cuidado de los hijos.

El educador social teniendo en cuenta el mundo que rodea al usuario pone el equilibrio su mundo externo con la conducta a través de los recursos necesarios y los aprendizajes adecuados, de manera que la persona pueda insertarse en el mundo que el rodea: trabajo, centro educativo, entorno social,...de forma productiva para él/ella. Esto es así siempre que sea posible y el éxito se verá reducido en función de que existan otras problemáticas asociadas, en cuyo caso se derivará el caso al servicio pertinente para que atienda las necesidades de esta persona en su interior (patologías, adicciones,...) de manera que contenga su mundo interno y se logre una integración entre su entorno y su conducta de forma que el conflicto se encauce productivamente para el usuario y la sociedad.

En muchos aspectos la intervención del educador social y la del mediador son parecidas, sobre todo con respecto al mundo interno del usuario (cliente para el mediador), pero el lugar desde el que intervenimos es muy distinto y el fin que buscamos también lo es.

El mediador no tiene pautas de intervención dadas por intereses superiores impuestos por la estructura legal o administrativa del lugar de trabajo. Los mediadores no están dentro de un sistema que indique lo que es el mejor interés del menor o de la familia, o de la protección del más débil. El trabajo del mediador se basa en dejar a los clientes generar sus propias alternativas sin limitaciones externas que son necesarias desde un servicio público en el que hay todo un sistema de pautas de lo que debe ser. Los clientes están solo limitados por su propia escala de valores.

El límite de lo que el mediador está dispuesto a aceptar o no está sólo dentro del marco deontológico personal. Si entiende que la solución a la que están llegando las partes es realmente perjudicial para uno de ellos o ambos o para las personas vinculadas a ellos, y si ha realizado las comprobaciones que le certifiquen que ese deseo de los clientes les es claro a ellos y razonable, sólo nos queda retirarnos de la mediación. Salvo que haya una evidencia de una situación que suponga grave riesgo para alguna de las partes y deba denunciarlo.

No obstante hay diferentes formas de ver la mediación desde la escuela de Harvard hasta los actuales modelos interdisciplinares. En ellos se priman aspectos diferentes, en uno el objetivo primordial es llegar al acuerdo entre las partes, otros dan mayor importancia a que la gente viva un proceso personal de cambio (Escuela transformadora de Folger) en el que comienzan a preponderar los aspectos psicológicos sobre el acuerdo suponiendo un enfoque más terapéutico; o el modelo sistémico narrativo (Sara Cobb) para el que lo sustancial es recuperar para los clientes su capacidad de comunicarse.

Tanto para el educador social como para el mediador es necesario trabajar las aptitudes como profesional y unas ciertas técnicas.

En ambos casos los son la empatía, la flexibilidad y la creatividad. Hay que añadir en el caso de la mediación la Confianza en el proceso que señala Melinda Smith y la imparcialidad.

Mientras que las técnicas del mediador se circunscriben al ámbito de la entrevista y la supervisión del caso (comentadas anteriormente: Reformulación, escucha activa...) las del educador además incluyen técnicas como son las visitas a domicilio, ciertas prácticas en ocio y dinámicas de grupos, coordinación con otros profesionales para intervención directa (no solo como supervisión) actuaciones en medio abierto,...

En cuanto a la ética del profesional, es importante pensar en la relación entre formación y ética profesional.

Cuanto menos estructurado y más complejo sea el modelo de trabajo, en general, más cuidadoso debe ser el profesional con su comportamiento, su ejemplo y su coherencia. Y por tanto más responsabilidad ética tiene de circunscribirse específicamente a su trabajo, de ser capaz de reconocer sus propias proyecciones, intereses y parcialidades y por ello es conveniente la supervisión del trabajo realizado.

El educador debe ser siempre muy respetuoso con la aplicación de las leyes y las normas sociales así como con el usuario y sus características particulares con sus limitaciones y potencialidades. Esta tarea deberá realizarla desde los principios básicos de libertad, igualdad y solidaridad, valores en la actualidad muy manidos pero al mismo tiempo muy necesarios, midiendo los suyos propios y procurando siempre no imponer más allá de lo estrictamente necesario. Procurando no implicarse en los casos pero con un alto nivel de conocimiento de las problemáticas y los conflictos que afectan a los usuarios.

A modo de ejemplo podemos utilizar algo que en la actualidad tiene gran relevancia tanto en tema de menores como en mediación. En los casos de separación a los efectos de establecer lo “justo” para las partes o lo mejor para el menor, el Estado se ha provisto de una cantidad de recursos para garantizar que las necesarias parcialidades de los agentes compensen entre sí como para llegar a una concepción lo más representativa de la situación en un momento dado del tema dentro de la sociedad. Para ello hay un poder legislativo en el cual se debaten (al menos teóricamente) las materias que terminaran convirtiéndose en leyes. Luego para su aplicación, hay un control a través del sistema judicial en el que está garantizada esta objetividad y neutralidad sobre la base del trabajo que hacen los abogados de las partes, el juez y luego la instancia de apelación. Todo esto para intentar garantizar el criterio de lo justo.

En general en la actualidad existe una visión muy judicializada de lo que es el interés del menor. Esto hace que el educador vea constantemente guiada su actuación por este principio, y deba actuar en consecuencia. Sin embargo esta visión no debe marcar la pauta de actuación del mediador de forma tan judicializada, en lo que realmente dice la ley o lo que los padres del menor están dispuestos-capacitados-preparados para desempeñar.

Un tema ético fundamental tanto para el educador como para el mediador (haciendo las acepciones propias de cada profesión) es que sea capaz de reconocerse a sí mismo, en sus virtudes y sus defectos, en sus inclinaciones y deseos durante todo el proceso de intervención/mediación, porque es imposible ser neutral y objetivo, sobre todo en

intervención-mediación familiar, en donde cada uno tiene una familia de origen y un proyecto de familia propia.

Es difícil determinar la mala praxis de un profesional que trabaja no solo con pautas objetivas externas (las leyes) sino teniendo presentes también los aspectos emocionales de sus clientes, además teniendo en cuenta que esto se hace en diferentes niveles en función de las distintas líneas profesionales.

También tiene que ver con la ética profesional diferenciar el objetivo de la intervención de los beneficios marginales que la misma puede tener.

Es tarea de la ética profesional diferenciar las tareas de las diferentes profesiones, como la educación social y la mediación, esto es fundamental a la hora de evitar el intrusismo y esto también tiene que ver con la ética.