

La función mediadora del Trabajo Social en una experiencia de intervención comunitaria: Proyecto Gabriela Mistral “ConVida”

Tamara Marín Alquezar

Trabajadora Social, Zaragoza

Resumen

El análisis teórico del conflicto y la mediación como estrategia de intervención en el nivel comunitario que se realiza en el artículo permite reflexionar sobre una experiencia concreta de Trabajo Social Comunitario: El Proyecto Gabriela Mistral “ConVida”, que interviene en el conjunto de viviendas Gabriela Mistral, Barrio Oliver, en la ciudad de Zaragoza. Una de las zonas más deterioradas del barrio y de la ciudad, tanto física como socialmente donde se vive un nivel de conflicto de alta intensidad.

Se recogen dos intervenciones concretas que ejemplifican metodológicamente el desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social Comunitario, en las que se pueden reconocer los elementos analizados en el marco teórico, entre los que se encuentra la perspectiva de la mediación como constructora de cultura de paz.

Palabras claves

Conflicto, Mediación, Función mediadora del Trabajo Social, Comunidad, Convivencia, Cultura de Paz.

Abstract

Theoretical analysis of conflict and mediation, as an intervention strategy at community level, are the basis for thinking about a concrete Community Social Work Experience: Gabriela Mistral “ConVida” Project. Intervention is performed in Gabriela Mistral, Barrio Oliver, in Zaragoza. One of the most damaged areas of the district and the city, both physically and socially, where a level of high intensity conflict exists.

Two concrete interventions are collected at the paper, which are an example of the methodology development of the Social Work mediation function. Elements under study at the theoretical framework can be recognized in it, as the perspective of mediation as a builder of peace culture.

Keywords

Conflict, Mediation, Mediation function of Social Work, Community, Cohabitation, Culture of Peace.

1. INTRODUCCIÓN

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

En Trabajo Social muchas intervenciones tienen que ver con el conflicto. Las diferentes maneras de resolver los conflictos han generado distintos métodos de resolución, la mediación es un método exógeno que incluye a un profesional en el proceso (Entelman, 2009; 2005), que no es el que resuelve.

En Trabajo Social se reconoce la función mediadora. Si nos centramos en el nivel de intervención comunitario debemos desarrollarla teniendo en cuenta una comunidad, su convivencia y la participación de la misma en el proceso. Esto se recoge en la experiencia del Proyecto Gabriela Mistral “ConVida”. Esta experiencia se considera significativa porque, da respuesta a las necesidades sentidas y manifestadas por un barrio (vecinos y vecinas, asociaciones, entidades y profesionales) de mejorar la calidad de vida por medio de la mejora de la convivencia del entorno, partiendo de la construcción común de la intervención. En segundo lugar, porque es una Intervención Comunitaria, nivel de intervención del Trabajo Social que se considera esencial ya que procura el bienestar de las personas en su entorno y también la mejora del entorno para dar respuesta a las necesidades de las personas, poniendo en valor lo común y reconociendo la importancia que tiene para el individuo. Por último, porque esta experiencia se asienta en la cultura de paz como filosofía, en la gestión y transformación de conflictos como teoría y en la mediación como técnica, desarrollando así algunas de las funciones de los profesionales del Trabajo Social y dando así un nuevo sentido al Trabajo Social Comunitario.

2. PRESENTACIÓN DEL TEMA

El artículo “Gabriela Mistral “ConVida”: desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social” tiene como objetivo sistematizar la función mediadora del Trabajo Social en el marco del Proyecto Gabriela Mistral ConVida. Dedicando especial interés al análisis del conflicto en la zona desde la perspectiva teórica propuesta y al reconocimiento del Trabajo Social Comunitario como nivel de desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social y como escenario para la cultura de paz.

Por último, se pretende evaluar y proponer mejoras para el desarrollo de dicha función mediadora en el Trabajo Social.

3. DESARROLLO DE LOS ASPECTOS DEL TEMA

Antes de pasar al aspecto central del artículo, se recoge un breve análisis teórico sobre los conceptos básicos que centran el tema.

3.1. El conflicto

Las tendencias actuales consideran al ser humano tan inherentemente capaz de hacer la guerra como de hacer la paz y valoran el conflicto según el binomio crisis - oportunidad, (Galtung, 2003). Según este enfoque, se puede decir que el conflicto, suponiendo un hecho

difícil, incluso pudiendo ser traumático, supone una oportunidad de desarrollo.

Harto de Vera, 2005, se basa en el análisis de Schellenberg, 1996, para argumentar que el **origen** del conflicto puede estar en las características individuales de las personas, en las características socioestructurales, como resultado de la forma en que se organiza la sociedad o en el propio proceso social, en la interacción de las personas y grupos.

Farré, 2004: 38-40, plantea como las raíces y bases biológicas del conflicto, el miedo, que genera estrés y tensión y puede desembocar en reacciones sin medida para sentir que se alcanza cierta seguridad, y el poder, que se utiliza cuando se siente amenaza y miedo para cambiar la realidad que asusta (poder material, poder afectivo-emocional y poder ético-moral).

Entendiendo el conflicto como un **proceso** donde se da una progresión, reparamos en la exposición de Lederach, 1998, que basándose en la propuesta de Curle, 1971, ordena el desarrollo del conflicto en las siguientes fases: (Anexos - Figura 1)

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

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

En una segunda fase, el conflicto va un paso más allá, se dan situaciones de confrontación caracterizadas por la inestabilidad. En estos momentos existe conciencia de que hay un problema. El conflicto es manifiesto.

Medida planteada: la *Confrontación*, estrategia que consiste en sacar a la luz los mecanismos de las partes para resolver el conflicto.

En la tercera fase, si las partes no se reconocen, el conflicto escalará, aumentando su intensidad (Entelman, 2009; 2005), pudiendo llegar a un “punto muerto” (Redorta, 2007: 27) en el que o bien se toman fuerzas para seguir escalando, en cuyo caso se llegaría a manifestaciones violentas, o bien, surgen visos de cooperación (punto de madurez) y comienza la desescalada del conflicto, en cuyo caso, lo primero que tendría que darse es el mutuo reconocimiento de las partes para que pueda evolucionar el conflicto hacia mecanismos no violentos.

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

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

Resultará útil en los procesos de diagnóstico de la intervención profesional de Trabajo Social determinar en qué punto del proceso se encuentra la situación conflictiva a la que se hace frente, para a partir de ahí determinar los **elementos** que tiene el conflicto, que podemos analizar en base a la figura del Iceberg de los Conflictos, (Farré, 2004: 41-42). (Anexos - Figura 2)

Existen elementos tangibles, reconocibles. Son los aspectos materiales del conflicto, los “intereses negociables”. Se expresan a través de posiciones, lo que se pide. Por otra parte están los elementos inmateriales, “necesidades no negociables”, que responden a los aspectos identitarios, psicoemocionales, ideológicos...

Este análisis lleva a reparar en la esencia del Trabajo Social, recogiendo la reflexión de Munuera-Gómez, 2012, que analiza las coincidencias de la propuesta metodológica de H.H. Perlman, 1970, con la hecha por J.P. Lederach desde el estudio de conflictos. Ambos autores coinciden en que hay tres **variables** básicas a la hora de analizar los conflictos:

- *Persona*: cuántas están implicadas, sus relaciones, sus percepciones y comunicación.
- *Problema*: ante qué tipo de conflicto se está. (Se expondrán a continuación).
- *Proceso*: en qué fase se encuentra el conflicto.

