

# La mediación y las metodologías participativas de resolución de conflictos como vía para el fortalecimiento de la democracia

*Carlos Giménez Romero*

*Catedrático de Antropología y director del Instituto DEMOSPAZ-UAM*



## **Contextualización y planteamiento**

En este texto se reflexiona sobre las metodologías pacíficas y participativas de resolución de conflictos y, más concretamente, la mediación, y sobre papel que juegan y pueden jugar en el afianzamiento de la democracia. Se trata de una indagación sobre el marco común y los puentes entre ambas –respeto, diversidad, pluralismo, paz, diálogo– y, sobre todo, de una exploración sobre cómo un *medio* como la mediación puede servir a un *fin* como la democracia la cual, a su vez, es un requisito del buen vivir. En estos momentos de deterioro y ataques a la democracia, este artículo es una oportunidad para mostrar las aportaciones que puede hacer la “cultura de la mediación”, con su rica proliferación de métodos de resolución alternativa de conflictos al momento actual.

*La cultura de la mediación resulta muy relevante en el actual contexto de polarización y ataques a la democracia*

Antes que nada es preciso contextualizar la coyuntura actual en cuanto a debilidades de la democracia en general y de las democracias respectivas. El planteamiento es que el restablecimiento de la ingente acumulación de beneficios en el actual capitalismo globalizado pasa, entre otras cosas, por desmontar el estado de bienestar y, por ende, por debilitar la democracia que lo acompaña y sustenta. El pacto social de posguerra está roto, y aquel relativo equilibrio de cohesión ha dado paso a una intensa polarización social, con crecimiento de las desigualdades, precarizaciones y relegaciones territoriales y urbanas. Para lograr y operar ese tránsito se vienen impulsando cumbres paralelas, deslegitimaciones de la sociedad civil, y toda una estrategia de pensamiento y persuasión que ha sido caracterizada como de “hegemonía blanda”. En esa estrategia un elemento relevante es el apoyo ideológico por parte de *think tanks* neoconservadores y ultraliberales, bien dotados de recursos, desplegando los dogmas y fundamentos del neoliberalismo de forma insistente y múltiple (George, 2103, Harari, 2108; Piketty, 2015, 2019)

En ese contexto, ¿qué debilidades, amenazas y ataques se presentan con relación a la democracia? En el plano internacional destacaremos la expansión y financiación de la economía con escasas posibilidades prácticas de control por parte de los gobiernos representativos. Hay una capacidad creciente de las grandes multinacionales para burlar el poder de los gobiernos representativos, incluyendo la fiscalidad, un poder en definitiva paralelo y al margen de los canales democráticos, por débiles que éstos sean. Lo político representativo se subordina una y otra vez a lo económico neoliberal. No menos grave y preocupante, y ligado estrechamente a lo anterior, es la progresiva debilitación del Sistema de Naciones Unidas y del multilateralismo democrático, con la sustitución paulatina de organismos de gobernanza –de nivel mínimamente representativo– por foros elitistas y minoritarios donde deciden solos los más poderosos (G6, G/7, G8, G8+ 5, G20) (Sanahuja, 2017: 41-77; Mayor Zaragoza, 2018: 13-35)

En el plano nacional, abstrayendo ahora las particularidades de cada país, y centrándonos en Europa, destacaremos las transferencias de poder a la Unión Europea con vaciamiento de las instancias democráticas internas. La tecnologización del poder, así como la deriva de los partidos políticos con separación progresiva de la democracia de base y el ascenso de los partidos populistas, nativistas, xenófobos y eurocéntricos (Guía, 2016: 197-220; Wind, 2019). También el debilitamiento de la sociedad civil, en varios aspectos, entre ellos el predominio creciente de los modos de vida individualistas sobre los comunitarios, o la pérdida de poder y de interlocución de organizaciones tradicionales, como es el caso de los sindicatos, todo ello sin suficientes relevos de articulación social. Afortunadamente, en el

haber democrático se cuenta con relevantes movimientos sociales (como fue el 15M) y el auge del feminismo, ecologismo y pacifismo, entre otros.

En ese contexto, y de cara a la preservación y fortalecimiento de la democracia ¿qué pueden aportar las metodologías alternativas de resolución de conflictos y, concretamente, la mediación? Trataremos de contestar a ello en este ensayo, pero vaya por delante lo esencial. Pueden aportar *una filosofía y una praxis* que son imprescindibles en ese contexto de creciente polarización y confrontación. Unos *planteamientos mediadores* basados en la aceptación del conflicto como motor de cambio, en la necesidad y viabilidad de abordarlos pacíficamente, en el logro de la inclusión mediante el diálogo, en el enorme valor de la palabra frente a la fuerza, en la confianza en la capacidad de los seres humanos para construir su mundo, a pesar de todo, de forma creativa, pacífica y consensuada. Y todo ello llevado a la *práctica mediadora*, en sesiones y procesos familiares, escolares, comunitarios, internacionales, validándose más y más de múltiples experiencias, y mediante la aplicación de un amplio elenco de metodologías y técnicas.

Tres breves aclaraciones terminológicas y conceptuales; la expresión fortalecimiento de la democracia, incluye dos ideas o ideales. Por un lado, el “desarrollo de la democracia”, es decir, su expansión, despliegue y asentamiento en todos los ámbitos de la vida social y pública, en los distintos países, pueblos y entidades políticas, en la gobernanza mundial. Y por otro, también incluye la “profundización de la democracia”, es decir, su carácter no solo representativo y electoral, sino también participativo y comunitario, así como su necesario enriquecimiento intercultural, superando la visión eurocéntrica (de Sousa Santos, 2010; Cattle, 2012). De forma que la cuestión primera y principal podemos plantearla así: ¿por qué estamos convencidos, de que la mediación es una vía para el desarrollo y la profundización de la democracia? ¿en qué basamos esa afirmación? Concretando un poco, podemos inquirir ¿cuál es la relación entre democracia y mediación? Además del marco ideológico y teórico de cada cual, la respuesta a este interrogante, va a depender de cómo entendamos cada cual la democracia y la mediación.

