

MEDIACIÓN SOCIAL PARA LOS NUEVOS MOVIMIENTOS SOCIALES DESDE EL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

SOCIAL MEDIATION FOR THE NEW SOCIAL MOVEMENTS, FROM THE VIEWPOINT OF COMMUNITY SOCIAL WORK

Emilia Iglesias Ortuño y Reyna Lyzeth Vázquez Gutiérrez

Investigadoras. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma Nuevo León

Resumen: El Trabajo Social Comunitario concibe la participación como el hecho de que las personas de la comunidad pueden influir en las políticas públicas asumiendo con ello su propia responsabilidad. Los nuevos movimientos sociales se configuran como modelos de movilización social, un modelo inclusivo que otorga gran importancia al patrimonio cultural, a la diversidad y a la horizontalidad ciudadana todo ello sustentado sobre los pilares de libertad e igualdad. Estos nuevos movimientos sociales precisan mecanismos innovadores que posean una concepción de la sociedad y una óptica respecto a la autodeterminación y capacidad de los grupos similar a los valores que estos promulgan, con el fin de lograr una sinergia factible pero sobre todo estable, duradera y eficaz, siendo la mediación una opción positiva.

Palabras Clave: Nuevos Movimientos Sociales, Mediación Social, Desarrollo Social, Conflicto Social, Trabajo Social.

Abstract: Community social work conceives of participation as the fact that people in the community can influence public policies and take responsibility for doing so. The new social movements are appearing as models of social mobilisation, an inclusive model that gives great importance to cultural heritage, diversity and citizen horizontality, all of which rest upon the pillars of freedom and equality. These new social movements need innovative mechanisms that have a conceptualization of society and a vision of self-determination and group capacity similar to the values promoted by the movements, so as to achieve a synergy that is practicable and, above all, long-lasting and effective. Mediation represents a very positive option in this regard.

Keywords: New Social Movements, Social Mediation, Social Development, Social Conflict, Social Work.

| Recibido: 30/07/2017 | Revisado: 08/11/2017 | Aceptado: 11/12/2017 | Publicado: 31/01/2018 |

Correspondencia: Emilia Iglesias Ortuño. Investigadora. Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL (México). Dirección postal: Calle de los Pinos 4218 A, Colonia Cedros, 64370. Monterrey, Nuevo León, México. Email: iglesiasortuno@gmail.com.

Referencia normalizada: Iglesias, E., y Vázquez-Gutiérrez, R.L. (2018). Mediación social para los nuevos movimientos sociales desde el trabajo social comunitario. *Trabajo Social Hoy*, 84, 47-70. doi: 10.12960/TSH.2018.0003

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo social macrosocial coordina las interacciones y procesos comunicativos de los diferentes grupos constituyentes de la comunidad con el fin de favorecer sus relaciones e iniciativas sociales. Este entramado relacional es necesario para la intervención social y se establece como un espacio de oportunidad, pero también como un espacio sensible a conflictos de diversa índole originados por las interacciones de los individuos. El trabajo social debe promover prácticas que prevengan, modifiquen o palien situaciones de conflicto social, siendo la mediación una estrategia innovadora en este campo que propone acciones de gestión positiva de conflictos basadas en estrategias de diálogo, comunicación y escucha eficaces que aporten resultados favorables para el mantenimiento del engranaje social activo. La mediación en trabajo social puede definirse como una acción complementaria integrada en la intervención específica de los profesionales del gremio que tiene como objetivo final gestionar el conflicto de forma positiva y garantizar la conservación de los grupos sociales implicados en los movimientos sociales dotando a estos grupos de habilidades de comunicación eficaz que les genere una competencia comunicativa capaz de optimizar las relaciones sociales, el tratamiento de información y la presentación de inquietudes y demandas. La mediación social provee a las comunidades y grupos, entre otras, una serie de competencias comunicativas y relacionales que influyen de forma positiva en procesos relacionales, comunicativos, de toma de decisiones y desempeño participativo democrático, competencias que favorecen las sinergias comunitarias para el desarrollo social.

2. TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

El trabajo social aparece, como indica Kisnerman (1990, p.11) “debido a la irrupción de la tecnología en el proceso productivo, hecho que conllevó a una modificación de la sociedad y a una nueva problemática social”. Así pues el trabajo social asumió el papel de reformador social en defensa de amplios sectores de población en situación de carencia. De las aportaciones de Ituarte (1992) y De la Red (1993) añadimos que el trabajo social tiene como objeto la persona a diferentes niveles micro y macro y se centra en la prevención y/o tratamiento de la situación-problema mediante una intervención social sistematizada. Los campos de actuación del trabajo social son diversos, Kisnerman (1990), Moix (2006) y Ander-Egg (1994) especifican las principales áreas de trabajo, de sus aportaciones destacamos: familia, infancia, migrantes, vivienda o comunidad como los más relevantes.

Marchioni (1987, p.53) define el trabajo social comunitario como “proceso programado, a través de la coordinación e integración de las organizaciones, individuos y grupos de la comunidad, que va dirigida a la educación, promoción y participación de los

mismos, todo ello siguiendo el marco de una planificación realizada desde el “cuerpo vivo de la comunidad”, teniendo en cuenta la demanda social que esta comunidad realmente expresa y en función de las prioridades claramente advertidas tanto por los administradores como por los técnicos y profesionales y también por la comunidad misma”. De esta definición podemos destacar la cuestión integradora del conjunto poblacional en las estrategias de promoción social, así como el elemento de planificación estratégica a partir de las necesidades sentidas. Esta planificación, que integra las demandas sociales, recoge también las iniciativas de la población hacia el cambio y la recuperación de su comunidad, cambio basado en las fortalezas y áreas de oportunidad que emanan de sí misma.

Siguiendo con las definiciones de trabajo social comunitario, Chanan y Vos (1990, p. 80) lo definen como “el conjunto de experiencias y destrezas aplicadas como proceso para hacer frente al reto de la política social actual”. Añaden los autores que la aplicación de destrezas proviene de la movilización social participativa así como de la intervención profesional específica en este contexto. En este sentido procesal incorporan Lillo y Roselló (2004, p.19) que “el trabajo social comunitario se ha designado con diferentes vocablos como desarrollo comunitario o intervención comunitaria, definiciones diversas que tienen en común la referencia al proceso que se realiza para la consecución del bienestar social de la población, con la participación directa y activa de esta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, potenciación o creación de los recursos de la misma”. Estas aportaciones nos enmarcan en una intervención social programada que tiene como objetivo motivar, movilizar y potenciar los recursos endógenos de una comunidad, así como desarrollar y empoderar las estrategias de afrontamiento de situaciones-problema de forma que desde el seno de dicha comunidad se puedan proponer, aplicar y mantener las tácticas de respuesta a las necesidades sociales.

Cuadro 1. Elementos del trabajo social

Elementos esenciales del Trabajo Social Comunitario	- Reforma Social
	- Prevención y tratamiento de conflictos y problemáticas
	- Empoderamiento Social
	- Desarrollo
	- Planificación y proceso de intervención
	- Participación Ciudadana

Fuente: Elaboración propia a partir de Ander-Egg (1994), Marchioni (1985), Chanan y Vos (1990) y Lillo y Roselló (2004).

A partir de la literatura estudiada respecto al concepto de trabajo social comunitario, extraemos como elementos más relevantes los representados en el Cuadro 1. De todos ellos destaca la participación al ser definida por Pastor (2001, p.178) como “uno de los valores y principios sobre los que se sustenta el trabajo social comunitario, entendida como participación asociativa ciudadana a través de la ayuda mutua”. Respecto a este último elemento, la participación, señalan Lillo y Roselló (2004, p. 141-143) que “desde el trabajo social la participación es un principio inherente en sí mismo, es lo que distingue el método específico del trabajo social comunitario y se define como el acceso real de las personas a las decisiones que les afectan y que consideran relevantes para convivencia social”. Añaden las autoras que la participación en el trabajo social comunitario significa que las personas de la comunidad pueden influir en las políticas públicas asumiendo con ello sus propia responsabilidad.