A la hora de determinar la **tipología** de los conflictos, encontramos diferentes clasificaciones:

- Moore, 1994, propone cinco categorías. Es una clasificación orientada a la intervención:
 - o *Relación*: fuerte negatividad y escasa comunicación.
 - o **Información**: la información no es correcta o es escasa o se interpreta o valora de manera diferente.
 - o *Interés*: se compite por necesidades incompatibles, se tienen intereses diferentes.
 - o *Estructurales*: hay estructuras que oprimen las relaciones humanas.
 - o *Valores*: el sistema de creencias de las personas es incompatible.
- Redorta, 2007: 88, profundiza en el planteamiento de Moore y propone una clasificación con 16 tipos de conflictos en función de las necesidades básicas de las personas: (Anexos - Tabla 1)

Las diferentes maneras de resolver los conflictos han generado distintos métodos de resolución. En este artículo se expone la mediación como un método que surge fuera del sistema en conflicto (Entelman, 2009; 2005) y que incluye a un tercero en el proceso auto-compositivo (Redorta, 2004).

3.2. La Mediación y la Cultura de Paz en Trabajo Social

Se propone una **definición** propia del concepto mediación del que se irán analizando los **elementos** significativos para su desarrollo en Trabajo Social:

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

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

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

Los conceptos clave que se señalan son los siguientes:

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

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

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

Manera cooperativa y colaborativa: La cooperación en mediación parte de que cada parte se responsabilice y muestre respeto hacia las otras para que a partir de ahí se pueda abrir el conflicto y disponer de diferentes posibilidades de acción (Boqué, 2003: 43). *Comunicación*: La Mediación posibilita romper los relatos de las partes para construir uno común, una realidad compartida.

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

Se propone hablar de una persona (o personas si se habla de comediación) que con las capacidades y habilidades necesarias asiste el proceso, pudiendo ser ajeno o no a las partes en conflicto (sean estas dos o más).

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

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

Cualquier profesional de la intervención social en conflictos influye en el proceso. Sus actitudes (que debieran ser empáticas) aportan a las personas confianza, de esta manera hay una influencia. El quid está en que el mediador se integre en el proceso y no en el conflicto.

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

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

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

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

Debe ser desarrollado mediante el fomento de espacios de intercambio y relación que favorezcan la atención de las necesidades de unos y otros sistemas sinérgicamente, (...) se considera necesario fomentar el desarrollo de un proceso de transformación de los conflictos, propiciando para ello, no sólo la participación y segunda reflexión de las partes contendientes, sino también de los diferentes sujetos y redes, que enredados, conforman el conflicto y cohabitan (o se relacionan) en el ámbito en el que tiene lugar. (pp. 247-248)

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

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

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

3.3. Función mediadora del Trabajo Social

La mediación, es una de las funciones de los/as Trabajadores/as Sociales, como queda recogido en el preámbulo del Código Deontológico de Trabajo Social, aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2012. En dicho documento se recogen tres principios básicos y diecisiete generales. Todos son imprescindibles para el desarrollo de cualquiera de las funciones de la profesión, pero se quieren destacar nueve por su vinculación directa con la función mediadora:

- Respeto activo a la persona, al grupo, o a la comunidad.
- Aceptación de la persona con sus singularidades y diferencias.

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

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

- Respetar el derecho de las personas a la autodeterminación
- Promover el derecho a la participación
- Tratar a cada persona como un todo
- Identificar y desarrollar las fortalezas de las personas
- Desafiar la discriminación negativa
- Reconocer la diversidad

Para concretar el desarrollo de la función mediadora en el **nivel de intervención comunitario**, se recoge la aportación de Barbero y Cortés (2011: 65-69) que proponen, entre otros, los siguientes roles o funciones del trabajador/a comunitario/a: función de **acompañante**, de **comunicador/a**, de **estimulador/a**, de **capacitador/a** y también la función **mediadora**¹, entendida como mediación en conflictos que surgen entre componentes de la comunidad derivados de sus relaciones grupales.

Se encuentran coincidencias entre los principios del Trabajo Social seleccionados y los que se pueden extraer de la definición de mediación aportada, que se muestran a continuación en la siguiente tabla: (Anexos - Tabla 2.)

Para aplicar este análisis teórico y centrar la función mediadora del Trabajo Social en el nivel de intervención comunitario, debemos hacer referencia a una comunidad: Gabriela Mistral.

.....
¹ Barbero y Cortés proponen el rol mediador e intermediador de manera unificada, en este trabajo se entiende de manera diferenciada porque ser intermediario entre administración y la comunidad no se basa ni en los principios de la mediación que hemos propuesto ni en el proceso de la misma.

3.4. El Territorio: Gabriela Mistral y el Barrio Oliver

El conjunto urbano Gabriela Mistral está formado por un grupo de 288 viviendas (11 edificios, 36 portales) construidas en 1955, con espacios libres entre los edificios, en el que viven alrededor de 600 personas. El modelo es de propiedad privada de la vivienda, con unos espacios comunes de titularidad pública desde 1999.

Se encuentra en el Barrio Oliver, situado al oeste de la ciudad de Zaragoza, el cual cuenta en la actualidad con casi 14.000 habitantes² y se caracteriza por ser un barrio de fuertes contrastes sociales cuya población es históricamente inmigrante y tiene escasos recursos económicos. El nivel educativo es bajo y es significativo que el 65% de los escolares estudian fuera del barrio. Hay un importante número de personas mayores que viven solas y perviven los valores rurales de solidaridad, vecindad, ayuda mutua... aunque la imagen tanto interna como externa que se tiene del barrio, es negativa. Cuenta con un movimiento vecinal organizado desde 1970.

3.4.1. La población

Las características principales de la población de Gabriela Mistral, (Estudio sociológico de los residentes, 2010, Proyecto Rehabitat³), son las siguientes:

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

Durante los años 2012 y 2013 ha empeorado el nivel socioeconómico general de la zona, viéndose más situaciones de exclusión que afectan fundamentalmente a la infancia. Todo esto repercute negativamente en la convivencia comunitaria, las relaciones vecinales y el estado del entorno produciendo un aumento de conflictos. Sin embargo, también genera

.....
² En 2009 se recoge un censo de 13.302 (Diagnóstico estratégico del Barrio Oliver, p. 61)

³ Proyecto Europeo (2009 - 2012) gestionado por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda. Consistió en la implicación de la población en la rehabilitación de los espacios comunes para generar sentimiento de pertenencia, crear cohesión social y mejorar la convivencia intercultural en Gabriela Mistral.

situaciones de solidaridad y ayuda, que pueden terminar contribuyendo a incrementar el malestar de los que proveen la ayuda porque no consiguen las transformaciones que pretenden. (Análisis - reflexión del proceso de intervención, octubre 2012 - septiembre 2013, p.3) Se genera como consecuencia una opinión generalizada de que las ayudas sociales se dan a quien no se debe, que son injustas, que las reciben siempre los mismos, llevando a actitudes discriminatorias.

Se destaca otra clasificación de la población desde la perspectiva de la integración social (Figura 3), tomando en consideración las habilidades y los comportamientos, tanto personales como sociales de la población. Se hace referencia a tres categorías, a las que pertenecen personas de los tres grupos de población presentes en la zona (payos, gitanos e inmigrantes), aunque la presencia relativa de cada uno de ellos puede variar.