La democracia puede entenderse a partir de cuatro aspectos interrelacionados o dimensiones complementarias; a) como forma de gobernabilidad política y social, b) como apuesta por la paz, c) como ejercicio de la ciudadanía y d) como ideal moral de la persona o estilo de vida de ciudadanos y ciudadanas (Dewey, 1964; Williams, 1985, Cortina, 2009; Bernstein, 2010)

En lo que se refiere a la mediación esta se entiende no solo como sistema participativo de *resolución* de conflictos sino como metodología amplia de gestión positiva de la conflictividad –incluyendo también la prevención, regulación y transformación de los conflictos– y, más allá del conflicto explícito. Pero también, la mediación se considera como una fecunda vía, junto a otras, para facilitar la comunicación, impulsar la participación y fomentar la adecuación institucional (Giménez, 2018: 159-172; Giménez, 2019a).

Por lo tanto, la mediación es un medio y la democracia un fin. Sin duda, la propia democracia es también un medio para una finalidad verdaderamente sustancial, como es el bien común y más aún el buen vivir. No obstante, se trata de indagar qué potencialidades tiene la mediación para fortalecer el sistema democrático y la forma democrática de vida social.

### **Democracia, gobernanza y mediación**

*La mediación se fundamenta en los principios de voluntariedad, confianza, ayuda mutua, neutralidad, confidencialidad y la búsqueda del "todos ganan"*

Si la democracia es, o debiera ser, “una forma de gobierno del pueblo” (demos) y, por lo tanto, si lo sustancial en ella es la participación de ese pueblo, en el que reside el poder, y ello en el marco del respeto de los derechos humanos, las reglas constitucionales, el imperio de la ley, la división de poderes, el control y fiscalidad del gobierno, la representación política con elecciones libres, la deliberación pública, entre otros rasgos o atributos, entonces ¿cómo es posible que la mediación, algo tan particular y tan “micro”, pueda ser una vía clave?

Desde nuestra consideración, sin duda parcial, la filosofía y práctica de la mediación supone una aportación de primer nivel al mantenimiento y buen funcionamiento de ese sistema de gobernabilidad del pueblo y para el pueblo. Y ello por una razón estrictamente de principios, básica y fundamental, y que subyace a todo lo que argumentaré luego, pero también desde una consideración metodológica y técnica.

La cuestión de principio es precisamente porque la mediación, lo mismo que la democracia, se basa en la participación. Ciertamente, y de nuevo al igual que le ocurre a la democracia, la mediación se fundamenta en varios principios, como la voluntariedad, confianza, ayuda a las partes, neutralidad o imparcialidad, legitimación, el “todos ganan” y, por supuesto, la confidencialidad. No obstante, hay un principio sin el cual todo lo demás no tiene sentido: y es el denominado *coprotagonismo de las partes*.

Ciertamente la persona mediadora aporta la metodología y supervisa el proceso; ahora bien, los problemas, las situaciones y los asuntos de los que se habla y discute, cómo se hace o se lleva a cabo, si se continúa o no, que se acuerda, etc, en definitiva todo, menos el método, corresponde a los sujetos involucrados, con toda libertad y creatividad. En este sentido, el proceso mediador es un escenario de civismo y democracia, ya sea en un espacio interpersonal, familiar, de grandes grupos, comunitario, o de mediación en cuestiones nacionales o internacional, como los procesos de paz.

Es tan definidor este principio de participación, o coprotagonismo de las partes, que últimamente, en los encuentros y textos de mediación, se va sustituyendo el tradicional lema de “resolución alternativa de conflictos”, “Alternative Dispute Resolution” (ADR) por el de “resolución participativa de conflictos”. Y es que, en la mediación, como en la democracia, la participación es un atributo esencial, una *conditio sine qua non*, un requisito que está en la base todo.

Asentado ese principio central y común, vayamos a la consideración metodológica y técnica. Se podría presentar la objeción de la escala tan diferente de los términos, esferas o campos sociales que analizamos. Democracia versus mediación o, dicho coloquialmente, que la democracia es algo muy grande para algo tan pequeño como la mediación. Aparte de que lo poco hace lo mucho, de que las playas están hechas con muchos granos de arena, o de que en cada parte está el todo, aquí hay que manifestar al menos dos cosas.

Por un lado, que el ámbito de la mediación no es siempre micro, sino que con frecuencia se media en conflictos que afectan a todo un municipio, a una determinada política pública, a un país o a varios. Sirva a modo de ejemplo, la mediación en Irlanda, en Sudáfrica, en la ex Yugoslavia, o en la propia España en relación a la violencia y paz en el País Vasco; y muy recientemente, en el proceso de paz de Colombia. Hay una abundante bibliografía y documentación sobre ello, entre ellos el Anuario de CEIPAZ. En el volumen *Hacer la Paz. La Comunidad de Sant'Egidio en los escenarios internacionales* (Proteus, 2013) se describen y analizan intervenciones mediadoras en el proceso de paz y transición a la democracia en Mozambique, Argelia, Guatemala, Burundi, Albania, Kosovo, Liberia, y Costa de Marfil. Desde diversos Institutos, Centro de investigación y Escuelas para la Paz y Cátedras UNESCO, se viene apoyando de hace décadas y con metodologías participativas de resolución de conflictos, acciones mediadoras internacionales y nacionales, mediadores profesionales de referencia internacional, como Sara Cobb o John Paul Lederach, por poner solo dos ejemplos entre muchos otros, han mediado en situaciones conflicto en la ex Yugoslavia, Sudáfrica o Nepal.

