

---

# Conceptualización de la mediación comunitaria

---

PID\_00255465

Oscar Negrodo Carrillo

---

Tiempo mínimo de dedicación recomendado: 2 horas

---





# Índice

<b>Introducción</b> .....	5
<b>1. Conflictos comunitarios y mediación comunitaria. El concepto comunidad</b> .....	7
<b>2. Mediación vecinal, ciudadana, social e intercultural</b> .....	13
<b>3. Vínculos entre mediación comunitaria y participación, derechos y deberes, democracia y seguridad</b> .....	16
3.1. Mediación comunitaria y participación .....	16
3.2. Mediación comunitaria y democracia .....	18
3.3. Mediación comunitaria, derechos y deberes .....	20
3.4. Mediación comunitaria y seguridad .....	22
<b>Bibliografía</b> .....	25



## Introducción

La vida del ser humano se estructura en comunidades, sociedades, naciones, estados... Las relaciones se establecen desde lo más micro (pareja, familia, vecindad, escuela, gobiernos locales...) hasta lo más macro (estados, confederaciones, estructuras multiestatales, organizaciones internacionalistas...). Estas esferas, los múltiples estratos relacionales en los que se estructura la vida en sociedad, están interrelacionadas. Conflictos que aparecen en la escala internacional (guerras, terrorismo internacional, políticas de control de fronteras...) tienen influencia en los conflictos que se dan en el ámbito local (conflictos entre vecinos, familiares, interculturales...).

Los recientes atentados en Barcelona y Cambrils, así como la cadena de atentados de los últimos años, especialmente en suelo europeo, trasladan presión a la convivencia en aquellos municipios donde la población de religión musulmana convive con otros colectivos y se puede manifestar en conflictos concretos de convivencia, incluso entre vecinos. Por el contrario, aquellas comunidades cohesionadas, donde sus miembros se legitiman y se reconocen en sus diferencias, trasladan una realidad de convivencia que no puede ser obviada por los gobiernos cuando se pronuncian ante ciertos sucesos violentos.

Esta relación entre lo macro y lo micro, entre los conflictos sociales, públicos, políticos y aquellos vecinales y comunitarios, es fundamental para entender cómo el impulso de la cultura de paz se da desde diferentes lugares interrelacionados.

Vivimos en sociedades cada vez más complejas: diversas, cambiantes, tecnificadas... Los cambios sociales se suceden a un ritmo vertiginoso mientras los individuos tratan de adaptarse e incorporar nuevas herramientas para gestionarlos. En este contexto social complejo se manifiestan, muy resumidamente, dos tendencias ideológicas respecto al valor de lo comunitario en el desarrollo de las personas: el individualismo y el comunitarismo. Estos posicionamientos ideológicos no solo se enfrentan en las contiendas electorales, sino también en la forma de estructurar las sociedades, en los recursos y servicios con los que se dota a una comunidad para impulsar políticas públicas de cohesión social, en la forma de entender el trabajo de los agentes que promueven la convivencia... Como veremos más adelante, este sustrato ideológico también atraviesa el debate sobre cómo concebir la mediación comunitaria y las consecuencias que se derivan de su ejercicio.

Una de estas tendencias viene marcada por el neoliberalismo que condiciona las relaciones sociales desde hace algunas décadas. Esta visión del individuo y de las sociedades establece como patrones imperantes la meritocracia, la posibilidad de autosatisfacción individual de las propias necesidades mediante la producción y el consumo, la competitividad que concibe al otro como «enemigo» al que hay que superar, y en general, al descrédito de lo comunitario como ámbito de satisfacción de las necesidades individuales. En este entorno,

altamente competitivo, los valores imperantes del individualismo nos llevan a entender los conflictos como patrimonio de las personas que los padecen. En este contexto ha ido acentuándose la necesidad de recurrir a operadores jurídicos especializados para la resolución de los propios conflictos. De esta manera se han privatizado los instrumentos de gestión de conflictos (el acceso a la justicia solo es gratuito en ocasiones de excepcional precariedad) y se ha desposeído a los individuos de su soberanía en la gestión de sus controversias.

Durante la asignatura, veremos cómo la mediación comunitaria aporta una visión contracultural respecto a lo hasta ahora señalado, ya que devuelve la soberanía a las partes respecto a la gestión de sus propios conflictos y sitúa la responsabilidad de lo que acontece en lo conflictual, no solo en los propios individuos implicados, sino en el entorno comunitario en el que estos conflictos ocurren.

## **1. Conflictos comunitarios y mediación comunitaria.**

### **El concepto comunidad**

Son varias las formas en las que podemos abordar una aproximación a los conceptos «conflicto comunitario» y «mediación comunitaria». En esta parte del curso evitaremos detenernos en los conceptos «conflicto» y «mediación», ampliamente trabajados en otros módulos, pero nos detendremos de forma extensa en el concepto de comunidad que sostiene la aplicación comunitaria de la mediación. Asimismo, analizaremos cuál es el enfoque conceptual, ideológico y práctico de la mediación comunitaria, tratando de establecer similitudes y diferencias con otros conceptos que le son próximos.

Lejos de una visión reduccionista del concepto, que asimila mediación comunitaria a mediación vecinal, abordaremos en las próximas páginas cómo la mediación, en sus diferentes acepciones (instrumento, institución, espacio, rol...) se viene implementando en diferentes entornos para la prevención y gestión de conflictos comunitarios. Huiremos, por tanto, de la asimilación estricta de lo «comunitario» como lo propio de las «comunidades de vecinos». Veremos, así, cómo el adjetivo «comunitario» puede ser entendido de múltiples maneras, aunque nos inclinaremos más por aquellas aproximaciones que parten del concepto comunidad relacionado con un ámbito territorial y las relaciones de interdependencia que en ese ámbito se establecen.

Las realidades comunitarias constituyen sistemas de interacción donde las personas, además de satisfacer las necesidades e intereses propios, participan en satisfacer las de otros. Esto requiere una forma de organización social que haga posible este intercambio en un contexto de convivencia y de mutuo apoyo ante la diversidad de situaciones que confluyen. Esta forma de organización es formal e informal al mismo tiempo (Del Campo, 2015).

Las comunidades están constituidas por individuos, instituciones (públicas, privadas, concertadas...), servicios (municipales, autonómicos, estatales...) y las relaciones mutuas que se establecen entre unos y otros con la finalidad de satisfacer necesidades individuales o colectivas. La comunidad hace referencia a un ámbito territorial concreto (un barrio, un municipio, una región...).

Este asunto se hace cada vez más controvertido y complejo dada la irrupción de internet y las redes sociales. Estas permiten seguir actuando como miembro de una comunidad sin ser necesario estar en el territorio físico de la misma. Por lo tanto, para que un individuo sea considerado como parte de una comunidad, hay un elemento definitorio importante: el sentimiento de pertenencia. Sentirse parte de un colectivo, de un ámbito territorial en el que se establecen

una serie de relaciones de interacción mutua para la consecución de objetivos individuales y grupales, es uno de los rasgos más importantes para señalar que alguien pertenece a una comunidad.

