

Javier Wilhelm Wainsztein

Psicólogo y mediador

I Premio de Innovación y Excelencia en Gestión Pública como Director del Centre de Mediació Social de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes

Formador de mediadores desde 1994, con amplia experiencia en gestión de centros de mediación en Argentina, Chile y España.

Director junto a Marta Uxó de la empresa "Mediación y Convivencia" que gestionan 10 centros de mediación en Catalunya y en Gandia, Comunidad Valenciana.

Coordinador de la especialización en mediación comunitaria del Master en Gestión y resolución de conflictos: Mediación il3, Universidad de Barcelona
Comité científico de la Asociación Equilibrio de Bolonia , Italia.

Mediación y Convivencia, S.L.

www.mediacionyconvivencia.es

Conformamos un equipo de profesionales procedentes de diferentes disciplinas y especializados en la gestión alternativa de conflictos: Mediación.

Fomentamos y difundimos métodos no adversariales de resolución de disputas, y colaboramos en el desarrollo de una cultura basada en la participación responsable y, una convivencia adecuada.

Trabajamos para potenciar espacios de encuentro y de diálogo.

Gestión de Centros de Mediación Públicos

En nuestros centros trabajan profesionales especializados en la gestión alternativa de conflictos.

Incidimos en la necesidad de ser transversales a toda la administración, hecho que provoca una continua coordinación con todos los departamentos de la administración pública.

La filosofía de nuestros centros, se estructuran en cuatro ejes:

Prevención: dentro de este eje desarrollamos tareas de difusión, pedagógicas; relacionadas con la difusión de la cultura del diálogo, la convivencia y la diversidad.

Resolución: Se desarrollan las tareas propias de un centro de mediación. La tipología de casos es muy diversa, en coherencia con nuestra visión global y transversal del conflicto.

La estrategia a seguir dependerá del análisis y diagnóstico realizado por los profesionales del centro. Abordamos casos entre personas en los cuales la mediación es la mejor técnica, aunque también casos a nivel macro, donde por el volumen de personas involucradas es menester emplear otras técnicas más participativas, aparte de la mediación.

Investigación-Acción: Innovación del conocimiento. Nuestros centros trabajan de forma conjunta con la Universidad de Barcelona acogiendo alumnos en prácticas. Lo cual nos permite realizar una tarea de observación y de laboratorio de investigación.

Evaluación i Supervisión: Es una de nuestras constantes que nos permiten realizar una autocrítica constante para así poder mejorar y potenciar nuestras fortalezas y eliminar nuestras debilidades.

“ La mediación desde la administración local: del paternalismo a la co-responsabilización.”

La transformació de la nostra societat en general i de la vida a la ciutat en particular ha donat lloc a noves problemàtiques en la convivència que requereixen, per part de les administracions, noves formes per afrontar-les. Entre aquestes problemàtiques cal destacar la concentració de població a les ciutats, el fenomen de la immigració, el canvi i contrast de valors entre les diferents generacions, la saturació dels tribunals de justícia i l'anhel de la població en general d'aprofundir en els mecanismes de participació ciutadana. És en aquest context que la mediació apareix com una filosofia dotada d'eines per afrontar aquests nous reptes.

En quant al primer dels temes, la concentració de població a les ciutats, ens trobem amb problemes de convivència a les comunitats de veïns i en l'ús compartit d'espais públics, a més de conflictes per sorolls, neteja, llums, etc.

Moltes vegades les persones han de prendre decisions que comporten canvis i decisions a les seves comunitats de veïns. El mètode més conegut dins les comunitats es l'acord per majories, mètode habitual de prendre decisions als edificis, de vegades deixen minories de banda, amb els seus interessos perjudicats. En ocasions, això deriva en problemes de morositat que tenen a veure més amb una reacció de desacord que amb una impossibilitat de pagar.

Veiem que la decisió per majories deixa gairebé sempre, una minoria que amb la insatisfacció de no haver “guanyat” s'agafa una “deute” a cobrar-se en el futur.

La mediació treballa a partir de consensos, tot evitant aquesta sensació de guanyadors i perdedors que deixen (i segons com, fomenten) els acords de majories.

També ens trobem amb escales en les quals hi ha persones que exerceixen el “poder” fa temps i no es mouen dels seus càrrecs de presidents, la qual cosa entorpeix la presa de decisions, la resolució de conflictes, la circulació de la comunicació dins de les escales i el seus habitants. Aquesta qüestió fa que moltes altres persones no participin de les decisions que els pertoquen, o tinguin por d'opinar, proposar, etc. La mediació pot fer possible la mobilitat de papers dins de les comunitats, donant espai per parlar d'interessos de minories. En definitiva, esdevé una eina fonamental per ajudar a fomentar una bona convivència.