*La filosofía y  
práctica de la  
mediación pone  
la palabra y el  
diálogo en el  
centro de las  
vicisitudes  
personales y  
públicas*

Por otro lado, la metodología de la mediación se viene enriqueciendo con “técnicas para grandes grupos”, herramientas muy ligadas a prácticas de democracia deliberativa. También sobre esto la documentación es rica es un signo favorable y esperanzador en el campo de la conflictología y la paz. Por ejemplo, la National Coalition for Dialogue and Deliberation<sup>1</sup> (2005) describió hace tiempo hasta quince de estas herramientas como: café mundial, círculos de estudio, círculos de sabiduría, conferencia de consenso, conversación de café; diálogo apreciativo, o Bohmiano, o intergrupalo, o sostenido, o público; elección ciudadana, espacio abierto para asuntos generales, reunión ciudadana del siglo XXI y sondo deliberativo. Las clasificó en cuatro grupos según su finalidad e intención fuera esta la exploración, transformación de conflictos, toma de decisiones o acción colaborativa; como puede verse cuatro asuntos claves en la gobernanza participativa. Cada herramienta difiere en el propósito principal, el tamaño del grupo, la selección de los participantes y otros aspectos, pero todas ellas son recursos para el encuentro, la deliberación y el acuerdo, sin los cuales la democracia no sería tal. Las personas mediadoras, presentes en esas reuniones de amplios grupos –ya sean vecinales, profesionales, institucionales o mixtos– pero siempre a escala media o grande, están contribuyendo al desarrollo y profundización de la democracia.

### **Democracia, paz y mediación**

Hasta ahora se ha considerado la democracia como forma de gobernabilidad o gobernanza, y hemos enfatizado lo relativo a la participación. Enfoquémosla ahora desde otro rasgo definidor, estrechamente ligado al anterior y corolario de ese propósito de gobernabilidad regulada: “la democracia como apuesta firme por la paz”, bien absoluto de los seres humanos. Las dictaduras, los regímenes no democráticos, no generan paz, en todo caso se sostienen represivamente en la “paz de los cementerios”, con la falsa “paz” de los silencios obligados, del miedo generalizado, cuando no el terror de Estado. En este sentido, la cuestión puede concretarse y reformularse así: ¿qué aportaciones se hace y puede hacerse desde la mediación para ese logro de paz?

Una sociedad basada en la democracia debería ser una sociedad en paz, pero ¿qué es la paz? Esta ha sido definida por un buen elenco de obras esenciales como la Johan Galtung (1998, 2003), y Vicent Martínez Guzmán (2001) supone un fundamento sólido para la investigación para la paz también para cualquier demócrata y persona mediadora. La paz se concibe en un triple y complementario sen-

---

<sup>1</sup> Consultar: [www.ncdd.org](http://www.ncdd.org)

tido: a) como ausencia de violencia, b) como abordaje regulado, dialogado y concertado de los múltiples y omnipresentes conflictos, y c) como expresión de, y avance renovado hacia, la justicia social. En esas tres dimensiones, la contribución de la mediación es, o puede ser, notable.

La violencia tiene muchas expresiones y desde la propuesta de Galtung se viene diferenciando las violencias directas, las indirectas o estructurales, y las culturales, o ideológico-simbólicas. Un desarrollo conceptual de esa tipología, y su aplicación al medio urbano, puede consultarse en el informe, *Diagnóstico participativo de las violencias urbanas en la ciudad de Madrid* (2018) realizado por el equipo de investigación de DEMOSPAZ.<sup>2</sup>

El desarrollo y profundización de la democracia exige evitar, paliar y suprimir, tanto como sea posible, esas violencias. Y en ese reto complejo y constante, la filosofía y práctica de la mediación puede ayudar, al poner la palabra y el diálogo en el centro, sobre el tapete de las vicisitudes personales y públicas. Y ese apoyo es considerable, o puede y debiera serlo, en tanto que la experiencia viva, directa, de las sesiones y procesos de mediación son espacios de no violencia. Se escribe con una sola palabra no solo porque en ella no hay, o no se permite, la agresión ni la violencia, sino porque todo su ánimo y espíritu va impregnado de una profunda convicción de que tal y como dijera Gandhi: “no hay caminos para la paz sino que “la paz es el camino”. Para un compendio sobre la noción, historia y principios de la no violencia puede verse la obra de López -Martínez (2017).

Uno de los principales núcleos de cualquier reflexión sobre democracia y mediación es la que se refiere a la gestión pacífica de la conflictividad. En cualquier sociedad, y por lo tanto en las democráticas también, siempre hay y habrá conflictos, tensiones, litigios, etc., al ser ello algo consustancial a la vida social. Más aún, la propia democracia es un sistema sociopolítico para abordar las confrontaciones de forma positiva, pacífica y participativa (lo que denominamos *las tres pes*), haciéndolo desde la libertad y el pluralismo, desde el marco acordado y sus posibilidades de cambio. En ese sentido, y al ser la mediación precisamente un sistema de gestión de la conflictividad sus contribuciones específicas son múltiples y relativas. Sin duda, contribuye a ello junto a otras vías de afrontamiento de la conflictividad, como el sistema judicial, el arbitraje, la conciliación, otras fórmulas en distintos pueblos y culturas (Giménez, 2019). Desde nuestra perspectiva, esas aportaciones remiten respectivamente a cuatro líneas de actuación: prevención, regulación, resolución y transformación de los conflictos.

<sup>2</sup> Este informe fue realizado en el marco de un acuerdo entre la Asociación de Investigación para la Paz (AIPAZ) y el Ayuntamiento de Madrid, con motivo del Foro Mundial sobre Violencias Urbanas y Educación para la Convivencia y la Paz, celebrado en Madrid de 5-8, noviembre de 2018.

*La mediación  
puede fortalecer  
la democracia  
porque ayuda a  
gestionar la  
conflictividad de  
manera  
participativa*

La previsión y la anticipación son necesarias en las sociedades, y más aún hoy día en tiempo de grandes incertidumbres evolutivas, medioambientales y socioeconómicas. En plena pandemia del coronavirus, se pone aún más de manifiesto las vulnerabilidades e incertidumbres, con los riesgos que ello conlleva de incremento del miedo y de su manipulación sociopolítica. Es importante disponer de mecanismos preventivos y basados en la confianza, y la mediación es uno de ellos. En la teoría del conflicto se distingue entre lo *latente* y lo *manifiesto*, pues buena parte de la conflictividad humana no se manifiesta, sino que está larvada e implícita, lo que supone tener muy en cuenta los “conflictos estructurales”. Las acciones mediadoras, como las conversaciones o encuentros, que puedan llevarse a cabo en una familia, escuela, barrio u organización, tienen un carácter preventivo. Y ello en el doble sentido de o bien evitar que surja el conflicto, o bien de que explote de forma abrupta e incluso violenta, es decir, en el sentido preventivo de canalizarlo. Y esto nos lleva a la siguiente categoría: la de la *regulación*.