Este concepto de comunidad se superpone al concepto de ciudadanía. La ciudadanía implica derechos de los que disfrutar y deberes que deben ser cumplidos por aquellos individuos que cumplen una serie requisitos (nacionalidad, residencia, empadronamiento...). El concepto de ciudadanía está muy vinculado al mundo del derecho, y pone el acento en el individuo.

Sin embargo, cuando el ciudadano pasa a formar parte de una comunidad, puede ejercer una serie de acciones para satisfacer sus necesidades o buscar la satisfacción de necesidades comunes. Mientras que la mirada «comunitaria» pone el acento en el conjunto de individuos, organizaciones y sus relaciones, la mirada «ciudadana» pone el acento en el individuo y en sus derechos y deberes.

Volviendo al sentimiento de pertenencia, podemos afirmar que se trata de una identidad. Sentirse parte de una comunidad (barrio, pueblo, ciudad...) es una identidad que se suma a otras identidades propias de los sujetos o los grupos.

A la identidad «ser de Barcelona» se le suman otras identidades que pueden ser de origen, de edad, género, orientación sexual, gremio, barrio... Por lo tanto, si hablamos de la comunidad del barrio de la Barceloneta, podemos poner la mirada en un individuo que sea mujer, de origen andaluz, joven, heterosexual, bibliotecaria, y que se siente parte de su barrio. Esta ciudadana formaría parte de la comunidad de la Barceloneta, puesto que interactuaría con su entorno, se sentiría parte, y ejercería sus derechos y deberes como ciudadana en función de sus intereses y posibilidades.

Al mismo tiempo, las comunidades se constituyen a partir de ciertos rasgos identitarios que les confieren personalidad colectiva. Estos rasgos están relacionados con lo histórico, lo sociológico y lo antropológico. A veces, estas características pueden cristalizarse en clichés que generan sentimientos de identidad. En las últimas décadas, se ha aprovechado esta realidad social para impulsar algunos rasgos identitarios por parte de las administraciones públicas, fundamentalmente los gobiernos locales. Esta «política pública» de impulso del sentimiento de pertenencia se concreta en eslóganes fáciles de recordar. Esto genera, a lo largo del tiempo, un «relato» común sobre «quiénes somos» y cómo nos concebimos como colectividad.

Por lo tanto, una comunidad debe establecer elementos comunes que nos permitan construir un «sujeto plural», un «nosotros», y debe acoger y concebir la diversidad como un elemento de riqueza que contribuya al bienestar común.

Cada comunidad se dota de instrumentos colectivos en función de múltiples causas (históricas, socioeconómicas, culturales, antropológicas...). Estos instrumentos, a los que llamaremos organizaciones, pueden ser públicos o privados, administrativos o vecinales, gubernamentales o no gubernamentales, formales o informales... Es importante consignar las organizaciones de cada

#### Ejemplos de eslóganes

«L'Hospitalet ciudad acogedora», «Barcelona: ciudad de paz», «Todos movemos Córdoba», «Houston: the city with no limits».

comunidad, así como las relaciones que existen entre ellas. Lo que coloquialmente llamamos «vida asociativa» puede agrupar al conjunto de entidades a partir de las cuales los individuos se organizan para llevar a cabo intereses individuales y colectivos. Por otro lado, los poderes públicos impulsan la creación de servicios (municipales, autonómicos, estatales...) para garantizar necesidades específicas de individuos y colectivos. Cada una de estas organizaciones está conformada y liderada por personas concretas, con sus propias capacidades, identidades y necesidades. Todo el tejido de relaciones existente entre organizaciones, ciudadanos, colectivos, individuos... conforman lo que hemos ido llamando comunidad.

Entendemos comunidad, por lo tanto, como la suma de:

- Individuos/ciudadanos.
- Organizaciones.
- Relaciones entre ellos.
- Liderazgos.
- Rasgos identitarios colectivos.
- Identidades particulares.
- Las relaciones entre todo ello.

En el diseño de políticas públicas, la comunidad se ha venido considerando el conjunto de ciudadanos sobre los que implementar ciertas actuaciones, concibiéndola así como «receptora». Sin embargo, cada vez más, debe ser considerada también como protagonista de las políticas públicas (Marchioni, 1999). La progresiva complejidad en dar satisfacción a las necesidades individuales y colectivas ha hecho que cada vez sea más difícil que los poderes públicos puedan dar respuesta a la multiplicidad y diversidad de demandas ciudadanas. Durante décadas, los poderes públicos han ido conformándose a partir de la implementación de servicios (sanitarios, educativos, asistenciales, de promoción personal...) que han ido cubriendo diversas necesidades. Este fenómeno, imprescindible para la creación de sociedades avanzadas y de progreso, ha tenido un efecto pernicioso: la delegación de la responsabilidad en los poderes públicos. Frecuentemente, se han generado relaciones entre el ciudadano y la Administración basadas en el paternalismo, en el asistencialismo y el clientelismo. Esto ha *desempoderado* a la ciudadanía, que ha visto satisfechas algunas de sus necesidades, a cambio, *únicamente*, de cumplir con sus obligaciones fiscales. De esta manera, a partir del pago de impuestos, se ha considerado que el Estado debía satisfacer todas las necesidades del individuo. Este esquema se ha ido mostrando ineficiente en los últimos años, ya que las necesidades individuales y colectivas cada vez son más complejas y difíciles de satisfacer desde los poderes públicos. A veces, las necesidades de un colectivo se manifiestan en forma de intereses y posiciones contrapuestos a los de otros colectivos. Para poder dar respuesta a estos «nuevos intereses» se requiere de la participación de los ciudadanos. Por lo tanto, entendemos a la ciudadanía desde una mirada doble: como receptora y como protagonista de las políticas públicas. Esto rompe la lógica clientelar de la que somos herederos. Vemos, así, cómo

se producen resistencias. Los individuos expresan su interés en delegar la responsabilidad en los poderes públicos. Por su parte, las organizaciones se resisten a promover espacios de participación directa en el diseño y la provisión de las nuevas políticas públicas, por una supuesta «superioridad de la mirada técnica» y por la inercia de «hacer las cosas como siempre se han hecho».