La primera categoría, difícilmente promocionables, se define por su no aceptación de las normas de convivencia. Son el principal foco de conflicto existente. La segunda, promocionables, adopta estrategias de evitación del conflicto, presentan ausencia de una respuesta organizada y ubican el problema y la solución en los miembros de la categoría anterior. Se destaca dentro de esta categoría a los mayores, que tienden a la “reclusión”, así como a manifestaciones sintomáticas de su situación vital (estrés, ansiedad). Por último, la categoría de los promocionados ponen en práctica una estrategia clara de huida, es decir, de abandono de la zona en el momento en que su situación económica se lo permite.

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

3.4.2. Los agentes y profesionales

En el barrio Oliver existen diferentes entidades públicas y privadas gestoras de proyectos sociales que en su mayoría se articulan en torno a dos mesas de trabajo, la Mesa de Infancia, que aglutina los proyectos que trabajan con infancia, adolescencia y juventud en el ámbito de la educación tanto formal como informal, y la Mesa de Agentes, formada por proyectos que intervienen con la población en general.

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

3.5. El proyecto Gabriela Mistral “ConVida”

El Proyecto Gabriela Mistral ConVida nace como continuidad del Proyecto europeo Rehabitat, que al finalizar y ante la constatación de que esta zona de Oliver requiere de un periodo de tiempo mucho más largo para dar continuidad a los procesos ya iniciados y lograr una transformación de su situación de partida, el barrio y entidades implicadas en la intervención, apuestan por continuar con un trabajo conjunto. De 2012 a 2013 está gestionado por la Asociación AMEDIAR en colaboración con la AVV Oliver-Aragón y Zaragoza Vivienda, con financiación de la Obra Social de la Caixa y Zaragoza Ayuntamiento. Desde marzo de 2014 el Proyecto está gestionado por la AVV Oliver-Aragón en colaboración con Zaragoza Vivienda y con financiación de Zaragoza Ayuntamiento.

El proyecto tiene el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los vecinos/as de la zona de viviendas de Gabriela Mistral (Barrio Oliver), favoreciendo la convivencia vecinal, trabajando mediante el desarrollo de cuatro líneas de intervención:

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

Se destacan las siguientes claves metodológicas en el Proyecto “ConVida” (Proyecto “ConVida” 2014: 7-8):

1. “El trabajo se desarrolla en una comunidad claramente delimitada, con una población y unas relaciones determinadas. Se realiza *para la comunidad*, es decir, está dirigido a conseguir un cambio social, a mejorar su calidad de vida. Y, por último, se realiza *con la comunidad*, es decir, con la implicación y participación activa de la población.
2. La presencia continua de las profesionales en el territorio, utilización de los espacios comunes de Gabriela Mistral como escenario principal para la realización de las actividades programadas, lo que permite el contacto continuo con la población. el conocimiento mutuo y el establecimiento de relaciones de confianza.
3. Las actividades son meros instrumentos para facilitar momentos de encuentro y relación entre la población, fomentando así el conocimiento mutuo y generando sentimiento de identidad y de pertenencia a un mismo entorno. Por tanto, el contenido de cada actividad es secundario frente al objetivo, es decir, es un medio para conseguir un fin. Si bien es verdad que nos esforzamos por responder a sus intereses y necesidades a la hora de programar actividades para conseguir una mayor motivación y, por tanto, una mayor participación.
4. Lo importante son los procesos que se generan a través de las actividades. Éstos deben capacitar a la población para ser protagonistas de sus propias decisiones, para ser capaces de identificar y actuar sobre sus problemas, para encontrar estrategias que respondan al bienestar de toda la comunidad.
5. Cuidado y transmisión de los mismos mensajes de fondo (coherencia) a través de toda la intervención, los cuales se basan siempre en el respeto hacia las personas y hacia el entorno y en todo lo que tiene que ver con la *vida en comunidad*.
6. No dar nunca por cerrada una programación. Todo es susceptible de cambio en función de cómo sea recibido por los vecinos y vecinas implicados/as, de lo que ellos y ellas nos propongan, de lo que los foros de coordinación del barrio se planteen, es decir, como toda intervención comunitaria la intervención está viva, en continuo cambio y adaptándose a la realidad con la que se trabaja.
7. La coordinación no sólo es un elemento metodológico básico, sino que es un objetivo en sí misma. La intervención del Proyecto “ConVida” complementa la intervención que se realiza en el territorio

desde otros servicios y proyectos. Se trabaja con la misma población y hay que ser capaces de generar estrategias que aprovechen los diferentes esfuerzos en la consecución de objetivos comunes. El objetivo es que la población de Gabriela Mistral se incorpore y participe de los servicios del barrio Oliver, no crear opciones alternativas de exclusividad para esta zona del barrio y, en ningún caso, crear competencia entre recursos.

8. La intervención mediadora profesional en la gestión de la diversidad y de los conflictos existentes. Entendiendo la mediación como se expone en la definición previamente presentada.
9. Una clara apuesta por la Intervención Comunitaria desde la Cultura de Paz, que se trabaja generando y fomentando relaciones positivas que potencien las capacidades para construir Paz: incorporar la creatividad, el diálogo y el trabajo cooperativo a la hora de afrontar conflictos y establecer relaciones, partiendo de la aceptación de la diferencia y el compromiso con los valores humanos”.

3.6. Selección de las experiencias que se quieren analizar

La práctica que se sistematiza recoge dos experiencias en las que se puede ir encontrando las variables teóricas analizadas anteriormente. La selección se ha realizado en base a ser situaciones demandadas por la propia comunidad que representan conflictos fácilmente reconocibles en cuya metodología de intervención se ven reflejados los principios comunes de la mediación y el Trabajo Social.

Se ha seleccionado una experiencia de la Línea 1 de intervención del Proyecto (mediación en comunidades vecinales) y otra de la Línea 2 (transformación del uso de espacios comunes). En ambas líneas de intervención se abordan los conflictos desde la estrategia de la mediación. Las experiencias se desarrollan entre octubre 2012 y diciembre 2013.

3.7. La mediación en la comunidad de vecinos

Actividad diseñada respondiendo a la necesidad manifestada por la comunidad y a las experiencias exitosas realizadas en la fase previa de intervención en la zona. Consiste en establecer procesos de mediación con las comunidades para la mejora de su organización y convivencia.

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

- Analizar la situación problema o conflicto que tiene la comunidad y priorizar las situaciones presentadas en función de cuáles son más urgentes para los vecinos, las más viables de ser resueltas, las que siendo menos urgentes pueden descongestionar la situación de la comunidad, las que deben ser asumidas por los propietarios o por los vecinos del edificio.
- Buscar alternativas a los problemas y conflictos que la comunidad tiene utilizando el diálogo y la escucha: el compromiso con las partes pasa por el respeto en los encuentros para fomentar la escucha y el diálogo entre las partes.
- Favorecer encuentros positivos entre las partes.
- Negociar: partiendo de la legislación sobre propiedad horizontal, las comunidades vecinales pueden, como cualquier otro grupo, establecer acuerdos privados que sa-

tisfagan sus necesidades mediante procesos de negociación, en este caso asistidos por las profesionales, asegurando que no se incurre en acuerdos que vulneren los derechos de las personas.