En efecto, la mediación contribuye a la regulación de la conflictividad, esto es, a que se aborden los pleitos y litigios como algo cotidiano, recurrente, habitual, que es necesario tener en cuenta. La cara negativa del conflicto no es solo el sufrimiento que causa, sino que se desborde, que se exprese violentamente, que “se salga del cauce”. Frente a ello, la mediación parte de que los conflictos y las crisis tienen una cara positiva siendo oportunidades de crecimiento personal y social cuando se abordan de forma participativa y pacífica. Esta aportación *reguladora* de la mediación tiene todo su valor para la democracia pues ésta, en cuanto estado de derecho, es precisamente un *sistema de regulación* de la vida sociopolítica, basado en el imperio de la ley, las reglas constitucionales y los pactos internacionales de derechos. Por su intenso carácter endoformativo (educación de los sujetos a partir de la experiencia vivida) la mediación puede contribuir sobremedida a la expansión de lo que denominamos “cultura cívica del conflicto” (Giménez, 2013: 36-57).

Los problemas de la vida social, y de cada cual, requieren soluciones. La sociedad democrática no debe acumular problemas que quedan sin solución. Ya Hanna Arendt advirtió de las consecuencias negativas de ello, y del peligro de deterioro de la democracia que conlleva una situación de ese tipo (Arendt, 2018; Andreu, 2019). Parte de las problemáticas sociales e interpersonales tienen naturaleza de conflictos abiertos, ya sean éstos de tipo económico, laboral, político o institucional, o ya sean de tipo familiar, organizativo, escolar, comunitario, etc. Para la solución de problemas, tensiones y conflictos, la sociedad dispone de varios mecanismos (decretos, políticas públicas, inversiones, juicios, laudos, y otros, al menos cuando se usan con justicia) y, entre ellos, figuran los modelos de resolución de conflictos mencionados, como es el caso de la mediación, que ponen el acento en la



confianza, el diálogo cooperativo, la legitimación de las posiciones (con muy determinadas excepciones) y la adopción de acuerdos.

Junto a la prevención, regulación y resolución de conflictos, otro gran aporte de la mediación tiene que ver con su *transformación*, esto es, con ayudar a las personas involucradas para que, a partir del choque discordancia, disparidad o enfrentamiento concreto, trabajen colaborativamente en una salida positiva, que va más allá de los motivos generadores. Por ejemplo, lo que era en la escuela un conjunto de recelos y agresiones verbales hacia alumnos de origen extranjero se ha logrado transformar –con conversaciones, reconocimientos, revalorizaciones y propuestas– primero, en un acuerdo entre pares y luego, tras su validación por el personal docente, la dirección o incluso el claustro, han dado origen a un protocolo sobre cómo abordar la diversidad en la escuela. Se ha producido una recontextualización, que ha permitido pasar del insulto y de la agresión verbal entre el alumnado en el plano interpersonal, a una cuestión de política escolar hacia la diversidad, en el plano colectivo y de gestión.

Recapitulando, la mediación puede fortalecer la democracia en tanto que apuesta decisiva por la paz, ya no solo porque ella misma supone y es no violencia, en sentido profundo, sino porque ayuda a gestionar participativa y pacíficamente la conflictividad, nota distintiva de todo sistema democrático. Pues bien, hay una tercera vía en que la mediación es constructora de paz en la medida que está comprometida con la justicia social. No hay paz verdadera, *paz positiva*, sin un marco de justicia, en el que los esfuerzos y avances vayan orientados hacia su consecución. Ciertamente, hay muchas formas de entender la mediación y su larga historia; pero lo que se propone tanto teórica como en la práctica, es la mediación como parte de la *historia de la justicia*. Piénsese en las conexiones que en distintas épocas y lugares se han establecido entre las metodologías pacíficas de resolución de conflictos y las modalidades de la justicia social, como pueden ser –tomando tres planos diferentes– la justicia distributiva y la retributiva, la justicia comunal y la indígena, o la justicia restaurativa y la transicional.

No puedo abordar aquí con detalle la polisemia en la noción de justicia ni los debates al respecto. A los efectos de lo que tratamos, puede ser de interés señalar que en el “espacio de mediación” las partes son igualmente consideradas. Aunque haya asimetría entre ellas en la realidad de sus vidas, y en la estructura social y de poder, lo cierto es que en los procesos de mediación se produce una suerte de “igualación”: ambos interlocutores –o el conjunto de los participantes, en el caso de *mediaciones multipartes*– tienen plenamente la palabra, son sujetos de la misma escucha, siempre atenta y empática, reciben un trato equitativo, disponen de igual derecho a dejar el proceso, en definitiva son tratados con justicia y equidad.

## Democracia, ciudadanía y mediación

Hemos ido desgranando la potencialidad de la mediación para el fortalecimiento de la democracia considerando ésta, primero, como un sistema de gobernabilidad participativa y, segundo, como una apuesta por la paz. Consideremos ahora, en una tercera dimensión, la democracia como ejercicio pleno de la ciudadanía, pues ahí encontraremos nuevas razones para fundamentar nuestra convicción. La democracia representativa y participativa, internacional, nacional o local, implica una ciudadanía activa, crítica, responsable. Y, a su vez, la ciudadanía libre y creativa solo tiene aliento en una democracia. Ahora bien, ¿qué entendemos por ciudadanía? Teniendo en cuenta las aportaciones de Cortina (2009), de Soussa Santos, (2000), de Lucas (2002) e Innenarity (2006), entre otros, hemos entendido esta *relación de sujetos libres e iguales* como la expresión de un pacto ciudadano con tres aspectos interrelacionados: en primer lugar, como *titularidad* compartida de derechos y deberes; en segundo lugar, a partir de la *pertenencia* común a una entidad política y en tercer lugar, con *instituciones* legítimas que garantizan el disfrute y el ejercicio de esos derechos y exigen el cumplimiento de las responsabilidades. Pues bien, en esos tres ejes las contribuciones de la mediación son notables, o pueden serlo.