El mètode “oficial” de resolució de conflictes és acudir als tribunals de justícia. Una certa frivoltzació de l'ús de la justícia (convertida en moneda de canvi entre famosos del món “rosa”), i el fenomen de la imitació, o de creure que el sistema judicial és com l'anglosaxó que es veu a la televisió, així com l'augment de processos degut entre altres motius a una legislació més rica i complexa, porten a una saturació cada cop més insostenible dels tribunals. La mediació pot ajudar a descongestionar aquesta situació. Per una banda evita que molts petits conflictes acabin convertits en faltes o delictes. Per altra banda pot suposar una alternativa a processos judicials en marxa.

El sistema democràtic clàssic presenta certs símptomes d'esgotament. La participació de la ciutadania en la vida política baixa any rere any, fet que es palpa en l'escassa participació en les diverses convocatòries electorals. Per altra banda, l'increment de la participació ciutadana des d'àmbits diferents als habituals ens dona idea del potencial “democràtic” que va quedant fora del sistema. Des de l'òptica de la mediació, tot aquest potencial pot ser recuperat per treballar en la transformació de les ciutats. Certes decisions de ciutat, per la seva quantitat de matisos, potser no en tenen prou amb la fórmula del referèndum o la consulta popular. Amb la mediació es poden trobar solucions compartides per àmplies majories. La dinàmica de la facilitació dona la

possibilitat d'establir trobades entre ciutadans i regidors, per fer un intercanvi d'idees, interessos, necessitats, etc. Possibilita, en definitiva, aconseguir propostes i solucions més properes a les necessitats reals de la ciutadania.

La modernització de l'administració està implicant deixar de banda el model "paternalista" de resoldre els conflictes als ciutadans, per un model d'horitzontalització del tractament de les disputes, el que deriva necessàriament en una horitzontalització de la democràcia.

Una administració moderna entén que són els ciutadans els que tenen el poder d'escollir com volen viure les seves vides i l'evolució del seus problemes, entén al ciutadà com responsable d'assumir el que li pertany, amb les òbvies conseqüències i beneficis. És per això que la mediació és la via més adequada per oferir un espai neutral en el qual un tercer pot ajudar a establir canals adequats per parlar, reflexionar i prendre decisions realistes, possibles i equilibrades.

La Mediació des dels Ajuntaments

"La Mediació és un procés de resolució de conflictes, en el qual una o més terceres parts imparcials intervenen en un conflicte, amb el consentiment dels litigants, i els ajuda a negociar un pacte consensuat i informat. En la mediació, l'autoritat que pren la decisió es recolza en les mateixes parts. Reconeixent variacions en estils i diferències culturals, el paper del mediador consisteix en assistir als litigants a definir i clarificar resultats, reduint obstacles per a la comunicació, explorant possibles solucions i arribant a pactes satisfactoris per ambdues parts. La mediació presenta l'oportunitat d'expressar pacíficament el conflicte i "escoltar-se l'un a l'altre" encara que no s'arribés a un acord"

Associació Nacional de la Mediació Comunitària
Washington, D.C.

Quan parlem de la mediació des dels ajuntaments ens referim a un nou servei per ajudar al ciutadà a resoldre conflictes nascuts dintre de l'estructura social, del barri, de la seva comunitat. Es tracta de la creació d'un espai públic que treballa cap a la "prevenció de la violència " i la millora de la qualitat de vida urbana.

Cal recordar que la mediació no té per objectiu suplir el sistema judicial, ni les seves mancances. Es tracta d'una aposta diferent, que aprofita el potencial transformador dels conflictes. Diem això en el sentit que hem de tenir en compte que molts d'aquests conflictes interpersonals i grupals s'originen per incompliment de la normativa municipal (uralites, aires condicionats, oci nocturn, mal ús de l'espai públic, etc..). En aquests casos, el centre de mediació tindrà com a marc referencial tota la normativa municipal, per tal d'assegurar-nos que els acords als que arribin les parts implicades estan dintre de la normativa vigent.

La Mediació contribueix no només a obtenir solucions als problemes sinó també a reforçar tant les relacions de les persones com la dinamització dels diferents grups que formen el teixit social de la ciutat (nouvinguts, associacions, grups de joves...). És per això que la considerem preventiva (ja que millora les relacions humanes i socials, propiciant una millor qualitat de vida).

D. Blunkett (secretari d'estat del govern britànic) diu que: *"treballar per una ciutadania activa vol dir crear les condicions per tal que la població prengui el control de la seva*

vida amb l'Estat actuant com suport. Per això, diu, cal educar, potenciar i donar suport al ciutadà.”

Així doncs, des dels Serveis de Mediació municipals es posaran a disposició de la població les mesures necessàries per fomentar la cohesió social, l'harmonia i la pau, el que es traduirà en un augment de nivell de QUALITAT DE VIDA URBANA.