Indica Pastor (2004, p.103) que “la participación ciudadana desde una perspectiva cooperadora e inclusiva, favorece el Trabajo Social orientado al desarrollo local”. Añade el autor que la “participación ciudadana es una oportunidad para incidir en los problemas sociales y en los elementos para la elaboración, gestión y evaluación de políticas sociales locales [...] la participación se convierte en objetivo del desarrollo humano, a la vez que es un medio para hacer progresar el mismo (Pastor, 2004, p.106-108). En este sentido Ramírez y Contreras (2014, p.93) indican que “la participación ciudadana es uno de los elementos clave para el desarrollo de estrategias inclusivas y para dar respuesta a las demandas ciudadanas.

Cuadro 2. Elementos de la Participación Social

Elementos esenciales de la participación Social	- Definición de problemas y demandas
	- Autodeterminación
	- Responsabilidad
	- Desarrollo
	- Planificación y proceso de intervención
	- Compromiso
	- Tolerancia

Fuente: Elaboración propia a partir de Pastor (2004), Lillo y Roselló (2004) y Ramírez y Contreras (2014).

A partir de la literatura estudiada respecto al concepto de participación social, extraemos como elementos más relevantes los representados en el Cuadro 2. De todos ellos destacamos la responsabilidad, compromiso y tolerancia como ejes transversales para la participación de la comunidad bajo el prisma de la convivencia, el respeto mutuo, la diversidad y la pluralidad. Asimismo, destacamos la autodeterminación como elemento motivador o de impulso para la movilización social hacia el bienestar.

3. TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO Y MOVIMIENTOS SOCIALES

Aporta Watts (2006, p.29) que “las interacciones de los individuos en un gran sistema pueden generar una complejidad muy superior a la que los individuos presentan. La manera particular en que interactúan puede tener profundas consecuencias para los nuevos fenómenos o movimientos sociales”. De esta aportación extraemos que el modo en que interactúa internamente un grupo social o comunidad dependerá el resultado de su movilización, consideramos pues que las estrategias de gestión de la información y comunicación son el elemento clave para la promoción de los movimientos sociales hacia su transcendencia social.

Resumiendo las aportaciones de Melucci (2011), podemos afirmar que un movimiento social implica tres dimensiones: la concepción de estos como un sistema de acción definida por vínculos de *solidaridad*; la *dimensión relacional* que entiende la relación entre las partes como competidora a causa de los recursos limitados y la *dimensión transformadora* en tanto que se debe romper el sistema relacional previo generador de la situación conflictiva. Esta aportación nos dibuja un perfil de los movimientos sociales con énfasis en la tolerancia, la solidaridad y las relaciones transformadoras en base a relaciones horizontales entre miembros de la sociedad. En este sentido aporta Martínez-Otero (2001, p.60-63) que “la estructura interna de los movimientos sociales suele ser horizontal y lo que quiere conseguir es la participación y la autonomía del individuo en el grupo”. Es decir, un escenario de cooperación, colaboración y confianza basado en un sentimiento de pertenencia, igualdad y entendimiento.

Con el cambio de siglo se produce un cambio de concepción sobre los movimientos sociales. Ingleheart (1991, p.419-422) plantea el surgimiento de “los denominados *nuevos movimientos sociales* en un contexto de valores post-materialistas donde cabe la preocupación por el medio ambiente, el medio físico y el medio social y prevalece la búsqueda de relaciones menos jerarquizadas y más íntimas e informales entre los miembros de la sociedad”. La aproximación al término *nuevo movimiento social* nos conduce a la afirmación de Touraine (1999, p.58-59) que indica que “la defensa de los derechos culturales y sociales de los individuos y de las minorías es actualmente el objetivo primordial de los nuevos movimientos sociales”. Estos nuevos movimientos sociales, como indica Molineras-Guerrero (2008, p.10) “se diferencian de los movimientos sociales obreros en que tienen como objetivo el cambio cultural y luchan por la defensa del derecho de todos a una existencia libre bajo el principio general de la igualdad cultural”. De estas aportaciones deducimos que estamos ante un modelo de movilización consolidado, aplicado en otras fases históricas, pero que se ha reinventado y ha modificado los motivos que conducen a la población a exigir modificaciones, cambios y respuestas a las necesidades sentidas. Se trata de un modelo inclusivo, que otorga gran importancia al patrimonio cultural, a la diversidad y a la horizontalidad ciudadana que se sostienen sobre los pilares de libertad e igualdad.