*La mediación es un ejercicio libre, voluntario, una predisposición y praxis de encuentro y diálogo por parte de personas o instituciones*

La mediación es siempre un ejercicio libre, voluntario, una predisposición y praxis de encuentro y diálogo, por parte de determinados sujetos, ya sean personas a título particular o como representantes de grupos o instituciones. Es así como la ciudadanía, como “ejercicio de” conlleva, tanto en lo relativo a ciudadanía como a la mediación, una voluntad, un esfuerzo orientada hacia un proceso, en el que más que mostrar los puntos comunes o el isomorfismo entre democracia y mediación, lo que estamos explorando es de qué manera ésta sirve a aquella. En este plano, consideramos que la mediación contribuye por partida doble, y de forma notable, a la democracia y a su expresión de ciudadanía libre: primero, por lo *que* en ella se aborda y, segundo, por las características de la *experiencia* mediadora.

En efecto, cuando se establece un dialogo cooperativo con la ayuda de un tercero imparcial (no ideológicamente neutral y menos aséptico, sino metodológicamente imparcial) acerca de, por ejemplo, qué decisión adoptar ante el uso del *hiyab* en la escuela, o cómo organizar los internos o presos en los configurados como “módulo de respeto” en las cárceles, o si permitir o no la venta ambulante en parques públicos, etc., lo que se está haciendo es deliberar dentro de un marco normativo y abordar cuestiones que entrañan derechos y normas. Tomando el primero de esos tres ejemplos, esa determinada comunidad escolar está deliberando sobre algo que implica a la ley de educación, el plan educativo y la ordenanza del centro, la libertad cultural

y religiosa, las obligaciones de cada sector de la comunidad educativa, etc. De forma recurrente, el motivo del espacio y el proceso abierto de mediación, el contenido de lo que se discute y negocia, está envuelto en el marco general y particular de derechos y deberes.

A lo anterior hay que añadir que la experiencia mediadora (su apertura, proceso, sesiones, acuerdos, seguimiento) es, en sí, un ejercicio de derechos y una asunción de responsabilidades. En primer lugar, porque sus protagonistas, al vivir en un estado de derecho y en democracia, y al compartir un espacio de mediación, disponen de libertad de pensamiento, expresión y opinión, al menos en buen grado, pues la democracia siempre es perfectible. Están ejerciendo su derecho a hablar, a mantener sus posiciones, a defender sus intereses, a ser escuchados. En segundo lugar, porque desde el inicio mismo del proceso de mediación, y a lo largo de su desarrollo, están sujetos, como la propia persona mediadora, ya no solo al marco jurídico general al que antes aludíamos, sino a las normas del propio proceso mediador: no insultos, respeto de los turnos de palabra, compromiso con los acuerdos finales, y, en su caso, la firma de ellos. Se establece, pues, una *corresponsabilidad*. En suma, las experiencias de mediación son, en mayor o menor grado y escala, pequeñas pero significativas escuelas de ciudadanía y democracia.

Consideremos ahora el segundo eje del pacto ciudadano al que la democracia responde y que nos permite indagar las conexiones entre mediación y pertenencia. Los ciudadanos y las ciudadanas son titulares de un amplio conjunto de derechos y responsabilidades en tanto miembros reconocidos de la entidad política donde ambos están regulados. De menor a mayor escala, esa pertenencia puede ir desde la localidad, la ciudad o el municipio hasta, en el otro extremo, la comunidad internacional. En el polo comunitario, los vecinos y vecinas (“ciudadanía local”) disponen desde el derecho a los espacios públicos hasta la obligación de cumplir las ordenanzas municipales. En el plano cosmopolita (“ciudadanía global”) todos los seres humanos, por el hecho de serlo, de pertenecer a la humanidad, estamos amparados por la Declaración Universal de Derechos Humanos, proclamada y aprobada en 1948, y en los sucesivos Pactos Internacionales de derechos, convenciones, estatutos, declaraciones, etc., que los desarrollan. Sin duda, mucho queda por cumplir, garantizar, interculturalizar y avanzar en todo ello; lo que sugerimos aquí es que la mediación puede aportar en cuestión de pertenencia ciudadana multinivel al ser potencialmente esa identidad y sentimiento local o transnacional algo común y compartido por las partes, lo cual es sustancial para todo proceso de diálogo en el que se busque la convergencia entre diferentes.

*La mediación puede ayudar a que se respeten las identidades y pertenencias particulares y no compartidas que tengan los miembros de la comunidad*

Por ejemplo, en las comunidades locales y en los barrios se apoyan con la mediación comunitaria a sus diversos actores en las problemáticas y tensiones que surjan en torno al uso de las plazas y parques, prácticas comerciales u organización de las fiestas. Este análisis sobre mediación comunitaria ha sido recogido por varias obras colectivas (Nató et al, 2018; Muñoz et al. 2018; Negredo et al, 2019; Luján, 2019). Como en otras esferas de la acción mediadora, mediante la escucha, la pregunta y otras técnicas, se trata de identificar lo que comparten esos vecinos, comerciantes, autoridades, profesionales u otros actores vinculados al territorio e involucrados en el problema. En ese paso crucial de tener en cuenta y aprovechar las trayectorias, preocupaciones, intereses y hasta símbolos comunes y/o compartidos, la pertenencia a un mismo lugar adquiere un valor estratégico, una referencia clave. La mediación puede ayudar a fortalecer la pertenencia común. Mas aún, puede ayudar también a que se respeten las identidades y pertenencias particulares y no compartidas que tengan los miembros de esa comunidad local, ya sean de procedencia, étnica, religiosa, sexogenéricas o políticas. De nuevo, es esencial la mediación y su conexión con el respeto y pluralismo en la sociedad democrática y en su ciudadanía diversa (Giménez, Álamo y Pérez del Omo, 2015; Giménez, 2019b) .