- Fomentar la responsabilidad individual: en todo momento el proceso es responsabilidad de las partes y por ello éstas han de ser responsables con sus decisiones y actos.
- Llegar a acuerdos: el acuerdo en los conflictos en comunidades de vecinos es muchas veces algo esperado por, al menos, una de las partes de la comunidad y aunque no es lo más importante realmente facilita la evolución de los procesos.

3.7.1. Puesta en marcha del servicio de mediación y dificultades

¿Cómo va a entender la población de Gabriela Mistral un “Servicio de mediación en comunidades vecinales”?

Se decide que es muy importante explicar a la población en qué consiste este servicio y por qué podría serles de utilidad. Para ello se realiza una campaña de difusión consistente en la utilización de flyers, cartas y carteles, el contacto con las comunidades que ya se interviniera en el periodo anterior y la presencia continuada de las dos técnicas en las zonas comunes de Gabriela Mistral manteniendo comunicación directa con la población y ofreciendo información del servicio.

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

Se decide convocar a los presidentes/as de las comunidades a una reunión conjunta de información. Tras esta reunión informativa se empieza a tener solicitudes, pero se sigue dando la situación expuesta antes: muchas conversaciones informales en la calle y pocas personas que dan el paso de iniciar un proceso.

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

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

Se presentan a continuación las dificultades encontradas analizadas desde el proyecto y profundizadas desde el análisis teórico previo presentado. Dado que no es un problema de información, se valoran las siguientes opciones:

- *Confianza* en quien ofrece el servicio: los Servicios Sociales son valorados (en general en la zona) como injustos y favorecedores de ciertos colectivos y la población de Gabriela Mistral, también en general, no diferencia si las profesionales vienen de una u otra administración o entidad privada por mucho que se explique. Una parte de vecinos y vecinas cree que este servicio es para “favorecer” solo a unas personas concretas, no creen que ellos y ellas puedan encontrar en él un apoyo. Además, las profesionales que ofrecen el servicio realizan otras actividades en la zona (no se puede olvidar que es un Proyecto de Intervención Comunitaria y tiene otros objetivos que requieren de la realización de otro tipo de actividades). Si como vecino/a no estás de acuerdo con esas actividades que se realizan es difícil separarlas de quién las realiza y se traslada así el desacuerdo con la actividad a un

desacuerdo con el profesional.

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

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

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

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

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

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

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

3.7.2. Resultados generales de la actividad

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

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

- » Los casos atendidos son conflictos cuyo origen es siempre el propio proceso social, la convivencia, aunque en tres de los cuatro casos las características socioestructurales también originan conflicto. El miedo y el poder originan el inicio de la mitad de los

casos, coincidiendo ambas causas solo en uno de ellos.

- » Los cuatro casos analizados responden a más de 10 tipos de conflicto de los propuestos en el marco teórico.
- » Todos los casos atendidos son conflictos manifiestos en proceso de escalada.
- » Los intereses que manifiestan las partes son principalmente los que tienen que ver con arreglos y pagos en la comunidad, derivados de no asumir la responsabilidad como propietarios y también la responsabilidad en el cuidado de los elementos comunes. Además, predomina la ausencia de responsabilidad de asumir la presidencia. Hay un interés cada vez mayor porque los edificios son se degraden más ya que esto dificulta la posible venta de las viviendas a los propietarios.
- » Las necesidades de las partes son básicamente la igualdad entre vecinos respecto a la obligación del pago y la importancia que se le da a la comunidad y las obligaciones que conlleva. Subyace también algo más profundo que es la necesidad de que no se defraude a los sistemas de ayuda que son tan escasos. En algunos casos hay deseos de realizar los procesos de manera colaborativa en la comunidad. Es frecuente encontrar imposibilidad real en el pago de cuotas de comunidad. También se encuentra la necesidad de que la comunidad esté mejor para facilitar la venta de la vivienda.
- » Las respuestas más habituales ante el conflicto son la evitación con actitudes muy pasivas, el acomodarse, llegando a asumir como normalizadas situaciones muy complicadas y en los casos que hay una actitud más positiva ante el conflicto, se observa a través de la conveniencia.
- » En la mayoría de conflictos en comunidades vecinales las personas optan por abandonar la comunicación, llegando a situaciones en las que las partes no se hablan desde hace mucho tiempo. También se dan otras situaciones en las que existiendo comunicación, ésta no satisface a las partes, bien porque no hay entendimiento bien porque hay agresividad.

Se concluye que:

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

Trabajo Social analizados en este trabajo.

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

3.7.3. Mediando en la Comunidad, una experiencia concreta

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

Octubre de 2013, el presidente de la comunidad (durante el año 2013, en representación de la propietaria de la vivienda) que llamaremos en adelante Parte 1, solicita apoyo: La comunidad está formada por ocho viviendas, solo una de ellas vacía (la de la Parte 1). De las siete restantes, cinco están ocupadas por “primeros pobladores” de Gabriela Mistral (primeros ocupantes de las viviendas en los 50). Las otras dos están ocupadas por “nuevos vecinos”, que llevan viviendo alrededor de cuatro años. Unos de estos nuevos vecinos es una familia de etnia gitana, la única en la comunidad. El resto de vecinos y vecinas son “paisanos” (término afectuoso con el que los gitanos nombra a los “payos de toda la vida” con los que tienen buena convivencia). La comunidad está constituida legalmente y organizada (mantiene un turno más o menos rotativo de presidencia, de limpieza de escalera y de responsabilidad frente a las necesidades). El recibo de comunidad se cobra puerta a puerta y se encarga de hacerlo el presidente/a.

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

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

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

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

PARTE 1: PRESIDENTE (Representa a la Comunidad)

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

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

Se realiza una valoración de la situación:

- Asuntos que tiene que tratar la comunidad:
 - El impago de cuotas de comunidad
 - El uso incorrecto de zonas comunes de la comunidad

- Conflictos de relación entre vecinos/as
- Existencia o no de una persona de la propia comunidad que manifiesta interés y se compromete a liderar el proceso.

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

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

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

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

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

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

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

PARTE 2: FAMILIA

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

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

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

Con esta información se realiza el siguiente diagnóstico:

DIAGNÓSTICO

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

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

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

Llegados a este punto se propone a la comunidad que el Servicio de Mediación realice un apoyo puntual para favorecer un acuerdo respecto al pago de cuota de comunidad de todos los vecinos realizando el proceso negociador entre la Parte 1 y la Parte 2 (como representante de la comunidad).

Las partes aceptan el proceso propuesto desde el servicio.

Paso IV: Proceso

Una vez se acepta la mediación, comienza la negociación:

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

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

Las mediadoras valoran con las partes la mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN⁴)

MAAN

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

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

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

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

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

- Recoger las posiciones del resto de vecinos/as

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

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

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

Para que el Vecino 1 valore la propuesta de la Parte 2, utilizamos la técnica de imaginar el futuro: Plantear los diferentes escenarios futuros que tiene la comunidad según opte por una opción (aceptar el acuerdo) u otra (no aceptarlo).

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

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

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

- Reunión de vecinos y vecinas

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

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

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

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

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

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

Paso V: Evaluación y resultados. Seguimiento del acuerdo

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

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

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

Se considera un proceso de mediación exitoso porque:

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

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

3.8. La mediación en espacios comunes de convivencia.

Los usos de los espacios comunes son dispares y constituyen una de las principales fuentes de conflicto en la zona. Ante la necesidad manifestada por la comunidad de mejorarlos el Proyecto ConVida propone una actividad que consiste en gestionar y transformar los conflictos relacionados con el uso de espacios comunes.