Otra de las características que determinan estos nuevos movimientos sociales es, como indica Martínez-Otero (2011, p.65) “el aumento de la participación interna de sus miembros, hecho que se ha producido por el cambio en el sistema de valores de las personas, por lo que los nuevos movimientos sociales brindan mayor cantidad de espacios de participación social”. Deducimos que, si bien los nuevos movimientos sociales ofrecen mayores espacios de participación ciudadana, además de nuevas motivaciones para esa participación, sería lógico pensar que aportan, además, nuevos procedimientos para la ejecución de dicha participación y nuevos elementos de relación social. En este sentido, García y colaboradores (2016, p.1) “aluden a la nueva concepción de movimiento social entendida como *Movimientos Sociales Emancipatorios* (en adelante MSE) que incorporan modelos creativos, críticos y comunitarios que cuestionan la realidad y proponen alternativas innovadoras de intervención”. Las principales aportaciones de Botero y Galvis (2009), Botero (2011) y Martín (2004) nos conducen a pensar que la movilización social precisa estrategias concretas para trascender a la participación ciudadana, siendo para los autores la comunicación el elemento esencial para esta transformación.

De estas aportaciones deducimos que los problemas sociales que motivan la movilización social son distintos en lo que vamos a denominar segunda generación de movimientos sociales. La primera generación buscaba el reconocimiento de derechos fundamentales mediante la protesta activa y la rebelión contra el sistema opresor. Esta segunda generación reclama nuevas necesidades sociales como el derecho a la cultura, la diversidad, derecho libre a la expresión, convivencia, igualdad y tolerancia. Para

ello emplea mecanismos diferentes e innovadoras como la expresión creativa de las ideas mediante estrategias artísticas, la literatura crítica, códigos éticos, comunicación horizontal, o movilizaciones pacíficas asamblearias. Un ejemplo de estas nuevas estrategias de movilización es la asociación con actores locales que impulsen la acción ciudadana desde la gestión pública o política para sumar oportunidades.

Afirman García, Gutiérrez y Maldonado (2016, p.6) que “los MSE en combinación con la intervención desde trabajo social propician una participación real y emancipadora de la ciudadanía pues las prácticas creadoras y emancipadoras en el trabajo social con los MSE promueven soluciones creativas ante los problemas sociales y la construcción de nuevas formas colectivas y alternativas a través de las cuales poder garantizar la satisfacción de las necesidades sociales bajo criterios que permitan la emancipación y la justicia social”. La combinación de una movilización ciudadana con la gestión de un actor local vinculado a aspectos públicos, políticos y administrativos dibuja un escenario motivador y con potencial para la intervención en las problemáticas sociales y respuesta a las necesidades actuales.

A partir de las aportaciones estudiadas, podemos decir que los nuevos movimientos sociales son estrategias de acción que buscan la movilización social para la transformación cultural y política de un territorio, para ello el grupo de personas que lo integra se relaciona mediante estrategias comunicativas tradicionales e innovadoras y se manifiesta interna y externamente mediante acciones participativas con las que trasladan opiniones, demandas, propuestas y también a través de estas formas de expresión transmiten ideas, valores y conceptos a nivel intra-grupo y al tejido social general que configura su macrosistema relacional. La movilización social resultante tiene como pilares esenciales la participación activa y las estrategias comunicativas eficaces para la transmisión de las ideas transformativas.

Cuadro 3. Elementos de los Nuevos Movimientos Sociales

Elementos esenciales de los Nuevos Movimientos Sociales	-	Solidaridad y Relación
	-	Horizontalidad y cooperación
	-	Transformación
	-	Libertad e Igualdad
	-	Innovación
	-	Apoyo y Guía profesional
	-	Comunicación

Fuente: Elaboración propia a partir de Ingleherart (1991), Touraine (1999), Molinares-Guerrero (2008), Martínez-Otero (2011), García, Gutiérrez y Maldonado (2016) Botero y Galvis (2009), Botero (2011) y Martín (2004).