Avancemos un poco, deteniéndonos ahora en algo que ya se ha analizado en estos estudios: los instrumentos para gestionar conflictos. Pero ahora lo haremos con la mirada puesta en lo comunitario. Las comunidades, de forma natural, se dotan de instrumentos formales e informales para contener, reconducir y resolver conflictos, evitando así que estos tengan consecuencias negativas. Ya hemos visto que en las últimas décadas ha habido una tendencia a delegar en el Estado la gestión de los conflictos, básicamente en los cuerpos policiales y en las instancias judiciales. Sin embargo, los conflictos se han vuelto cada vez más complejos, de forma que no pueden ser resueltos de forma unilateral por el Estado. Se requiere, cada vez más, la colegiación de los múltiples actores sociales y comunitarios para su abordaje. Cada miembro de la comunidad puede encontrar su aporte en esta línea. Incluso los conflictos que pueden resultar aparentemente más privativos entran en otro camino si interviene un tercero que ayuda a que las partes se comuniquen de forma constructiva.

Una disputa entre vecinos por un tema de ruidos puede entrar en otra dinámica si interviene un tercero de forma imparcial, por ejemplo el presidente de la comunidad, que trata de comprender a ambas partes.

Sin embargo, tendemos a depositar nuestros conflictos en terceros a los que otorgamos una autoridad y a los que reclamamos que se pronuncien a favor de una de las partes y, por lo tanto, en detrimento de la otra. Es ahí donde se ubica el núcleo duro de las relaciones adversariales y clientelares en las que hemos basado la resolución de los conflictos en la sociedad occidental.

Nuestro pensamiento convencional nos lleva a pensar que los conflictos tienen dos lados enfrentados (cada miembro de una pareja, padres-hijos, vecino de arriba contra vecino de abajo...) En este contexto, se nos hace difícil tener en cuenta que en todo conflicto hay un «tercer lado» (Ury, 2005), ya que ninguna disputa se produce en el vacío. Ese contexto, entendido como un entramado de personas, instituciones y relaciones entre ellas, supone el «tercer lado» que es la comunidad. La actual tendencia a la individualidad, al clientelismo y a la cultura del éxito hace que los lazos comunitarios se hayan debilitado y, por lo tanto, también los vínculos que favorecen que el tercer lado pueda actuar con mayor eficacia. Este individualismo reposa sobre el deseo de participación individual en lo que ofrece la modernidad: acceso al dinero y al consumo, al placer inmediato, pero también al empleo, a la educación y a la salud. Veremos cómo una de las funciones de la mediación comunitaria es reconstruir esas relaciones para que las comunidades se doten de mejores instrumentos para prevenir y gestionar conflictos.

Igual que decimos que la mediación devuelve la soberanía a las partes para la gestión de sus propios conflictos, entendiendo que son las mismas partes las más adecuadas para descubrir sus propias soluciones a la situación por la que atraviesan, entendemos que es la comunidad la que dispone de recursos para poder afrontar las situaciones de conflicto que aparecen en ella. Entendemos, pues, que una comunidad madura es aquella que dispone de suficientes recursos (formales o informales) como para poder prevenir los efectos perniciosos de los conflictos.

Si nos detenemos en la mediación como disciplina, veremos que ha ido evolucionando el discurso académico haciéndose cada vez más complejo y comunitario. Mientras que la escuela de Harvard se ceñía en la búsqueda del acuerdo entre las partes, los aportes de Bush y Folger hicieron poner más la atención en la recuperación del propio poder de las partes, en el reconocimiento entre ellas y en aprovechar los conflictos como oportunidades para la mejora personal y social. Lederach irá un poco más allá, apuntando a que la transformación de los conflictos exige poner la mirada en su dimensión estructural (patrones y causas subyacentes) y en su dimensión cultural (patrones compartidos de interacción). A partir de esta evolución histórica de las últimas décadas, en la actualidad se concibe la mediación (Nató, Rodríguez y Carvajal, 2006) como

«un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran».

Así, podemos definir la mediación comunitaria como una práctica promovida y facilitada por un equipo que contribuye a la generación de espacios y procesos de diálogo participativo, entre individuos o colectivos, con el fin de crear ambientes favorables para el manejo y la transformación de los conflictos, complementaria a la justicia y alternativa a la violencia explícita e implícita. Jaidivi Núñez propone resignificar la mediación como un espacio de resiliencia cultural, ya que invita a todas las voces de la comunidad a trabajar sobre sus conflictos, a reparar heridas, sanar dolores y a reconstruir proyectos de vida en un escenario de ciudadanía activa, participativa y emancipadora (Olave, Strozenberg, Mosciatti y otros, 2016).

Conceptualizar la mediación como comunitaria implica incorporar la visión preventiva, ya que supone intentar actuar antes que los problemas impliquen consecuencias negativas. También incorpora la visión de globalidad, sistémica, de conjunto. Eso requiere pensar en equipos multidisciplinares, en visiones colectivas, en construcciones sociales, coordinación, proyectos compartidos, complicidades, alianzas y coliderazgos.

Para concluir, Xavier Pastor (2009) define la mediación comunitaria como el

«procedimiento que, basado en la técnica de la mediación, y por medio de la gestión y ejecución de servicios o proyectos de titularidad pública de carácter municipal y comarcal, ayuda a ciudadanos y/o agentes, con su implicación, a encontrar acuerdos satisfactorios, equitativos y efectivos para conflictos de dimensión individual y colectiva y con una repercusión pública y social».

La mediación comunitaria se viene aplicando desde hace muchos años y en diferentes contextos. Estados Unidos ha sido el impulsor de la mediación comunitaria con el nacimiento del concepto de «gestión alternativa de conflictos», ligado al Movimiento pro Derechos Humanos. Cabe señalar la experiencia de los *community boards* de San Francisco, a partir de los años setenta, equipamientos autogestionados por la propia comunidad para dotarse de herramientas para gestionar los conflictos vecinales que podían derivar en situaciones de violencia (Munné, 2011). Estos servicios se organizan a partir de una idea de autonomía, que se busca a partir de la autofinanciación y de la labor voluntaria de sus miembros. El modelo anglosajón se ha basado más en mediadores voluntarios, personas de la propia comunidad que han sido entrenados por mediadores profesionales. Sin embargo, en el ámbito europeo la mediación se ha institucionalizado a partir de servicios de mediación profesional.

En otros contextos, los proyectos de mediación comunitaria aparecen impulsados desde el ámbito judicial con el objetivo de descongestionar los juzgados con asuntos que podrían ser resueltos de forma más eficiente de forma prejudicial. Tal es el caso de Argentina, país donde el impulso institucional a la mediación ha sido muy fuerte en las últimas décadas. Otras experiencias de América Latina (Chile, Brasil...) suponen experiencias interesantes por su enfoque estratégicamente comunitario en las intervenciones.

En el ámbito europeo (Bélgica, Holanda, Dinamarca, Suecia, Francia, Italia...), la mediación comunitaria se ha impulsado para tratar de pacificar contextos de alta complejidad cultural, tratando de proveer de herramientas para la creación de vínculos sociales y la resolución de conflictos de convivencia. En ese contexto se sitúa la experiencia de Cataluña, en especial en la provincia de Barcelona, como veremos posteriormente.