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

- el uso de una jardinera concreta por perros cuyos dueños no recogen las deyecciones.
- la suciedad originada por personas que utilizan las zonas comunes y dejan basura en ellas.
- el uso por parte de los niños y niñas de las zonas comunes como espacios de juego de manera continuada durante el tiempo de verano principalmente.
- la inexistencia de un espacio abierto y de uso libre para el juego deportivo de chavales.

Como se observa, todos son conflictos de convivencia y forman parte de manera transversal de las líneas del proyecto. Tienen que ver con el uso que se hace de los espacios comunes y con las relaciones interpersonales. Todos también afectan a las zonas ajardinadas, por ello, centrando la intervención en los conflictos relacionados con los destrozos y mal uso de las jardineras y dando respuesta al deseo manifestado por los vecinos y vecinas de tener un entorno más bonito y saludable, se diseña la actividad “Te Convido a Jardinear”,

actividad semanal, formativa y participativa para vecinos/as y agentes del barrio.

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

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

3.8.1. Puesta en marcha y desarrollo

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

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

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

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

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

3.8.2. Resultados generales de la actividad

Tras un análisis de los casos atendidos dentro del marco general de la actividad de Mediación Comunitaria, se puede concluir que:

- » Son conflictos cuyo origen es en uno de ellos el propio proceso social, la convivencia. Otro tiene su origen en las características socioestructurales. Las características individuales son las que determinan el origen en los otros dos conflictos atendidos. El poder, aunque no sea el origen exacto de los conflictos, es determinante en tres de ellos porque es lo que legitima a una de las partes para actuar como lo hace.

- » Responden a más de 10 tipos de conflicto de los propuestos en el marco teórico.
- » Todos los casos atendidos son conflictos manifiestos en proceso de escalada.
- » Los intereses que manifiestan las partes son principalmente los que tienen que ver con mantener los espacios comunes limpios, regular las horas de juego y actividades realizadas en las zonas comunes y tener acceso a un espacio abierto de juego tipo “potrero” cercano a la zona.
- » Las necesidades de las partes son básicamente el descanso nocturno, la higiene en la zona, disponer de una zona de juegos segura para los menores, poder disfrutar de la calle en el tiempo libre y mejorar la imagen que se tiene de ellos en el resto del barrio.
- » Las respuestas más habituales ante el conflicto son la evitación con actitudes muy pasivas, el acomodarse, llegando a asumir como normalizadas situaciones muy complicadas y en algunos casos, competir, generando discusiones graves. Apenas se observan respuestas positivas.
- » Generalmente la comunicación entre las partes se caracteriza por ser agresiva, amenazante o directamente, no existe comunicación verbal directa.

En concreto, en relación con la actividad Te ConVido a Jardinear, se observa una notable transformación del estado de las jardineras. Se ha actuado sobre seis de las diez existentes, de las cuales cinco están en un estado muy óptimo.

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

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

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

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

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

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

Como muestra y análisis más profundo del proceso, se quiere exponer la experiencia en una de las jardineras de las zonas comunes que se considera significativa. Se puede seguir el proceso que se muestra a continuación junto a la Figura 4 (Anexos).

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

Se tiene la experiencia de que las actuaciones sobre las jardineras vecinales no resultan positivas. Esto es reconocido por la comunidad y existe la demanda por parte de varias personas de que se intente mejorar el uso y respeto hacia los espacios comunes.

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

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

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

Paso II: Recoger propuestas de la comunidad.

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

- - Respuestas con actitudes violentas hacia “los otros”:
 “Plantar adelfas con dinamita”, “Poner pinchos”, “No plantar nada, echar cemento en las jardineras”, “Esto solo se puede arreglar si los echáis a todos de aquí”, “Aquí solo viven salvajes”, “Con las no personas no se puede hacer nada”.
- Respuestas con actitud “derrotada” que imposibilita pensar alternativas ni hacer propuestas:
 “Es imposible, esto no puede cambiar”, “Todo lo que hagas es inútil”.
- Respuestas que cuestionan la intervención profesional:
 “Vosotras no estáis aquí a las tres de la madrugada que es cuando no se puede vivir”, “Los que os ayudan son los que rompen todo (que no os dáis cuenta...)”, “Mucho juego y mucha actividad, pero eso no sirve para nada”.

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

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

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

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

La estrategia que se plantea es hacer una valla con cañas recogidas en la acequia del barrio intentando que queden lo más bonitas posible y ponerla tras plantar la jardinera con un grupo de niños y niñas de uno de los colegios del barrio al que van muchos de los chavales de Gabriela Mistral, haciéndolos partícipes de los motivos de poner la valla y corresponsables en su cuidado.

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

En esos momentos, se barajan diferentes posibilidades:

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

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

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

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

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

El hecho reiterado de la rotura de la valla empieza a generar respuestas en el vecinadario. Por una parte, se generó más enfado: “Son unos salvajes, ya me dirás en qué les moles-

tan las vallas”, también frustración: “No vamos a conseguir nada, todo resulta inútil”, “Lo mejor sería no hacer nada” y desesperación: “Cuando veo esto me da vergüenza vivir aquí, ojalá pudiera irme”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La comunidad asume el proceso como propio.

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

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

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

Paso V: Resultados, evaluación y seguimiento

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

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

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

4. CONCLUSIONES Y APORTACIONES INNOVADORAS

A modo de conclusiones y propuestas, se presenta en la Figura 5, un mapa conceptual que incorpora los elementos analizados y expuestos en el marco teórico, como reflejo de su presencia en Gabriela Mistral y de la importancia que tiene cada uno de ellos en la vida de una comunidad. Se proponen unos principios comunes para la mediación y el Trabajo Social que se consideran la base para el desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social Comunitario. Recogen las claves de la mediación en Trabajo Social, y se pueden encontrar en las experiencias relatadas:

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

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

comunidad. También es importante reconocer que la participación no será siempre cómo y cuándo los técnicos consideran.

Principio de valorar a la persona en su totalidad, su familia, comunidad y entorno. En los procesos planteados la persona es como individuo, en un grupo (familiar o de otro tipo), en la comunidad y en relación con su entorno.

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

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

Principio de reconocimiento de la diversidad de las personas predispone a reconocer el conflicto como inherente y constructivo. Fruto de las intervenciones comentadas comienza a percibirse en la comunidad que el conflicto puede tener una cara b. Pero existe dificultad para aceptar lo positivo del conflicto y en general, la mejoría de la situación. Se puede llegar a pensar que algunas personas se han habituado tanto al conflicto que necesitan vivir en él, o también que reconocer un cambio de pensamiento respecto del otro, del malo, del diferente, puede llegar a ser muy costoso.

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

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

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

Además de los principios comunes para la Mediación y el Trabajo Social, como resultado del análisis y reflexiones realizadas en este artículo, se propone una herramienta de análisis de conflictos para Trabajadores/as Sociales, Tabla 3. Ficha para elaborar el mapa del conflicto. (En Anexos) En este mapa se recogen todas las variables analizadas en el marco teórico.

En concreto, se propone incorporar dicho Mapa en el catálogo de herramientas de análisis y registro del Proyecto “ConVida”.