A partir de la literatura estudiada sobre los movimientos sociales, extraemos como elementos más relevantes los representados en el Cuadro 3. De todos ellos destacamos la transformación, la innovación y la cooperación entre diferentes perfiles sociales. Subrayamos la comunicación como elemento transversal para todo este proceso de movilización social, ya que a través de esta se conocen las necesidades, se transmiten ideas, propuestas e información necesaria y se difunden las estrategias o ideas adoptadas para dar respuesta a la problemática social y acercar más a la población a ese estado de libertad deseado.

4. CONFLICTO SOCIAL Y SU GESTIÓN DESDE TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

Siguiendo las aportaciones de Galtung (2003, 2007), teórico de referencia en los estudios de la paz y los conflictos, podemos decir que el conflicto es la fuerza motriz del proceso de desarrollo social y la construcción de la paz. El autor describe el conflicto como un hecho natural consustancial a las relaciones humanas en la que se perciben objetivos incompatibles y que trasciende a la dimensión estructural de la relación entre las partes afectadas. Añade el autor que el conflicto es una situación de crisis que debe ser transformada para generar una oportunidad social a los participantes. Esta transformación precisa un proceso de comunicación pues “para trascender un conflicto primero se tiene que ir hacia los fundamentos del mismo a través del diálogo, transformación que facilita la resolución del conflicto y sostiene la idea galtungiana de que todo problema tiene escondida su propia solución dentro de sí” (Calderón, 2009, p.78).

Arellano (2007, p.30) define el conflicto como “una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en curso de acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses”. Añade Torrego (2000, p.37): los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. O Jares (1991, p.108), lo define como “el conflicto es un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes”. Con esto, el autor quiere decir que el conflicto es un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos, es decir, está presente en todo momento, es inherente a las relaciones humanas.

Como indican Iannitelli y Llobet (2006, p.457), “las situaciones de crisis que emergen de la manifestación de los conflictos se interpretan como una desviación del orden esperado, esto supone que en los procesos sociales cotidianos conviven situaciones de orden y desorden que condicionan las acciones colectivas y acontecimientos sociales”. La situación de conflicto es aquella que, debiendo ser de determinada manera, se manifiesta de otra que genera problemas o dificultades a los implicados. Los conflictos han de ser abordados para transformar esta situación y dirigir al individuo afectado hacia un escenario positivo.

Para estudiar la intervención de conflictos sociales nos aproximamos a las ideas de Ander-Egg (1987) y concluimos que los conflictos deben abordarse desde una perspectiva humanista apoyándose en los actores sociales y con voluntad de hacer. Se debe intervenir en los intereses, necesidades y problemas de la comunidad afectada conciliando el conflicto a través del consenso, siendo esta dualidad (conflicto-consenso) factores actuantes en los procesos sociales que condicionan la ejecución de la acción social colectiva. La perspectiva humanista responde al Modelo Humanista de Trabajo Social, este modelo que defiende que el ser humano tiene la capacidad para resolver sus propios problemas y cuenta con recursos propios para autodirigirse, (Howe, 1999). Además considera que la actitud empática es la clave, entendida como la autenticidad en la relación, el interés incondicional por el sujeto, la ausencia de crítica y la no directividad (Martínez, 2005). El profesional de trabajo social no posee rol de experto, sino rol de persona capaz de ayudar a otro a través de su propia experiencia y el conocimiento de sí mismo. En esta línea indica Lavan (1998, p.110) que los profesionales de trabajo social están frecuentemente vinculados a procesos de conflicto individual y social por lo que son conscientes de la importancia de la motivación y el desarrollo de la autoestima para el afrontamiento de los mismos. Indica la autora que la resolución y mediación de los conflictos sociales son parte del repertorio de habilidades de los profesionales de trabajo social.

Señalan Lillo y Roselló (2014, p.24) que “el Trabajo Social comunitario ayuda a las comunidades a comprender los problemas sociales existentes en su seno y a utilizar los recursos disponibles para dar soluciones que mejoren y fortalezcan a toda la comunidad y enriquezcan la vida de sus miembros”. Incorpora Pastor (2001, p.184) que “el Trabajo Social comunitario se caracteriza, entre otros aspectos, por su intermediación en las redes sociales, en el complejo tejido interaccional de una comunidad, en las capacidades y habilidades que facilitan la conexión e interacción positiva entre personas y los diversos sistemas. Son, por tanto, las relaciones y sus efectos el aspecto a enfatizar en la aproximación, análisis e intervención en el ámbito comunitario”.