El tercer eje de las conexiones entre mediación y ciudadanía democrática es el relativo a las instituciones. La democracia y el pacto ciudadano requieren instituciones legítimas y legitimadas. Recientemente, se le ha dado a la institucionalidad toda su relevancia en la Agenda 2030, y concretamente en su Objetivo 16 de Desarrollo sostenible: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas”. Pues bien, desde modalidades diversas y en ámbitos dispares, se viene mediando en problemas que afectan ya sea a enfrentamientos entre varias instituciones, o ya sea a tensiones entre una institución y determinados sujetos, sean estos particulares o colectivos. La mediación en políticas públicas y la mediación en organizaciones son dos modalidades desde la que, más específicamente, se trabaja este campo. Aparte la resolución del conflicto en cuestión, se aporta en materia de acercamiento entre institución y ciudadanía, así como en unir la lealtad a las instituciones legítimas con la imprescindible crítica institucional.

En la concepción ampliada de mediación de la que partimos, no reduciéndola al conflicto manifiesto, una categoría central es la que denominamos adecuación institucional. Asumiendo como premisas, en primer lugar que las instituciones como la magistratura, la escuela, el hospital o la policía son monoculturales, o tienden a la monoculturalidad, y van quedando desfasadas en un entorno cambiante. En el

proceso de diversificación sociocultural, la propuesta y la praxis que llevamos a cabo desde distintas iniciativas, servicios y experiencias, es que una función primordial de la mediación consiste en contribuir a que las instituciones puedan adaptarse o ajustarse adecuadamente a ese cambio de sus sujetos de referencia (miembros, protagonistas, participantes, beneficiarios, afectados, usuarios, etc.) No resulta fácil que una determinada institución, pongamos la escuela, adecúe – sin trastocar su naturaleza y finalidad- sus vías de acceso, lenguaje, protocolos, capacitación y reciclado de sus miembros, etc., y ahí la mediación puede ser no solo necesaria sino útil y beneficiosa.

### **Democracia, ética y mediación**

En este apartado abordaremos la democracia como ideal moral y estilo de vida, en el que las aportaciones e influencia de la obra de John Dewey, filósofo, educador y pragmatista estadounidense son muy importantes en el plano de las metodologías participativas de resolución conflictos y la mediación en particular. Como ha sintetizado Bernstein “la democracia no era, para Dewey, fundamentalmente un conjunto de instituciones, procedimientos formales o incluso garantías legales”, sino un ideal moral, “una manera personal de vida, que ha de ser encarnada a diario en diversas prácticas”, “una fe reflexiva en la capacidad de los seres humanos de enjuiciar de modo inteligente, deliberar y actuar cuando se cumplen las condiciones necesarias” (Bernstein, 223; énfasis añadido). Hay, además, en el pensamiento de Dewey una estrecha conexión entre experiencia y democracia, conexión que surge desde la convicción democrática acerca del valor de la experiencia en dos dimensiones. Por un lado, como fin en sí mismo, como finalidad, pues se trata de que las personas, los ciudadanos en democracia, tengan y realicen experiencias libres, creativas y reflexivas, donde se desarrollan como seres humanos. Por otro lado, como medio o instrumento, y aquí se ubica otra de las aportaciones claves del filósofo y educador estadounidense: la experiencia como vía para generar ciencia, no cualquier ciencia sino aquella que nos de confianza para orientar experiencias posteriores e innovadoras, esto es, que traigan a la realidad personal y social lo que antes no ocurrió. Dicho con sus propias palabras y en su muy citada conferencia de 1939 “Creative Democracy: the task before us”: “comparada con otras formas de vida, la democracia es la única manera de vivir que cree genuinamente en el proceso de experiencia como fin y como medio: como aquello capaz de generar una ciencia que constituya la única autoridad digna de confianza para dirigir la experiencia ulterior y que libere las emociones las necesidades y los deseos, tanto como para convocar a la existencia las cosas que no existieron en el pasado”.

*La tarea de la democracia es la creación de una experiencia compartida, más libre y humana a la que todos podamos contribuir*

Desde esta concepción y planteamiento podemos proponer los métodos pacíficos y participativos de resolución de conflictos no solo como una intensa experiencia creativa y humanizadora, sino también como una de las formas más ricas de lo que se viene denominado ciencia abierta o ciencia ciudadana. Si en astronomía, ornitología, epidemiología y otros campos, la ciudadanía está aportando datos e informaciones que son la base del procesamiento y conocimiento científico, las personas mediadoras y facilitadoras, disponen de un conocimiento directo, detallado, práctico, complejo, de esa esfera esencial del ser humano, y sus sociedades y culturas, como es la conflictividad.

Pero además, en Dewey, la experiencia va conectada con la democracia dado que si la forma de vida no es democrática entonces la experiencia se empobrece enormemente. En efecto, y volviendo a sus propias palabras, continúa así la cita anterior: “porque toda forma de vida que fracase en su democracia limita los contactos, los intercambios, las comunicaciones, las interacciones, por las cuales la experiencia resulta ampliada, al tiempo que se expande y se enriquece: la tarea de esta liberación y este enriquecimiento es algo que ha de llevarse a cabo día a día. Puesto que es algo que no puede acabar más que cuando la experiencia misma acaba, la tarea de la democracia es para siempre la creación de experiencia más libre y más humana, que todos podamos compartir y a la que todos podamos contribuir” (Dewey, citado en Bernstein, 1986). En ese planteamiento, quisiera resaltarlo, aparecen varios aspectos esenciales: las consecuencias negativas de la falta de democracia, de nuevo la relevancia de la cotidianidad y la formulación de la “tarea de la democracia” ligada a la noción y realidad de la experiencia. La tarea de la democracia es la creación de experiencia, no de cualquier experiencia sino de una experiencia más libre y más humana, compartida y a la que todos podamos contribuir.