TRANSVERSALITAT

Quan parlem de transversalitat en l'àmbit de la mediació ciutadana als ajuntaments ho fem en dos sentits. Per una banda un servei de mediació necessita de la transversalitat per funcionar. Per altra banda, un Servei de mediació fomenta la transversalitat dintre d'un ajuntament, podent esdevenir una eina fonamental alhora de cohesionar equips i tractar assumptes municipals d'una manera integral.

Els professionals dels serveis de mediació acostumen a veure moltes arestes de les diferents situacions. Aquests coneixements poden ser aprofitats a l'hora de prendre decisions que tinguin en compte la majoria de sensibilitats implicades. De fet, la mediació pot aportar dos tipus de millora a la transversalitat municipal. En primer lloc a nivell quantitatiu, ja que les reunions interdepartamentals seran necessàries i això fomentarà no només un millor canvi d'informació amb el mediador, sinó que sobretot permetrà augmentar el coneixement mutu del que fan els diferents departaments. En segon lloc, a nivell qualitatiu, ja que aprofitant el potencial creatiu de la mediació i la quantitat d'informació compartida es pot treballar, com comentàvem abans, en la recerca de solucions noves més satisfactòries. Aquest tipus de solucions, no només seran solucions a conflictes existents, sinó que principalment han de servir per treballar la prevenció de conflictes futurs. Tot això sense oblidar que, si aconseguim l'objectiu d'educar a la gent a gestionar els conflictes d'una manera positiva, és possible que el fet d'evitar-los quedi en segon terme. Volem recordar que una de les principals virtuts de la mediació és la seva capacitat d'utilitzar la capacitat transformativa del conflicte per millorar la nostra societat.

Canvi cultural

Creiem que la mediació porta canvis en la forma de tractar els conflictes i d'implicar-se en ells.

Bàsicament te a veure amb un canvi de posicionament davant de les disputes, en el qual l'administració, que ofereix el Servei, entén que es el propi ciutadà el que te el poder de gestionar i resoldre el seu problema; evidentment amb la col·laboració dels mediadors. Vol dir que cedeix la seva capacitat de “saber que es el que necessita la part” a la mateixa persona, és un canvi de poder de resolució, per una oferir un canal facilitador i un espai adequat, per que sigui el protagonista, actor i resolutiu del seu problema.

Aquest poder és al mateix temps un canvi en la responsabilització; això vol dir que no hi haurà una persona que prengre la decisió por ell, ni que vigilarà el compliment d'un eventual acord. Son els mateixos implicats els responsables d'actuar amb protagonisme de les decisions, propostes, avaluacions i compromisos a assumir cap al futur, en relació a ells, l'altra i el conflicte que els reuneix.

La dificultat, en aquests moments del canvi, està també en el ciutadà acostumat a que “ el resolguin la seva vida” de forma paternalista, quan l'oferim aquesta nova posició, no sempre l'agrada o es veu preparat o amb ganes d'assumir-la.

L'horizontalització de la democràcia .

Diu Morelia Brito, en el seu escrit "Buen gobierno local y calidad de la democracia"¹ :

"Las responsabilidades que se le atribuye al Estado, y sobre todo a los gobiernos en todos sus niveles, dentro de los múltiples objetivos que han de considerarse para la reforma del Estado, consisten en: **garantizar el diseño, por parte de la sociedad, y el funcionamiento de un marco de reglas de convivencia social** que estimule la producción de riqueza, la cooperación, la confianza social y la eficiencia adaptativa; velar por las oportunidades para la mayoría de los sectores sociales por la transferencia tecnológica y por la sostenibilidad ambiental del desarrollo mismo; modernizar el aparato público, a los fines de habilitarlo tanto para superar sus carencias resolutorias, como para el cumplimiento de nuevos roles socioeconómicos y para operar con estilos alternativos de gestión de lo público. Todo, en un contexto de democracias consolidadas y de calidad que posibiliten el fortalecimiento de la sociedad civil y la gobernabilidad.

Uno de los resultados esperados desde la administración es el incremento de la capacidad de respuesta de los gobiernos ante los problemas de los ciudadanos..."

Creiem que la mediació des dels ajuntaments es la millor resposta als problemes entre privats, la més pròxima, i la més adequada per garantir la convivència dels veïns i veïnes de les nostres ciutats.



Mediación y Convivencia S.L.
Joan Ramón Benapres, 11
CP 08870, Sitges
www.mediacionyconvivencia.es
tel/fax +34.93.811.16.31
mòbil +34.607.38.10.06

mediaciónyconvivencia

¹ *Buen gobierno" local y calidad de la **democracia** - Morelba Brito*
Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios Sociológicos y Antropológicos