Cuadro 4. Elementos de la gestión del Conflicto Social.

Elementos de la gestión del Conflicto Social	<ul style="list-style-type: none"> - Inherente a las relaciones humanas - Intermediación de conflictos - Modelo Humanista de responsabilidad y autodeterminación. - Recursos y Soluciones - Empatía - Comunicación de Intereses y necesidades sentidas - Consenso - Cambio y reforma - Profesional de apoyo
--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Ander-Egg (1987), Lavan (1998), (Howe, 1999), Ianitelli y Llobet (2006), Martínez-Galtung (2003, 2007), (Calderón, 2009).

A partir de la literatura estudiada sobre el conflicto social y las estrategias de intervención en trabajo social, extraemos como elementos más relevantes los representados en el Cuadro 4. De todos ellos destacamos que el conflicto es inherente a las relaciones humanas, que se apoya en recursos para la búsqueda de soluciones y que busca el consenso de los implicados. De estos conceptos destacamos la perspectiva humanista que otorga al individuo la capacidad para gestionar y resolver sus propios conflictos. Soluciones en base a sus propios recursos y aportaciones, acción para la que la autodeterminación resulta el elemento clave.

5. LA MEDIACIÓN COMO PROMOTORA DE LA COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

5.1. La mediación comunitaria

Del estudio de las estrategias comunicativas como elemento facilitador de los movimientos sociales destacamos la idea de que estos procesos comunicativos han de ser innovadores, basados en el diálogo y deben garantizar un proceso de conocimiento, reconocimiento, compromiso y encuentro entre los participantes. Los conflictos comunitarios reclaman acciones que, con la comunicación como elemento estratégico, favorezcan el acercamiento de la ciudadanía, motiven la participación y en definitiva incida de forma favorable a la superación de situaciones de conflicto y reconstrucción del tejido social. Consideramos la mediación social como un mecanismo gestor de conflictos proveedor de dichas oportunidades.

Anteriormente mencionábamos que las situaciones de conflicto causan estragos en las sinergias comunitarias limitando la participación, iniciativa y perspectiva de superación de la población implicada, se pierde el objetivo común y el colectivo se torna inestable, en este sentido indica Martín (1997, p.49-55) que “la mediación equivale a un sistema de reglas y operaciones aplicadas a cualquier conjunto de hechos sociales, para introducir un orden y el mediador trata de ayudar a los participantes a explicar el orden social intrínseco con el fin de mostrar el consenso que ofrece un significado común y estable”. De las ideas de Di Rosa (2002) concluimos que la mediación se fundamenta esencialmente en la búsqueda de un equilibrio que se puede construir fuera del derecho y liberarse así de una noción genérica de equidad y tener un contenido más instrumental, en relación con los valores y los intereses de las personas en conflicto. Al respecto de la mediación en comunidad afirma Puentes (2007, p.79) que “en el ámbito del conflicto social, la mediación comunitaria permite a los grupos sociales disponer de un nuevo recurso que aporta los elementos teóricos, metodológicos y técnicos necesarios para la provisión y prestación de servicios para la gestión positiva de Conflictos”. Estas aportaciones relacionan la mediación con el establecimiento o recuperación del orden y equilibrio social mediante la significación común de la realidad o la problemática presente y acciones de consenso cuyo objetivo es la superación de una situación de conflicto mediante estrategias innovadoras y alternativas a las clásicas.

Para aproximarnos a la noción de conflicto comunitario, concluimos de las aportaciones de (Amorós, Camps y Pastor, 2000) que se trata de un proceso interactivo, el resultado de un juego comunitario, de una construcción social producto de la creación humana, y un depositario de oportunidades que permite que la civilización avance y evolucione. El conflicto no es un peligro, sino una oportunidad, porque tiene una función social positiva que permite el desarrollo de intercambios. Para dar respuesta a este tipo de conflictos sociales, afirma Villagrasa (2011, p.546) que “la mediación comunitaria se presenta como un procedimiento de resolución de conflictos útil que tiene presente la posibilidad de que las personas implicadas deban continuar relacionándose”. En este sentido podemos decir que la mediación promueve el mantenimiento del tejido social al proporcionar una estrategia tendente al mantenimiento de las relaciones y vínculos sociales.