La democracia, cuando se hace realidad, cuando se experimenta, está expresando un conjunto de valores, como son el pluralismo, el respeto a los demás, la tolerancia entendida como aceptación del diferente, incluso del opuesto, la aceptación de las decisiones de las mayorías, el reconocimiento de las minorías, el civismo, la celebración y aceptación de las diversidades, la lealtad y la crítica hacia las instituciones públicas, el cumplimiento de la ley o, en su caso, la justa y la responsable desobediencia civil,... No entro aquí en la fundamentación de todo ello, ni en los ricos y necesarios debates al respecto. Lo que queremos sugerir es que este valioso conjunto configura tanto un ideal moral como una ética del comportamiento ciudadano y de la persona libre y responsable, conjunto de principios y valores que son igualmente esenciales en el planteamiento mediador, tanto en su filosofía como en la experiencia de su praxis.

En efecto, las sesiones o encuentros de mediación, en tanto que espacios de dialogo cooperativo, son instancias de *reconocimiento* del otro (de su presencia, palabras, gestos, propuestas) y/o de *revalorización* de cada cual (al ser capaces de dialogar, negociar, proponer, acordar), tomando las dos categorías básicas del modelo transformativo de Bush y Folger (1996). Reconocer al otro (en su libertad, derechos, intereses, opiniones) y autoestimarnos (en nuestra libertad, derechos, motivaciones, opiniones) es algo esencial en democracia y es consustancial a la mediación. Estamos, de forma intencionada, ligando tanto la democracia como la mediación, a ese ámbito crucial que es el *autogobierno personal* y la confianza en la capacidad de los seres humanos de resolver sus problemas mediante la paz y la palabra, dialogando.

Una última sugerencia sobre algo en lo que venimos trabajando, y en lo que estamos solo en lo preliminares de la indagación. Sosteníamos antes que la democracia, al ser un ideal moral, puede constituir, o lo es ya de hecho en determinadas personas, todo un estilo de vida, o al menos parte del estilo de vida del individuo. Ser demócrata y ser ciudadano/a, exterior e interiormente, como parte de ser humano, como signo de identidad social y personal. Ciertamente, puede que a ello le falte la pasión o la emocionalidad que albergan otras identidades del ser humano. Así lo observamos en coloquios donde uno puede sentir el contraste entre la alta emocionalidad cuando exponemos sobre identidades etnoculturales y el “bajón”, o menor desconexión, que se suele producir en la audiencia cuando postulamos la necesidad de un sentimiento profundo de identidad democrática, ciudadana, cívica. No obstante, es grande el peso que esa identidad de tipo civil, público y político (*polis*) puede tener o, una vez más, debiera tener, en la socialización del individuo, en las pedagogías para la ciudadanía y el civismo, en los modelos de crecimiento y desarrollo personal.

Desde esta perspectiva, la experiencia mediadora contribuye a ello, y tanto para quienes son “parte” como para la propia persona mediadora encargada del proceso; se trata de la propia experiencia vivida. Quienes hemos llevado procesos mediadores lo sabemos bien: nos ha aportado y mejorado como personas; lo que aquí sugiero es que nos puede afianzar como ciudadanos y demócratas junto a otras experiencias (como la movilización social, los actos de afirmación colectiva, la participación en diálogos públicos) dicho de otra manera, la experiencia de la mediación, en tanto que diálogo pacífico, respetuoso, y cooperativo, es una más de las experiencias que contribuyen a configurar la persona ciudadana y demócrata.

## A modo de conclusión

Para terminar, reafirmar que la mediación es una vía para el fortalecimiento de la democracia, esto es, uno de los medios para su desarrollo y profundización, por las siguientes diez razones: porque es una metodología participativa, centrada en el protagonismo de las personas; que se basa esencialmente en la palabra, la deliberación y el diálogo; porque muchas veces es negociación asistida; porque contribuye sobremanera a la prevención, regulación, resolución y transformación de la conflictividad; porque es parte sustancial de la cultura de paz y no violencia; porque es útil para adecuar o adaptar las instituciones públicas a su entorno cambiante; porque dispone de un amplio y validado bagaje metodológico y técnico, útil para la deliberación y la toma de decisiones; porque se viene aplicando, con buenos resultados, en diferentes escalas y ámbitos; porque está basada en valores esenciales a la democracia como el respeto y tolerancia bien entendida, o el pluralismo y porque contribuye a configurar la persona ciudadana y demócrata.

*La mediación no debe sustituir la negociación directa entre personas, sino colaborar con otras vías de construcción de paz*

Contemplando ese decálogo en conjunto, puede verse cómo todos esos aspectos –diálogo, deliberación, conflictividad, negociación, institucionalidad, políticas, pacificación, personalidad, etc– son esenciales en la naturaleza de la democracia y su fortalecimiento.

Una última consideración final no tanto sobre el *qué* sino sobre el *cómo*. Para que esa enorme potencialidad democrática y ciudadana de la mediación se aproveche bien son necesarias, además de practicarla con ética y rigor, varios requisitos. En primer lugar, ser conscientes de que no es la vía, sino una de las vías en el fortalecimiento de la democracia, y no la más importante; hay muchas otras como la educación para la ciudadanía, para la paz, para la justicia social, la socialización de las políticas públicas, la crítica, la movilización, etc. En segundo lugar, no idealizar la mediación ni presentarla como una panacea, sino conocer y aceptar sus límites, derivados de su naturaleza, principios, funciones o escalas. Y por último, fomentarla de manera que no sustituya nunca la interlocución y negociación directa entre las personas, su protagonismo social y la autonomía de las comunidades, sino colaborando con otras vías de construcción de la paz y la justicia.



