

Programa Compartim, gestió del coneixement del Departament de Justícia

Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària

Mediació familiar
Novembre 2008



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 2.5 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/es/legalcode.ca>.

Introducció

Aquest document és una guia pràctica per a la implantació de la mediació ciutadana i comunitària en la nostra societat.

El títol del document és *Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària*, un títol agosarat que mostra la contundència amb la qual els seus autors han volgut estructurar aquelles accions adequades i necessàries per al desenvolupament de la mediació ciutadana i comunitària als nostres territoris.

El decàleg, l'han elaborat 23 persones, mediadors¹ professionals de l'àmbit comunitari i professionals que, des de les seves institucions, han impulsat la creació i consolidació de serveis de mediació.

El decàleg s'ha elaborat a partir del treball en línia des de la plataforma e-Catalunya, així com de les dues trobades mensuals on s'han compartit els escrits de la plataforma i les idees de les jornades presencials. S'ha comptat amb les aportacions de dos experts que han col·laborat a emmarcar i escollir els continguts que recullen la riquesa del treball i la reflexió conjunta de tots els professionals.

Els objectius que es pretenen aconseguir amb els punts del decàleg són els següents:

- Oferir les bases de la mediació ciutadana i comunitària, així com les accions necessàries per implantar-les correctament a les institucions que volen crear o tenen serveis de mediació.
- Ser una guia útil, eficaç i comuna per als mediadors en el seu exercici professional.

¹En aquest document s'utilitza la forma masculina indistintament del gènere representat.

Defensem que el decàleg de mediació ha de respondre als dos termes ciutadania i comunitat, fugint de la dicotomia entre liberalisme i comunitarisme i entenent la societat com una comunitat de ciutadans on, davant del conflicte, la mediació ha d'atendre interessos individuals i interessos de grup.

Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària

1. La mediació ciutadana i comunitària és una forma d'entendre, analitzar i gestionar el conflicte del ciutadà i del conjunt de la comunitat que comparteix vincles i territoris

Ho fa a partir dels principis següents:

- 1.1. La responsabilització del participant en la resolució del conflicte.
- 1.2. La comprensió de la realitat com la base per a la creació d'opcions de resolució.
- 1.3. La voluntarietat de totes les parts implicades.
- 1.4. El treball a través de la participació
- 1.5. La confidencialitat de la informació aportada pels participants.
- 1.6. La imparcialitat del mediador.
- 1.7. La cooperació entre els interessats.

2. Un servei de mediació ha d'estar assentat i integrat al territori

- 2.1. A dins de la institució a la qual pertany, aportant casos i analitzant conflictes; treballant en xarxa i transversalment amb altres professionals de la institució, amb l'objectiu de millorar la convivència.
- 2.2. Entre els agents de la ciutat, que poden enviar o rebre casos derivats del servei de mediació.
- 2.3. Entre la ciutadania, treballant conjuntament en la ciutat i la seva gent. Amb els líders territorials, amb els veïns i els seus representants, amb els col·lectius, les associacions, les empreses, els sense papers, els vinculats i els desvinculats.

La mediació ciutadana i comunitària no és, ni hem de potenciar que ho sigui, la justícia dels pobres. És una manera d'entendre i gestionar el conflicte relacional de tots els que per algun motiu compartim interessos i proximitat.

3. La mediació actua en el marc de les normes socials i legals establertes

- 3.1. La mediació ciutadana i comunitària, tal i com l'entendem actualment, neix i s'estructura dins de societats regulades per normes de convivència.
- 3.2. S'ubica en un espai clar d'intervenció, que no és el coercitiu, que no és el de la influència del poder i que no és permissiu.
- 3.3. La mediació és complementària i paral·lela a la intervenció que altres agents poden dur a terme.
- 3.4. La mediació treballa des de la realitat, un espai de diàleg en situacions de conflicte basat en el foment de l'autonomia, el reconeixement i la vinculació.

- 3.5. L'acció conjunta, transversal i coordinada promou la responsabilització ciutadana alhora que obre la porta a una intervenció complexa² davant les situacions de conflicte.

4. Les diverses tasques del servei de mediació van destinades a afavorir la convivència

Les principals són les següents:

- 4.1. Facilitar la conducció d'un procediment entre parts en conflicte.
- 4.2. Analitzar la conflictivitat del territori tenint en compte el paper dels agents implicats.
- 4.3. Treballar conjuntament amb altres professionals per gestionar situacions conflictives o per a prevenir-les.
- 4.4. Oferir assessorament a persones que han d'intervenir en el conflicte entre dues o mes parts.
- 4.5. Difondre la cultura de la mediació.
- 4.6. Donar eines i capacitar els ciutadans per resoldre els seus conflictes.
- 4.7. Formar els professionals i la ciutadania en la gestió de conflictes com a oportunitat per créixer.
- 4.8. Aportar a la ciutadania una nova visió respecte als conflictes.

5. L'aplicació de la mediació ciutadana i comunitària ha de ser susceptible de ser valorada objectivament de manera qualitativa i quantitativa

Cal tenir en compte:

- 5.1. Indicadors del servei de mediació sobre dimensions quantitatives i qualitatives: nombre de casos, persones ateses, formació, accions de difusió, coordinacions amb altres àrees i agents...
- 5.2. Estudis sobre processos de mediació quantitius i qualitius: temporalització, nombre de gestions (trucades, entrevistes particulars, entrevistes conjuntes...) canvis de posicionament de les parts, responsabilització, satisfacció dels usuaris, acords, millora de la convivència, impacte...