## 2. Mediación vecinal, ciudadana, social e intercultural

Anteriormente, hemos visto cómo se define el concepto de mediación comunitaria aproximándonos desde el concepto de comunidad. Nos detendremos ahora en comparar este concepto con otros con los que a veces se designa a la misma práctica o a prácticas análogas: mediación vecinal, mediación ciudadana y mediación social.

Cuando hablamos de **mediación vecinal**, nos referimos concretamente a aquellas mediaciones que se circunscriben a los conflictos derivados de las relaciones entre vecinos y que surgen por la convivencia contigua de unos con otros. A menudo, se confunde este concepto con el de mediación comunitaria. Cuando esto ocurre, normalmente, el término «comunitaria» se utiliza de forma errónea por analogía al concepto «comunidad de vecinos». Debemos aclarar que la mediación comunitaria no es aquella mediación que se aplica en comunidades de vecinos, esta sería más bien una mediación vecinal. Sin embargo, en mediación comunitaria también se trabaja con este tipo de conflictos.

El concepto **mediación social** se aplica a entornos desfavorecidos, a contextos donde la violencia estructural se manifiesta en conflictos de convivencia concretos que permiten ser intervenidos con las herramientas de la mediación. En este tipo de conflictos los participantes no parten de una misma posición de poder. El mediador, por lo tanto, debe incorporar a su mirada de tercero neutral un trabajo específico con cada una de las partes. Con la parte desfavorecida debe impulsar el empoderamiento, mientras que con la parte que ostenta privilegios debe impulsar el reconocimiento.

En mediación social los poderes públicos tienen un papel muy importante. Hay que evitar, como señala Mikel Aramburu (2014), el riesgo de que los Estados hagan dejación de funciones en la ciudadanía. No es legítimo que los Estados se desresponsabilicen de los componentes estructurales de los conflictos trasladando a los ciudadanos la responsabilidad sobre los mismos (por ejemplo, si en un barrio no se dan las condiciones mínimas de seguridad). Al contrario, en muchos procesos, las partes desfavorecidas recuperan su espacio y pueden hacer sentir su palabra. Eso los convierte en interlocutores más fuertes y autoconscientes ante las administraciones. Porque

«la mediación no busca la convivencia a toda costa para evitar el conflicto, sino la reformulación de los antagonismos, siendo que el Estado sale inevitablemente interpelado, si cabe con más fuerza y sobre todo con más claridad que antes».

### Mediación social

Un ejemplo de mediación social sería la que se produce entre empresas extractoras (por ejemplo, petroleras) y poblaciones indígenas en algunos países de Latinoamérica.

Un tipo de mediación social es la **mediación intercultural**. Carlos Jiménez (1997) la define como

«aquella mediación que se aplica en contextos pluriétnicos o multiculturales, como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de los conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados».

#### Mediación intercultural

La mediación intercultural ha demostrado una gran utilidad en el ámbito sanitario, ya que las dificultades de comprensión y de adaptación mutua entre pacientes y sistema sanitario complicaba el pronóstico de mejora de los pacientes.

A veces se confunde la mediación intercultural con tareas propias de la traducción (idiomática o de códigos culturales).

La **mediación ciudadana** pone la mirada en el individuo. Se trata de aportar al ciudadano una serie de instrumentos y recursos para que pueda desarrollar sus propias capacidades para enfrentar el conflicto en curso y los futuros. Estas capacidades no afectan solo a la gestión de sus propios conflictos, sino también a su actitud cívica y compromiso ante las necesidades colectivas y la exigencia a los poderes públicos para que se transformen. El objetivo de la mediación ciudadana será, por lo tanto, ayudar a las personas a desarrollarse personalmente con total autonomía. Este desarrollo implica alcanzar una calidad de vida en la cual la persona ha desarrollado las capacidades que ha escogido con su autonomía. De esta manera, el individuo alcanza la ciudadanía, con la que no se nace, sino que se construye. (Zapata, Wihelm y Llinàs, 2010). Desde la mediación ciudadana, las diferencias entre los individuos no están en qué necesitan, qué recursos tienen o qué bienes poseen, sino «qué saben hacer» y «qué quieren hacer». Esto implica interpretar los conflictos, no en función de necesidades descubiertas, sino en la falta de realización de las capacidades. Pero no solo hablamos del deseo individual por conseguir llevar a cabo las propias capacidades, sino también de un deseo colectivo, que lleva a los ciudadanos a organizarse colectivamente para exigir a los poderes públicos que generen las condiciones para poder dar respuesta a la aspiración de un mayor bienestar individual y colectivo. La capacidad más importante que se ha de impulsar es la del reconocimiento, puesto que esta capacidad permite acercarse al otro, prevenir los conflictos antes de que aparezcan y reconducir los ya existentes.

Según esta visión, los servicios de mediación ciudadana no solo deben conducir procesos de mediación entre partes que ya tienen un conflicto, sino que deben generar un clima social propicio a la convivencia a partir del reconocimiento entre personas que conviven en un mismo territorio. Por lo tanto, la mediación ciudadana

«se ha de interpretar como un instrumento estructural eficaz, basado en valores de autonomía, corresponsabilidad, reconocimiento y respeto de la diversidad y la participación ciudadana, que entiende que las zonas de conflicto son básicamente zonas de socialización, que a veces requieren una redefinición del sistema de oportunidades existente en la estructura básica de la sociedad... De esta forma la mediación no tendría solo una función de gestión de los conflictos existentes sino que además sería una herramienta importante en el fomento de oportunidades para que los ciudadanos tengan capacidades y vías para obtener la calidad de vida y el bienestar deseado».

Zapata, Wihelm y Llinàs (2010, págs. 31-32).

Desde la mediación ciudadana se analizan la mediación comunitaria y la mediación intercultural como incompletas. La primera, según esta visión, porque presupone un bien comunitario preestablecido que hay que preservar, y la segunda, porque interpreta siempre el conflicto en términos culturales. La crítica que se hace desde la mediación ciudadana a la mediación comunitaria consiste en considerar que esta última entiende el conflicto como una desviación de los valores comunes y, por lo tanto, tiende a reprimirlos y a reconducir las situaciones para recomponer la paz social preexistente. Según esta visión, la mediación comunitaria abandona su posición de neutralidad ante los conflictos en los que interviene, ya que basa su intervención en un valor común de paz social que los conflictos vienen a perturbar.

Xavier Pastor (2009) compara estos tres conceptos y vincula el uso de uno u otro en función de dónde ponga el acento la Administración titular de cada servicio. Será comunitaria si se piensa en la comunidad como un espacio donde las personas tienen unos intereses y unos canales de comunicación comunes, ciudadana es el ciudadano el sujeto de la acción y se fomenta su crecimiento y desarrollo personal y colectivo, y social si lo que se pretende trabajar son aquellos factores que propician y generan la aparición y la gestión de conflictos fruto de las desigualdades sociales.