## Referencias bibliográficas

- Andreu, Jaume (ed.) (2019), *Hannah Arendt. La pluralidad del mundo. Antología*. Móstoles-Madrid: Taurus.
- Arendt Hannah (2018), *Ensayos de comprensión*. Edición a cargo de Jerome Kohn Barcelona: Página Indómita..
- Bernstein, R. (2010), *Filosofía y democracia: John Dewey*. Barcelona: Herder. (Textos originales: 1966, 1986 y 2010).
- Bush, R.A.B. y J.P. Folger (1996), *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Granica. (Primera edición en inglés: 1994).
- Cantle T (2012) *Interculturalism: The New Era of Cohesion and Diversity*. Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Cortina Adela. (2009) [1997] *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Madrid: Alianza Editorial.
- De Sousa Santos, Boaventura (2010), *Descolonizar el saber, reinventar el poder*. Uruguay: Trilce Editorial.
- De Sousa-Santos, Boaventura (2000) *Crítica de la razón indolente: contra el desperdicio de la experiencia. Para un nuevo sentido común. La ciencia, el derecho y la política en la transición paradigmática*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- De Sousa-Santos, Boaventura (2010) "Hacia una concepción intercultural de los Derechos humanos", páginas 83-116, en *Para descolonizar Occidente. Mas allá del pensamiento abismal*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, CLACSO.
- Dewey, John. (1964), *Una fe común*. Buenos Aires: Losada. (Edición original, 1934)
- Dewey, John (1996), *Liberalismo y acción social y otros ensayos*. Valencia: Edicions Alfons el Magnànim.
- Dewey, John. (2003) *Viejo y nuevo individualismo*. Barcelona: Paidós. (Edición original, 1930)
- Equipo de Investigación Demospaz (2018), *Diagnóstico participativo de las violencias urbanas en la Ciudad de Madrid*. Madrid: Instituto DEMOSPAZ-UAM/, Asociación Española de Investigación para la Paz (AIPAZ).
- Galtung, Johan (1998), *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Gernika, Bakeaz/Gernika Gogoratuz.
- Galtung, Johan (2003), *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Gernika-Lumo, Gernika Gogoratuz. (primera edición por el International Peace Research Institute, Oslo, 1996)
- George, Susan (2013) *El Informe Lugano II*. Deusto.
- Giménez Carlos (2013), "Promoviendo la convivencia ciudadana intercultural en barrios de alta diversidad. Ideas y experiencias para una praxis comunitaria", en J. Buades y Giménez, Carlos (dir.), *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios*. Valencia: Ceinmigra/ Imedes/Generalitat Valenciana.
- Giménez Carlos (2018). "Trabajando en mediación comunitaria. Reflexiones, experiencias y propuestas", en Nató, et al (eds.) *Mediación Comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Astrea /FEN.
- Giménez, Carlos (2019a), *Teoría y práctica de la mediación intercultural. Diversidad, conflicto y comunidad*. Madrid: Editorial Reus.

Giménez, Carlos (2019b) "Del ideal de la convivencia a la praxis de la mediación comunitaria intercultural: un proceso dialéctico", en I. Luján, Isabel, coord. *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Giménez Carlos, Álamo Jose y Pérez Del Olmo, Fernando (2015) *Convivencia y cohesión social*, vol. 1, in *Juntos por la Convivencia*. Obra Social la Caixa, Universidad Autónoma de Madrid

Giménez, Carlos, y. Gómez Crespo, P. (2015,) *Análisis, prevención y transformación de conflictos en contextos de inmigración*. Madrid: UAM Ediciones.

Guía, Aitana (2016) "El reto del nativismo a la pluralidad e igualdad en las democracias liberales, , en Mesa, Manuela (coord.), *Retos inaplazables en el sistema internacional. Anuario CEIPAZ 2015-2017*. Madrid: CEIPAZ-Fundación Cultura de Paz.

Harari, Yuval Noah (2018), *21 lecciones para el siglo XXI*, Barcelona: Debate.

Innenarity, Daniel (2006), *El nuevo espacio público*. Madrid: Esposa Calpe.

Lederach Jean Paul (2015), *Más allá de la mesa. Espacios estratégicos de diálogos en la construcción de la Paz*. Barcelona: Fundación Carta de la Paz dirigida a la ONU.

López Martínez, Mario (2017), *¿No violencia o Barbarie? El arete de no dejarse deshumanizar*. Madrid: Dykinson.

Lucas, Javier de (Ed.) (2002), *El vínculo social, entre ciudadanía y cosmopolitismo*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Luján, Isabel (coord.) (2019), *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Martínez Guzmán, Vicent (2001), *Filosofía ara hacer las paces*. Barcelona: Icaria.

Mayor Zaragoza, Federico (2018), "Emergencias planetarias, retos inaplazables", en Mesa, Manuela (coord.) *Retos inaplazables en el sistema internacional. Anuario CEIPAZ 2015-2017*. Madrid: CEIPAZ-Fundación Cultura de Paz.

Muñoz, Héctor; Mara Morelli y Danilo De Luise (eds.) (2018), *Mediación en comunidades multilingües. Experiencias de cohesión comunitaria y de formación*. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana- Unidad Iztapalapa/Tirant Humanidades.

Nató, A, Montejo, L. y Negredo, O. (2018). *Mediación Comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Astrea /FEN.

Negredo, Oscar; Lola Montejo y Alejandro Nató, eds. (2019) *La mediación comunitaria. Instancia y espacio de emancipación*. Génova: Zona.

Piketty, Thomas (2015), *El capital del siglo XXI*. RBA.

Piketty, Thomas (2019), *Capital e ideología*. Barcelona: Planeta.

Rosenberg, Marshall B. (2015), *Comunicación NoViolenta. Un lenguaje de vida*. Barcelona: Acanto.

Sanahuja, José Antonio (2017) "Post-globalización y ascenso de la extrema derecha: crisis de hegemonía y riesgos sistémicos", en Mesa, Manuela (coord.) *Seguridad, internacional y democracia: guerras, militarización y fronteras. Anuario CEIPAZ 2016-2017*. Madrid: CEIPAZ-Fundación Cultura de Paz.

Sen, Amartya (2010) *La idea de la justicia*. Madrid: Taurus.

Williams, Raymond (1985) *Keywords. A vocabulary of Culture and Society*. Oxford University Press (Edición revisada. Primera edición: 1976)

Wind, Marlene (2019), *La tribalización de Europa. Una defensa de nuestros valores liberales*. Madrid. Espasa.