Como resultado de las experiencias expuestas y analizadas y del marco teórico estudiado, se propone incorporar los siguientes diagramas de proceso a la metodología de mediación en el Proyecto “ConVida”, recogidos en el Anexo. La Figura 6 recoge el proceso seguido en las mediaciones en comunidades vecinales y la Figura 7 en los conflictos generados en zonas comunes. Estos mapas procesuales pueden servir además como guía metodológica en el desarrollo de la función mediadora del Trabajo Social Comunitario.

Por último, se puede concluir que dado que el conflicto es inherente en la comunidad, y que viene originado en la mayoría de situaciones por las relaciones entre los miembros de la misma, la función mediadora del Trabajo Social Comunitario deberá poner su mirada en trabajar las relaciones entre participantes de la comunidad, que serán las únicas mediante las cuales transformar el conflicto. La mediación, fomenta la autodeterminación de las personas, sumando el plus de que la autonomía de decisión en comunidad debe hacerse teniendo en cuenta al otro. El objetivo último de la función mediadora del Trabajo Social en el nivel comunitario es que la comunidad incorpore la cultura de paz a su desarrollo, para ello, es necesario favorecer intervenciones a largo plazo.

5. BIBLIOGRAFÍA

- ALZATE, R., FERNÁNDEZ, I. y MERINO, C. “Desarrollo de la Cultura de Paz y la Convivencia en el ámbito municipal: La Mediación comunitaria” *Política y Sociedad*, 50, 2013, pp. 179-194.
- BARBERO, J. y CORTÉS, F. *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza. 2011. pp. 215.
- BOQUÉ, M.C. *Cultura de Mediación y Cambio Social*. Barcelona: Gedisa. 2003. pp. 137.
- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES. Código deontológico de Trabajo Social. 2012.
- DIEZ, F. y TAPIA, G. *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós. 1999. pp. 227.
- ENTELMAN, R. *Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo paradigma*. 1ª, 2ª reimp.ed. Barcelona: Gedisa. 2009; 2005. pp. 223.
- FARRÉ, S. *Gestión de Conflictos: Taller de Mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel. 2004. pp. 327.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (FITS) y AOSOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL (AIETS). La ética en Trabajo Social, declaración de principios. 2004.
- GALTUNG, J. “Cultura profunda y cultura de conflicto” *Red Gernika Documentos*. Documento nº14. 2003. Gernika-Lumo, Gernika Gogoratuz. Recuperado 20 de abril 2014, de <http://www.gernikagogoratuz.org/web/uploads/documentos/202892edd66aaf5c03dacf1298fd7f8938fae76.pdf>
- HARTO DE VERA, F. *Investigación para la paz y resolución de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch. 2005. pp. 294.
- LEDERACH, J.P. *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Gernika-Lumo: Gernika Gogoratuz. 1998. pp. 194.
- MONTAÑÉS, M. y RAMOS, E. “La paz transformadora: una propuesta para la construcción participada de paz y la gestión de conflictos desde la perspectiva sociopráctica” *OBETS, Revista de Ciencias Sociales*, 7, (2). 2012. pp. 241-269.
- MOORE, C. “Negociación y Mediación” *Red Gernika Documentos*. Documento nº 5. 1994. Gernika-Lumo, Gernika Gogoratuz. Recuperado 20 de abril de 2014, de <http://www.gernikagogoratuz.org/web/uploads/documentos/bb57edc5031d18f8139222ofad1fde874bb309cb.pdf>
- MUNUERA-GÓMEZ, M. “J.M. Haynes, Perlamn, Chanderly y otros autores internacionales en el recorrido de Mediación y Trabajo Social” *Revista PORTULARIA*, XII (2). 2012. pp. 97-108.
- REDORTA, J. *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós. 2004. pp. 332.
- REDORTA, J. *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós. 2007. pp. 126.
- RODRÍGUEZ GARCÍA, C. “El Trabajo Social y la mediación: bases para la incorporación de

la actuación mediadora en el código deontológico de los Trabajadores Sociales” *Revista Servicios Sociales y Política Social*, XXX (101). 2013. pp. 83-105.

RONNBY, A. “We need the community”. *Revista Azarbe*, 2. 2013. pp. 21-31. Recuperado 10 de abril de 2014, de <http://revistas.um.es/azarbe/article/view/187391/154301>

VINYAMATA, E. *Aprender Mediación*. Barcelona: Paidós. 2003. pp. 107.

Relación de documentos no publicados relacionados con la experiencia:

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

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

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

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

Informe Técnico Final. 2012. PROYECTO REHABITAT.

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

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

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

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

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

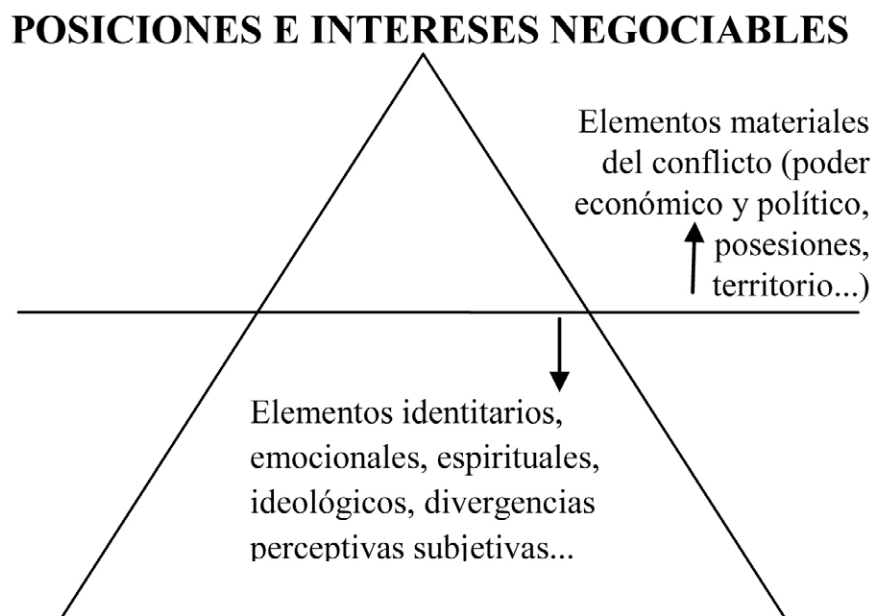
6. ANEXOS

Figura 1: Proceso del conflicto



Fuente: adaptación propia de la propuesta de Lederach (1998: 93)

Figura 2. El Iceberg de los conflictos



Fuente: Farré (2004: 42)