### **3. Vínculos entre mediación comunitaria y participación, derechos y deberes, democracia y seguridad**

La mediación comunitaria es un instrumento de intervención social al servicio de la mejora social. Su importancia radica en sus posibilidades para fortalecer las capacidades de las propias comunidades, para transformar condiciones de vida a través de la promoción del diálogo deliberativo, y para fortalecer las redes y capacidades locales. Estos componentes hacen que la mediación comunitaria esté muy relacionada con conceptos como participación, derechos y deberes, desarrollo comunitario...

Cuando nos aproximamos a la mediación comunitaria, lo podemos hacer desde una mirada vinculada al derecho y a los sistemas judiciales o una mirada más sociológica y antropológica. La primera relaciona la implementación de la mediación con la reducción de las cargas del sistema judicial. Desde la mirada jurídica se ha señalado la mediación como una alternativa al sistema judicial que incorpora ventajas sobre este: reducción de tiempos, reducción de costes, implicación de las partes en la búsqueda de sus propias soluciones... Sin embargo, una de las ventajas que más se ha argumentado para propiciar el desarrollo de la mediación es una hipotética descongestión de los tribunales de justicia. La aproximación sociológica y antropológica trasciende los propios procesos de mediación vecinal y convierte a la mediación en una institución que promueve la visión positiva de los conflictos, el diálogo, los vínculos sociales, la propia conciencia como individuo y como grupo de las necesidades y una aproximación entre gobernantes y ciudadanía más horizontal y transparente.

En este sentido, el instrumento meramente considerado como «proceso de mediación» se queda corto y cabe dotarse de más herramientas. Los servicios de mediación comunitaria se convierten, según este enfoque, en servicios de gestión de conflictos y, por lo tanto, no solo utilizan la mediación sino que implementan otras metodologías como los diálogos públicos, los diálogos apreciativos, las prácticas restaurativas, el *open space*...

#### **3.1. Mediación comunitaria y participación**

La participación es uno de los conceptos que más frecuentemente vemos relacionados con la mediación comunitaria.

La participación más clara y explícita es aquella que las partes llevan a cabo en la gestión de sus propios conflictos. Como hemos ido viendo ya a lo largo de estos estudios, la mediación devuelve la responsabilidad a las partes respecto a la gestión y resolución de sus conflictos. Esta participación se manifiesta en el propio proceso de mediación y condiciona el trabajo del mediador, el cual

parte del propio relato de las partes respecto al conflicto, se centra en sus posiciones, intereses y necesidades y conduce el proceso para que sean ellas mismas las que decidan. Las decisiones en mediación pasan, en primera instancia, por la voluntariedad. Entendemos la voluntariedad como un fenómeno dinámico que implica querer participar, aceptar el papel del mediador, querer salir de la propia posición, aceptar que hay otras visiones del conflicto, propiciar un nuevo marco de relación con la otra parte, llegar a acuerdos...

Cuando la mediación comunitaria se utiliza para gestionar conflictos públicos, la participación puede llevar a condicionar las políticas públicas. Los procesos de mediación amplios pueden propiciar definiciones consensuadas sobre de qué se tratan los problemas y definir propuestas de solución de forma participada. De esta manera se reduce el grado de insatisfacción ciudadana, se revierte el clientelismo y se impulsa la cooperación entre los ciudadanos y la Administración (técnicos y políticos).

Los procedimientos de participación ciudadana y de mediación comunitaria comparten muchos planteamientos: voluntariedad, pluralismo, diversidad, sostenibilidad, imparcialidad... Ambos enfoques consideran la comunidad como protagonista de sus propios procesos. En el caso de la participación ciudadana o comunitaria, lo que se persigue es la corresponsabilización de la ciudadanía en la mejora social a partir de la incidencia colectiva en los asuntos comunes. La mediación comunitaria utiliza elementos de participación cuando ha surgido un conflicto o se manifiesta un malestar que requiere de la implicación de todos aquellos que se sienten parte o pueden tener un papel para la mejora de la situación. En general, podríamos decir que la participación ciudadana es un instrumento para mejorar la calidad de vida y prevenir conflictos y la mediación comunitaria, en conflictos públicos, utiliza la participación para gestionar el conflicto y convertirlo en oportunidad de mejora social.

La mediación comunitaria, en general, tiende a ampliar el foco. Mientras que en mediación vecinal o familiar, se trabaja concretamente con las partes afectadas por el conflicto (los miembros de una pareja, los hermanos que no se ponen de acuerdo en una herencia, los vecinos que se disputan una linde...), en mediación comunitaria se tiende a ampliar los interlocutores para que la comunidad se implique en sus propios conflictos.

Es importante que los mediadores tracen un mapa de los «quienes estratégicos» para que todos aquellos que puedan aportar su visión de la situación y posibles acciones de mejora participen del proceso. Es por esto que decimos que en mediación comunitaria, sobre todo cuando se trabaja en conflictos públicos, se trata de hacer «mediaciones ampliadas». Cuantas más personas afectadas o interpeladas por el conflicto participen, mejor pronóstico habrá de que el resultado del proceso será realista y perdurable en el tiempo. En este tipo de situaciones se deben generar espacios de participación horizontal, donde las personas participantes se conozcan como personas, donde las partes

### Ejemplos

Algunos ejemplos de este tipo de mediaciones comunitarias pueden leerse en el libro de Mercè Zegrí *Mediación y conflictos urbanos* (2014), o en el blog de Óscar Negredo, «Tiempos de mediación».

### Mediación vecinal

Cuando surgen conflictos en una plaza, ya sea por un uso intensivo o porque hay usos aparentemente incompatibles, se deben ampliar los participantes en la mediación comunitaria: vecinos, usuarios, comerciantes, asociaciones de vecinos, espacios de culto, plataformas vecinales, técnicos municipales, representantes políticos...

puedan humanizarse. De esta manera, la discrepancia y las diferentes visiones no harán escalar el conflicto, sino que estarán al servicio de soluciones sostenibles en el tiempo.

### 3.2. Mediación comunitaria y democracia

La mediación empodera a las personas para dar respuesta a sus propias necesidades. Y desde la mediación comunitaria, como ya hemos visto, se impulsa un empoderamiento comunitario para dar respuestas a las necesidades de la comunidad. En ese sentido funciona como un proceso de intercambio que permite acercar las políticas del Estado a las necesidades cotidianas de la gente.

Hablamos de una democracia plena

«entendida como un proceso progresivo en que, a partir del compromiso personal mediante procesos de participación y diálogo cívico, unos empiezan a escuchar y saber en relación con el otro, a ver con los ojos del otro y a reconocer y ampliar los propios principios y valores».

P. A Wilson y R. H. Rincón, en J. Dapena (2015, pág. 57)

Bajo esta mirada, y mediante procesos comunitarios, pasamos del debate entre visiones diferentes, y a veces enfrentadas, a una construcción social del «nosotros» que nos permite reforzar los vínculos sociales.