² La intervenció complexa la podríem entendre com una intervenció global. "...el pensament complex és abans que res un pensament que relaciona. És el significat més proper del terme *complexos* (el que està teixit en conjunt). Això vol dir que està en oposició a la manera de pensar tradicional, que divideix el camp dels coneixements en disciplines atrinxerades i classificades. Està doncs contra l'aïllament dels objectes de coneixement; reposant-los en el seu context, i si és possible en la globalitat a la qual pertanyen." (Morin, 1996, pàg. 7)

6. La mediació permet conèixer l'estat de la conflictivitat social i esdevé, en si mateixa, una eina de prevenció

- 6.1. Un servei de mediació pot actuar de termòmetre i observatori de la conflictivitat d'un territori determinat.
- 6.2. La mediació detecta aquells problemes i situacions que poden esdevenir conflictes.
- 6.3. A partir d'aquestes dues actuacions, la mediació pot col·laborar en el disseny d'accions de prevenció de forma multidisciplinària.

7. El mediador professional ha de treballar conjuntament amb altres figures mediadores de la ciutadania

Reconeixem tres tipus de mediacions que responen a tres tipus de mediadors:

- 7.1. La *mediació informal*: realitzada per altres professionals, per membres de la família, etc., amb la intenció d'apropar les parts. L'objectiu principal de la seva professió o de la seva tasca, no és ser mediador, moltes vegades realitzen aquesta funció medidora sense la intenció de mediar, és una part més del seu exercici professional, per exemple: policia municipal, assistents i educadors socials, mediadors interculturals, etc.
- 7.2. La *mediació urbana*: que es compon de mediadors naturals i voluntaris de la mediació:
 - a. Mediadors naturals: persones amb influència en un grup social que dediquen part del seu temps de forma intencionada a resoldre conflictes de la comunitat que representen.
 - b. Mediadors voluntaris que dediquen algunes hores periòdicament a ajudar a resoldre conflictes entre ciutadans.
- 7.3. La *mediació formal*: És una professió. El seu objectiu és realitzar tasques segons els principis de la mediació i rebre una remuneració professional per aquest exercici. *El decàleg fa referència a aquest tipus de mediació.*

8. La mediació parteix de la confiança en la capacitat de la persona per resoldre els propis conflictes

- 8.1. La mediació defuig dels paràmetres paternalistes i assistencialistes; atorga tot el protagonisme al ciutadà.
- 8.2. El mediador és garant del bon funcionament del procés però no del resultat, ja que aquest és responsabilitat dels participants.

9. La mediació facilita que la convivència sigui *co-construïda*³ a partir de la diversitat representada en la comunitat

- 9.1. Legitima les diferències ciutadanes: possibilita una societat plural, que accepta les diferents formes de pensar. No classifica, ni prejutja. Parteix de la idea que si neguem pensaments individuals o col·lectius, reprovables socialment –no delictius– per la majoria de la societat, no estem ajudant a millorar les relacions.
- 9.2. Facilita el *re-coneixement*: en mediació es potencia el reconeixement de l'altre, reconeixement sense el qual no es poden arribar a millorar les relacions i la convivència. El reconeixement no ha de comportar comunió, tan sols respecte pel pensament aliè.
- 9.3. Crea vincles: des del respecte, el reconeixement i la legitimació es poden transformar relacions conflictives, creant nous vincles i noves formes de convivència.

10. La implantació i consolidació d'un servei de mediació necessita del suport i la implicació de la institució que l'avalua

Mitjançant la col·laboració:

- 10.1. L'acceptació dels seus principis i metodologia pròpia.
- 10.2. La legitimitat de la mediació i del servei, davant la ciutadania i la pròpia institució.
- 10.3. La integració de la mediació i dels seus professionals en la xarxa de recursos de la pròpia institució.
- 10.4. La difusió de la mediació i els seus principis. La facilitació d'un espai tècnicament idoni.

³ Aquí el concepte de *co-construcció* manifesta la barreja entre participació social i exploració creativa.

Experts

Javier Wilhelm
Manel Canyameres

Centre de Mediació Familiar de Catalunya

Joan Sendra

Coordinadora

Maria Munné

E-moderadora

Núria Villanueva

Autors

Marçal Baig
Miquel Bonet
Marta Cals
Neus Camacho
Marta Canudas
Jordi Cuevas
Belen de la Camara
Ana Gómez
Maria Granell
Laia González
Jesus Husillos
Xavier Jiménez
Elena Lledós
Rafa Llinàs
Martí Miralles
Luci Morera
Oscar Negredo
Anna Pérez
Pablo Peralta
Marta Ponce
Marc Ros
Núria Rosell
Pepa Sala

Institució promotora

Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Centre de Mediació Familiar de Catalunya.

Institucions col·laboradores

Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Ciutadania
Ajuntament de Castelldefels
Ajuntament de l'Hospitalet
Ajuntament de Mataró
Ajuntament de Mollet del Vallès
Ajuntament del Prat de Llobregat
Ajuntament de Palafrugell
Ajuntament de Premià de Mar
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Ajuntament de Sant Adrià del Besòs
Ajuntament de Sabadell
Ajuntament de Sant Pere de Ribes
Ajuntament de Sitges
Ajuntament de Terrassa