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

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

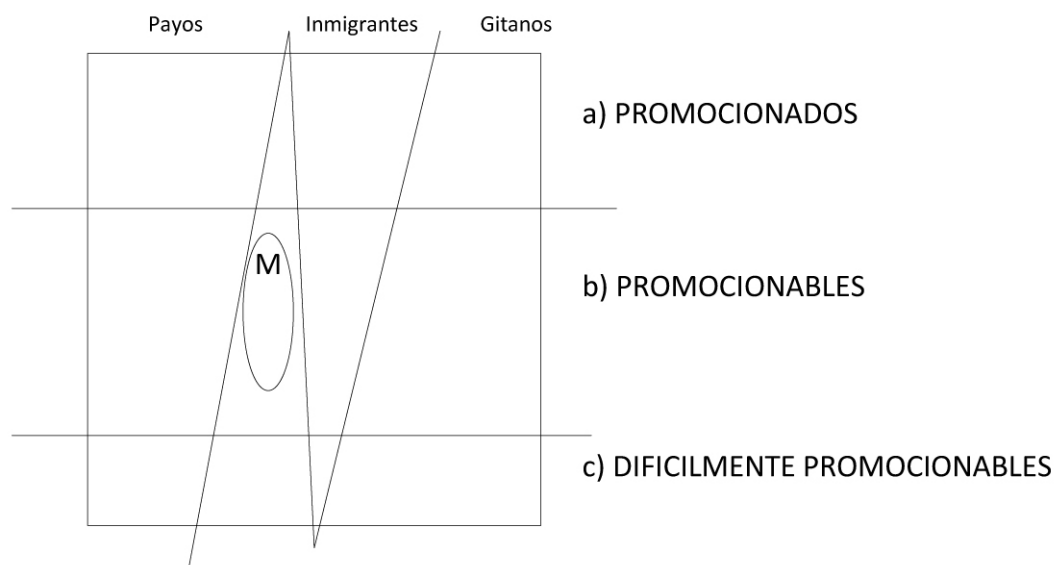
Fuente: Redorta (2007: 88)

Tabla 2. Principios comunes del Trabajo Social y de la Mediación

Principios del Trabajo Social	En común	Principios de la Mediación
Respetar el derecho de las personas a la autodeterminación	Autodeterminación de las personas	Principio de autonomía y autodeterminación de las partes
Promover el derecho a la participación	Promover la participación	Favorece el intercambio y promueve la participación
Promoción integral de la persona	La importancia de la persona en su totalidad, con la familia, comunidad y entorno	Tender puentes entre las personas
Identificar y desarrollar las fortalezas de las personas	Desarrollar el potencial y promover el empoderamiento	Capacidad transformativa del empoderamiento
Desafiar la discriminación negativa	Partir de la igualdad deja a todos/as en una situación de no poder	No poder
Reconocer la diversidad	Reconocer la diversidad de las personas predispone reconocer el conflicto como inherente y constructivo	Aporta visión constructiva del conflicto
Distribuir los recursos equitativamente	El tratamiento justo de las personas y el trabajo por alcanzar esa justicia en el trato y las posibilidades	Multiparcialidad de la persona mediadora
Oponerse a las políticas y acciones injustas		
Trabajar en solidaridad	El trabajo hacia una sociedad inclusiva	Desarrolla un sentido cultural de consenso basado en ideales de paz
Confidencialidad	Respeto hacia los usuarios o clientes	Confidencialidad

Fuente: elaboración propia

Figura 3. Clasificación de la población de Gabriela Mistral desde la perspectiva de la integración social



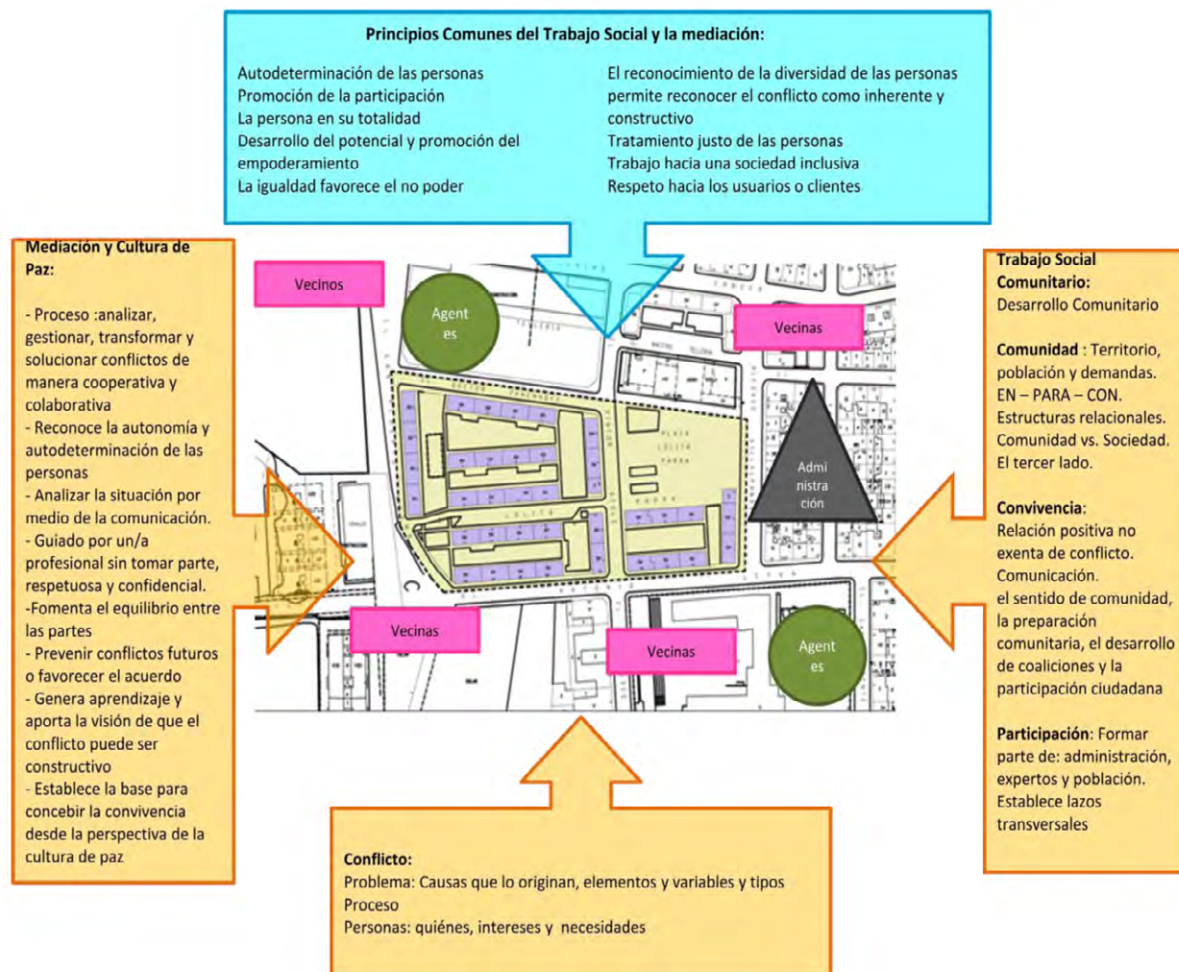
Fuente: Proyecto de Intervención Comunitaria en las comunidades de Gabriela Mistral, Proyecto Rehabitat, 2011.