En mediación comunitaria no se pone el foco exclusivamente en los participantes en procesos de mediación por conflictos privativos, se pone el foco en los individuos como parte de una colectividad. En este sentido, la teoría transformativa expuesta por Robert A. Baruch Bush y Joseph P. Folger pone el acento en el poder emancipador de la mediación, y por lo tanto del cambio social que ello implica.

Como vimos en la definición de Alejandro Nató (2006), la mediación es

«un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran».

La mediación es asumida como un proceso que hace posible el cambio social a través del empoderamiento, la educación y la construcción de redes sociales en las comunidades.

A la mediación comunitaria se le han hecho algunas críticas respecto a su supuesta actuación como elemento de «control social». Según este análisis, la mediación comunitaria estaría al servicio de las estructuras de poder imperante y de la desigualdad, ya que contribuiría a perpetuar este orden tratando a los conflictos como anomalías que deben ser subsanados. En las sociedades verticales, jerarquizadas, los conflictos se abordan tratando de suprimirlos. En cambio, en las sociedades horizontales, más democratizadas, los conflictos no

son suprimibles sino que son deseables. Prevenirlos pasa por buscar las causas que los originan y dotarse de instrumentos para abordarlos de forma positiva (Ury, 2005, pág. 127).

Según Ury (2005, pág. 129),

«los conflictos surgen y escalan cuando en las sociedades hay necesidades frustradas (bienestar, seguridad, respeto y libertad), falta de recursos para gestionar las diferencias y falta de relaciones entre los diferentes. Por lo tanto podemos contribuir a la prevención y gestión positiva de los conflictos si como colectividad promovemos: compartir, proteger, respetar y liberar. Cuando las personas pueden satisfacer sus necesidades básicas; cuando tienen habilidades para manejar sus tensiones cotidianas, y cuando cada uno conoce al otro, lo comprende y confía en él, los conflictos destructivos se reducen en cantidad e intensidad».

Para dar respuesta a estas necesidades, se necesitan figuras que desarrollen tres roles: proveedores, maestros y constructores de puentes. Desde mediación comunitaria, para impulsar verdaderos procesos democráticos, se debe velar por que en las comunidades existan estos roles y asumir las funciones que le sean propias.

En el trabajo cotidiano de los servicios de mediación comunitario se concretan estos procesos de democratización a partir de experiencias comunitarias concretas. Es en los procesos de gestión de conflictos públicos donde este proceso democratizador se impulsa de forma más evidente. En los mismos, las relaciones entre los ciudadanos y la Administración se hacen más horizontales y fluidas; también se hacen más horizontales las relaciones entre los diferentes actores de la comunidad. La imparcialidad, como característica fundamental de la mediación, motiva que desde mediación se ubique a las partes en el diálogo desde la igualdad. Todos los relatos respecto a los conflictos son compartidos en términos de igualdad y son importantes para la definición de los problemas, así como para la búsqueda de soluciones.

Finalmente, desde los servicios de mediación comunitaria, solo se pueden abordar conflictos complejos de convivencia con la participación coordinada de diferentes servicios, asociaciones y ciudadanos. El trabajo en red, o la transversalidad, tantas veces señalada como imprescindible para abordar problemas sociales de alta complejidad, se vuelve imprescindible en el caso de los conflictos comunitarios. El rol del mediador juega un papel de empoderador de los diferentes participantes, haciendo que cada uno pueda aportar a partir de sus capacidades, y tratando de evitar que no sea la mediación la que se beneficie del reconocimiento social si las situaciones mejoran. El rol del mediador, como ese tercero imparcial y neutral cuyo poder es el «no-poder», también debe ser aplicado a la relación de los servicios de mediación con otros servicios y agentes de la comunidad. El protagonismo y el «poder» deben corresponder a los demás. La función de los mediadores es extraer de cada participante lo mejor que puedan participar para aportar a los procesos. Con este tipo de pro-

#### Procesos de democratización

Cuando se sitúa en torno a la misma mesa a políticos, técnicos, vecinos, comerciantes y usuarios de un espacio público, todas sus visiones respecto al uso del mismo se legitiman y se rompe la lógica de víctimas e infractores con las que a menudo se llega al espacio de mediación.

cesos, horizontales y transversales, también se contribuye a la modernización de la Administración en la que se inserta un servicio de mediación, y al mismo tiempo, de la sociedad en la que se implementa.

### **3.3. Mediación comunitaria, derechos y deberes**

A menudo, los conflictos comunitarios son síntomas de problemas sociales, de violencias estructurales que afloran y se cristalizan en formas de microconflictos. No todos los ciudadanos tienen el mismo acceso a los derechos. Algunos ciudadanos, por su condición, tienen menor acceso a ciertos derechos (niños y jóvenes, mujeres, homosexuales, inmigrantes, personas de religiones minoritarias, personas sin hogar...). Hay incluso individuos que no acceden al estatus de ciudadanía (como los inmigrantes irregulares). Muchas veces, los conflictos están atravesados por este tipo de relaciones desequilibradas. Los mediadores hemos de poder identificar estas causas estructurales que condicionan los conflictos y ser activistas en su corrección. La mediación comunitaria, como ya hemos visto, puede convertirse en un elemento que promueva la participación y la democratización.

Uno de los aspectos más importantes en este sentido es el sentimiento de pertenencia. El sentido de pertenencia es uno de los factores que más puede prevenir consecuencias negativas de conflictos. El sentido de comunidad puede ser definido como la

«percepción de similitud con otros, una interdependencia consciente con otros, una voluntad de mantener esa interdependencia dando o haciendo a otros lo que se espera de ellos, el sentimiento de que se es parte de una estructura mayor, estable y de la que se depende».

(Sarason, 1974, en Proyecto Salud Jurídica Chile, pág. 25)

Indudablemente, cuando un individuo o un grupo se implica en la resolución de sus propios conflictos, esto contribuye a impulsar el sentimiento de interdependencia con los otros participantes y por lo tanto su pertenencia a la colectividad.

El sentimiento de pertenencia y la idea de ser parte de una comunidad contribuyen a vencer el individualismo, la falta de comunicación, la pérdida de confianza en el otro y las redes de solidaridad. Se impulsa así la ciudadanía.

Un concepto al que se tiende a asimilar el conflicto es a la inmigración. Es frecuente que se señale a los más débiles, a aquellos que disponen de menos recursos, como culpables de los conflictos.

Muchos de los servicios de mediación aparecidos en los últimos quince años en Cataluña se crearon para gestionar las dificultades de convivencia que se señalaban ante los intensivos flujos migratorios de entonces.

Cuando las partes que conforman un conflicto proceden de contextos culturales diferentes, este factor tiende a cobrar un papel importante en la falta de reconocimiento entre las partes. Uno de los aspectos más frecuentes en la escalada del conflicto es la tendencia a deshumanizar a los adversarios, fenómeno que se ve acentuado cuando «el otro» es vivido como diferente y extraño. Es función de la mediación impulsar el reconocimiento entre las partes, que pasa por el mutuo conocimiento, y subrayar que la diversidad contribuye a la riqueza de las sociedades, y que son muchas más las cosas que unen a las personas que viven en la misma comunidad que las que los separan en función de su lugar de nacimiento. En el ámbito comunitario, la diversidad en los barrios requiere de un esfuerzo para ir a la búsqueda de la humanidad del otro. Los servicios de mediación, frecuentemente, impulsan proyectos o participan de metodologías que impulsan el reconocimiento mutuo entre personas de diferentes orígenes (diálogo interreligioso, diálogos públicos, fiestas de la diversidad...).

Otro colectivo que se señala como especialmente conflictivo son los jóvenes. Como señala Jaume Funes (2012), la mediación sirve especialmente en conflictos de jóvenes, ya que facilita la responsabilidad a partir de descubrir la perspectiva del otro, situarse en su sufrimiento, descubrir, a partir de la empatía, todo aquello que la acción problemática había ignorado o negado. Se modifica así el mundo emocional del adolescente. Muchas veces, las conductas transgresoras se realizan en grupo y se difumina así la responsabilidad. A veces, se dañan bienes públicos o de propiedad colectiva, con lo que se tiende a minimizar los daños. Se abre el diálogo público a reconocerse como parte de la colectividad, a reconocer desigualdades e injusticias, a comprobar las necesidades de otras personas que los adolescentes pueden negar. Los procesos de mediación comunitaria pueden servir como alternativa a las sanciones por las infracciones cometidas por los jóvenes. Por otro lado, en procesos de gestión de conflictos públicos, a veces los jóvenes no son tenidos en cuenta; llegan a ser incluso silenciados por ser considerados causantes de dichos conflictos. Es importante buscar mecanismos para que los jóvenes puedan participar de estos procesos y que su opinión sea tenida en cuenta cuando se identifican las causas y las soluciones a los conflictos comunitarios.

Desde la mediación comunitaria hay que tener muy en cuenta a los colectivos desfavorecidos. De otra manera podríamos contribuir a la «profecía autocumplida» que entiende a estos colectivos como causantes de los conflictos y puede generar justo lo que trata de evitar. Como decimos, en mediación comunitaria deben participar de los procesos «todos los que son», y «los que son» no solo son aquellos que tienen acceso a la relevancia social (medios de comunicación, incidencia política...), sino también aquellos silenciados y señalados como culpables.

Finalmente, gestionar los conflictos de forma positiva es un derecho y un deber de los integrantes de la colectividad. La mediación comunitaria tiene como finalidad poner a disposición de los ciudadanos este derecho. La volun-

riedad, como principio básico de la mediación, subraya este concepto de mediación como derecho. Sin embargo, desde la mediación comunitaria, se trata de impulsar las condiciones para que las comunidades actúen de forma positiva ante sus conflictos. Se trata de impulsar, por tanto, un deber cívico: el de participar en la gestión y prevención de los conflictos que afectan a la comunidad. En palabras de Xavier Jiménez, mediador del primer servicio de mediación comunitaria del Estado español, en El Prat de Llobregat, «la defensa de la convivencia es tarea colectiva y responsabilidad individual».

### **3.4. Mediación comunitaria y seguridad**

Las políticas de mediación comunitaria vienen vinculándose muy frecuentemente a los ámbitos de seguridad, especialmente a la seguridad ciudadana de proximidad.

La inseguridad es el problema público por excelencia, centra las agendas de la política. Vivir en una sociedad compleja implica riesgos y conflictos. El objetivo no puede ser la seguridad total, porque eso, generalmente, va en detrimento de la libertad. El debate seguridad-libertad atraviesa la controversia pública y está implícito en cualquier análisis y relato de los conflictos públicos.

Podemos apreciar la tendencia cada vez más acusada de los cuerpos policiales a dotarse de instrumentos que vayan más allá de lo estrictamente represivo (agentes-tutores, agentes cívicos, policías de proximidad, agentes de barrio, policías-mediadores...). Como señala Eduard Vinyamata (2014, pág. 186), el interés que suscita la incorporación de la policía a los intentos por resolver los conflictos ciudadanos se desarrolla a partir del momento en que la policía cambia su percepción de la ciudadanía. Se pasa, por tanto, de un concepto de población como «susceptible de convertirse en problemática» a una ciudadanía como «titular de derechos y deberes». Los intentos señalados son un síntoma de que las policías se democratizan, se concibe la seguridad como un concepto más vinculado a la convivencia y por tanto a la gestión de conflictos. Sin embargo, estas experiencias pueden ser perniciosas si van acompañadas de la reducción de los instrumentos del Estado del bienestar. Un modelo policial que subraya estrategias preventivas no debe suplir carencias que puedan ponerse al descubierto cuando se retiran recursos públicos de los sistemas educativos, de la protección social o cuando la precariedad social se manifiesta en cuestiones de orden público.

A pesar de este riesgo, es indudable que la sociedad, mayoritariamente, otorga a la policía un prestigio respecto a su papel como gestores de conflictos. La policía, debido a su encargo más reactivo, tiene una función específica en contener los conflictos cuando están en escalada. La estrategia coercitiva se concreta básicamente en la interposición entre las partes y la reconducción hacia sistemas de gestión de conflictos que, posteriormente, puedan iniciar la desescalada. Estos sistemas pueden ser adversariales o colaborativos. Cuando es la propia policía la que legitima sistemas de gestión de conflictos cuya ca-

racterística más intrínseca es el «no-poder», como es el caso de la mediación comunitaria, este «no-poder» es reconocido por esta ciudadanía como algo a ser considerado. Podríamos decir que la complicidad entre mediación comunitaria y estamentos policiales puede ayudar a «impulsar» la voluntariedad de las partes.

Este diálogo entre seguridad y convivencia, policía y mediación comunitaria se ha beneficiado del éxito de nuevos marcos conceptuales como es la justicia restaurativa. La justicia restaurativa pone la atención en las necesidades de las víctimas y de los autores o responsables del delito, a diferencia de la justicia tradicional o retributiva, que pone la atención en el castigo. Entiende la justicia penal a partir de un enfoque de reparación del daño causado a las personas y a las relaciones. En vez de utilizar conceptos como «delincuentes», utiliza conceptos como «ofensores» o «victimarios». Está basada en una teoría de justicia que considera el crimen como una ofensa contra un individuo o la comunidad más que como una ofensa contra el Estado y sus normas. Fomentando el diálogo entre víctimas y ofensores, las prácticas de justicia restaurativa logran un gran grado de satisfacción entre las víctimas, así como que los «ofensores» asuman sus responsabilidades. Las primeras prácticas inspiradas en la justicia restaurativa fueron las mediaciones penales, a partir de los años setenta. A partir de los años noventa, estas prácticas se complementan con los círculos restaurativos en los cuales participan familiares y miembros de la comunidad de aquellos afectados directamente por los delitos o faltas. Este nuevo paradigma de la justicia se ha ido trasladando más recientemente a otros ámbitos de las relaciones humanas. Muchos municipios tienden a reorientar las ordenanzas de civismo y sus sistemas sancionadores a partir de los postulados restaurativos. A partir de esta orientación, el infractor no solo puede sustituir el pago de la correspondiente sanción por trabajos en beneficio de la comunidad, sino que puede participar del diseño de la misma reparación. Desde los servicios de mediación comunitaria se utiliza esta posibilidad para impulsar los vínculos entre el ciudadano-infractor y la comunidad.