Figura 4.: Muestra de imágenes del proceso de transformación de la jardinera



Fuente: Proyecto ConVida 2012-2013

Figura 5. Mapa síntesis: conflicto, mediación y cultura de paz, trabajo social comunitario y principios comunes del trabajo social y mediación



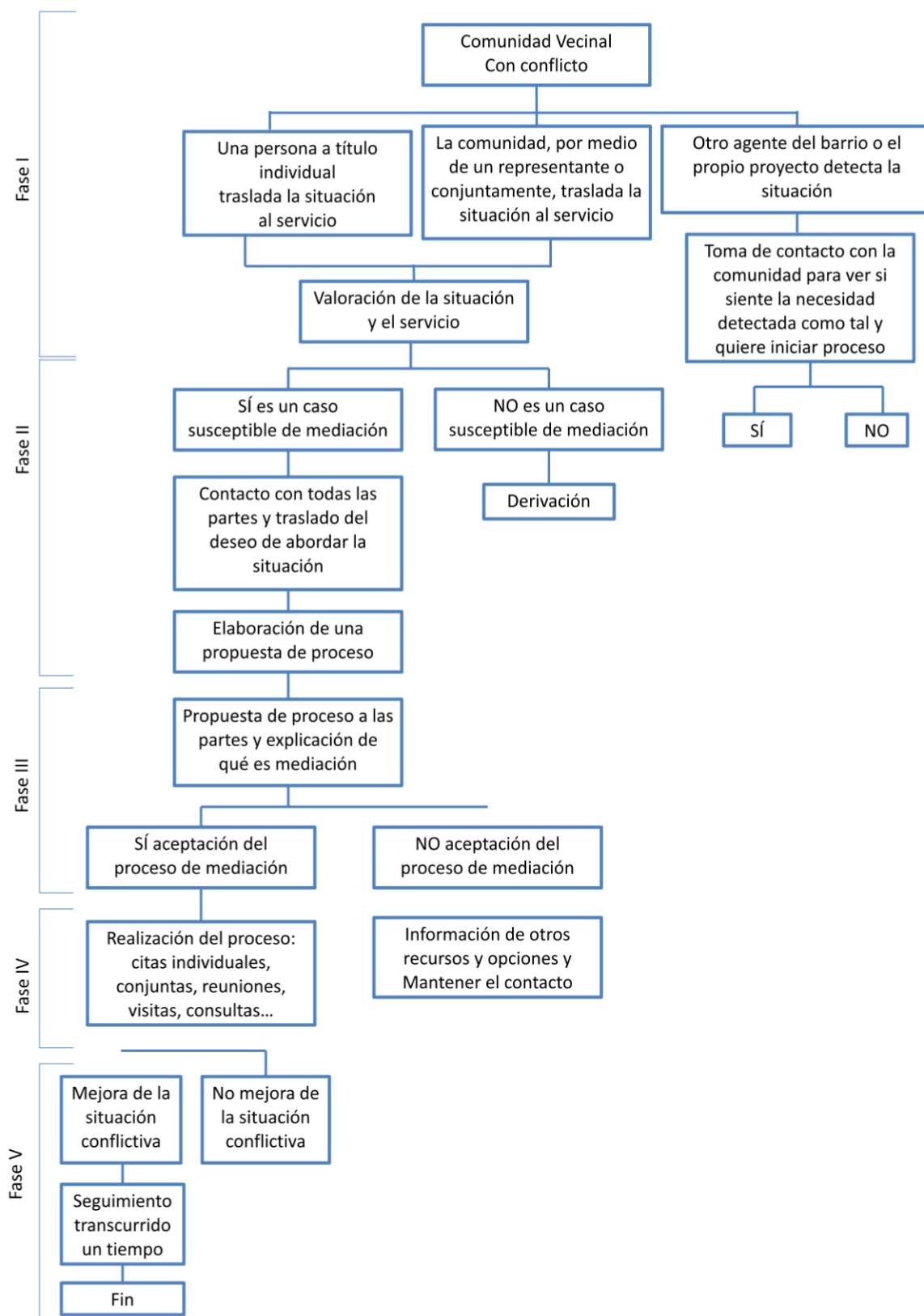
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Ficha para elaborar el mapa del conflicto

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

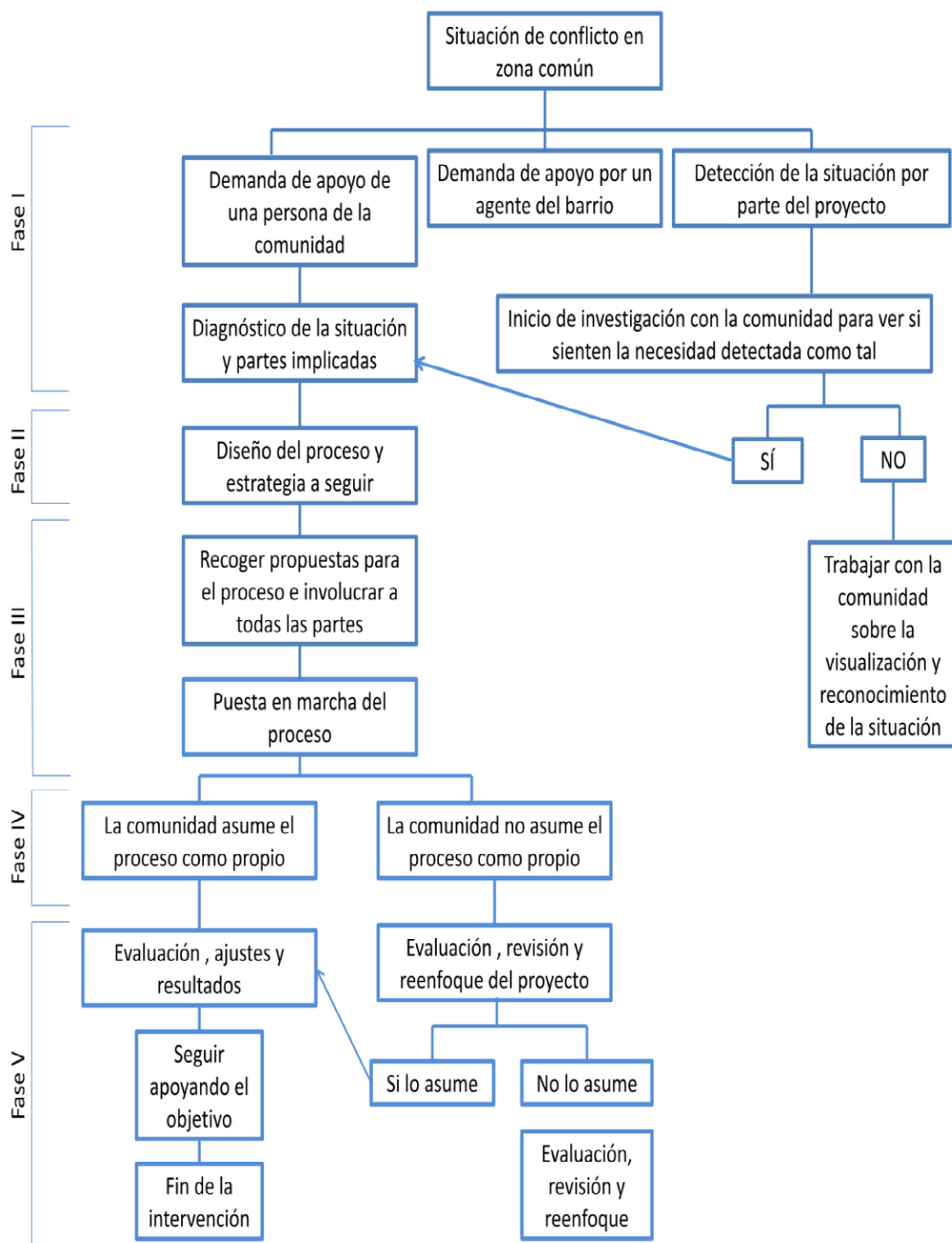
Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Proceso de mediación para intervenir en comunidades vecinales.



Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Proceso de transformación de conflictos en zonas comunes.



Fuente: Elaboración propia