En los últimos años, se han impulsado diversos proyectos de policía mediadora. Una de las funciones primordiales de las policías (estatales, autonómicas y locales) es gestionar conflictos. Tradicionalmente, la función policial ha sido entendida más desde una perspectiva reactiva. Ante los conflictos, la policía trata de contenerlos y de hacerlos desaparecer para tratar de evitar las consecuencias negativas de su escalada. Para tal finalidad, ostentan el uso legítimo de la fuerza que les delega la sociedad mediante el ordenamiento jurídico. Sin embargo, más recientemente, las policías han ido desarrollando e incorporando nuevos roles en la gestión de los conflictos que los vinculan más con los conceptos propios de la mediación. Ya en la Ley orgánica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se contempla, en los artículos 38.3.a) y 53.1.i), la función de las policías en «la cooperación en la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello». Las policías locales han sido las que más han desplegado este tipo de funciones, dada su proximidad a la población en su cotidianidad y, por tanto, a la necesidad de gestionar proble-

mas cotidianos de convivencia. La incorporación de funciones de mediación entre las funciones policiales se ha utilizado en diversos entornos para impulsar los procesos de democratización de las estructuras policiales (Argentina, Colombia...). En otros ámbitos, estos enfoques han servido para subrayar el enfoque preventivo de la labor policial, así como la proximidad a la comunidad. Las escuelas de policía incorporan ya de forma generalizada los estudios en mediación como parte nuclear de la formación policial.

Es necesario plantear aquí el debate actual respecto a la conveniencia de que sean o no agentes policiales los que conduzcan directamente los procesos de mediación. En algunos municipios, la mediación la desarrollan los propios policías (Reus, Mollet del Vallés, Villareal...). Ante esta situación se plantean pros y contras. Por un lado, el hecho de que sea un policía el que anime a las partes a predisponerse al diálogo puede impulsar su voluntariedad y favorecer que estas situaciones de conflictos encuentren una vía de resolución. Bajo esta mirada, y como ya dijimos, hay una clara tendencia a delegar la resolución de los conflictos en los poderes públicos y en figuras que ostenten un cierto poder. Generalmente, los ciudadanos esperan que serán otros quienes les arreglarán sus conflictos, especialmente la policía. Cuando es ese otro, dotado del prestigio y poder que le delega el ciudadano, el que señala la conveniencia de participar de una mediación, el ciudadano puede aceptar con mejor predisposición que tendrá que implicarse en la resolución de su propio conflicto. Sin embargo, la mediación policial plantea algunas dificultades. Una de las características fundamentales de la mediación es el retorno a las partes de la soberanía, del poder, para gestionar sus propios conflictos a partir de sus propios parámetros y sus propias soluciones. Para hacer esa «transferencia de poder», el factor clave es la presentación del mediador como «sujeto del no-poder». Coloquialmente decimos que el no-poder del mediador hace que las partes incrementen su poder. Esta transferencia de poder tiene claras limitaciones cuando el mediador es un policía. Es lógico plantearse si las partes pueden conservar en su imaginario que el mediador-policia actuará como policía si no se consigue llegar a un acuerdo. Por otro lado, conceptos como imparcialidad y neutralidad tienen difícil acomodo en las labores que le son propias a la actuación policial, sobre todo cuando nos encontramos con conflictos que conllevan infracciones de las ordenanzas de civismo.

Nuestra posición es más favorable a impulsar políticas públicas de *policía mediadora* que de *mediación policial*. Cuando la policía conecta con los principios de la mediación y la cultura de paz, su trabajo en el mantenimiento del orden público se hace más horizontal y democrático. La mediación aporta una serie de herramientas que pueden ser muy útiles en la labor policial de prevención, contención y reconducción de conflictos. La conducción de procesos de mediación por parte de policías puede, sin embargo, generar algunas contradicciones. Proponemos, pues, que policía y mediadores se coordinen y complementen sus respectivos roles para acompañar a las personas que atraviesan un conflicto.

## Bibliografía

**Dapena, J.** (2015). «La prevenció comunitària» [en línea]. En: A. Nogueras; R. Gimeno (eds.). *Teixint complicitats. Metodologies de suport a la prevenció* (págs. 39-62). Barcelona: Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya («Programa Compartim»). <[http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/publicacions\\_per\\_temes/execucio\\_penal\\_i\\_justicia\\_juvenil/pc\\_teixint\\_complicitats.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/publicacions_per_temes/execucio_penal_i_justicia_juvenil/pc_teixint_complicitats.pdf)>.

**Funes, J.** (2012). «Els joves, la prevenció (de la delinqüència) i les polítiques públiques» [en línea]. *VII Jornada de Prevenció i Mediació Comunitària*. Barcelona: Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya. <[http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/formacio/gestcon/cop/pmc/pmc2012/joves\\_prevencio\\_jaume\\_funes.pdf](http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/formacio/gestcon/cop/pmc/pmc2012/joves_prevencio_jaume_funes.pdf)>.

**Olave, R. M.; Strozenberg, P.; Mosciatti, E. (eds.) y otros** (2016). *Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos* [en línea]. Santiago: Universidad Alberto Hurtado de Chile e Instituto de Estudios de la Religión. <[http://derecho.uahurtado.cl/web2013/wp-content/uploads/2016/03/GuiaMediacion\\_vFinal.pdf](http://derecho.uahurtado.cl/web2013/wp-content/uploads/2016/03/GuiaMediacion_vFinal.pdf)>.

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

**Vinyamata, E.** (2014). *Conflictología: Curso de resolución de conflictos* (5.ª ed.). Barcelona: Ariel.

**Zapata, R.; Wilhelm, J.; Llinàs, R.** (2010). *La mediació ciutadana: una nova política pública. Bases d'implantació* [en línea]. Barcelona: Diputació de Barcelona («Dcoments de Treball»). <<http://www1.diba.cat/uliep/pdf/47315.pdf>>.

**Zegrí, M.** (2014). *Mediación y conflictos urbanos*. Barcelona: Icaria.