De las aportaciones de Puentes (2007) podemos decir que el foco de atención de la mediación comunitaria se dirige a los conflictos que se producen por el hecho de compartir, de manera diversa, el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos. Al respecto añade Iglesias (2013, p.427) que la mediación comunitaria, como ha sido definida, no se orienta únicamente a subsanar las dificultades originadas por la distinta proveniencia de las personas, como si esta proveniencia diferente fuera por sí sola el motivo de conflicto entre los ciudadanos arribados a la ciudad en momentos distintos, sino que tiene como objetivo tratar conflictos convivenciales y de desarrollo colectivo en un mismo entorno.

La mediación comunitaria, apuesta por reforzar el empoderamiento de la ciudadanía. El empoderamiento es definido por Adams (2008, p.17) como “capacidad de los individuos, grupos y comunidades para hacerse con el control de las circunstancias, ejercer su poder y hacer esfuerzos conjuntos para obtener mejoras en su calidad de vida” Folgheraiter (2011, p.616) lo define como “un aspecto vinculado a la idea de sinergias entre los miembros de la comunidad y constituye la evidencia de la fortaleza de los social”. Al respecto aportan Estevez y colaboradores (2011, p.92-93) que “el empowerment se refiere al fortalecimiento de las comunidades al hacerse conscientes de los procesos y recursos para trabajar el bien colectivo”. La mediación comunitaria tiene como meta generar un reconocimiento interno de los grupos sociales, reconocimiento que les permita re-identificar sus ideas, intereses, capacidades, carencias y demandas, así como reconocer las de los otros, para así poder trazar estrategias comunes de satisfacción de necesidades respetando y tolerando las diferencias. Este empoderamiento, además, se relaciona con la legitimación de las opciones de cambio y la sostenibilidad y compromiso hacia las decisiones adoptadas, todo ello en base a que el trabajo emana desde el colectivo afectado y se considera, pues, eficaz para la resolución de la problemática planteada.

Si seguimos las aportaciones de Bonafé-Schmitt (1992), podemos concluir que la utilización de la mediación comunitaria, puede servir para lograr dos objetivos genéricos: *cultura de mediación* y *acciones de mediación*, ambos objetivos fomentan el sentimiento de pertenencia del ciudadano a su comunidad e incrementan la mejora de la cohesión social, y aunque no son mutuamente excluyentes, sí implican desarrollos y dinámicas institucionales diferentes.

Cuadro 5. Elementos de la Mediación Comunitaria

Elementos de la Mediación Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Gestión positiva de conflictos - Orden y equilibrio - Consenso - Relaciones futuras - Mantenimiento del tejido social - Convivencia y desarrollo colectivo - Empoderamiento social
---	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Martín (1977), Bonafé-Schmitt (1992), (Amorós, Camps y Pastor, 2000), Di Rosa (2002), Puentes (2007), Villagrasa (2011) e Iglesias (2013)

De los principales elementos de la mediación comunitaria se presenta como una estrategia innovadora, basada en el consenso social, el orden y el equilibrio, que tiene como meta favorecer unas relaciones futuras pacíficas. El consenso se alcanza me-

dian­te la aplicación de estrategias comunicativas garantes de la identidad social para la creación y establecimiento de tejido social activo. De estos elementos destacamos el interés por facilitar la convivencia y desarrollo colectivo desde la perspectiva humanista de la autodeterminación para la gestión positiva de los conflictos, entendidos como inherentes a la propia situación convivencial.

5.2. La comunicación social

La participación, como indican Lillo y Roselló (2004, p.12) es “el ingrediente determinante para los cambios efectivos en las comunidades y para un auténtico desarrollo integral”. Añade al respecto Llobet (et al. 2012, p.386) que “la participación está relacionada con la capacidad de hacer efectiva la ciudadanía social”. En el ejercicio de la participación, debido a la multitud de voces, ideas y pensamientos que componen la realidad social de un contexto determinado, se hace preciso recurrir a estrategias alternativas de comunicación o procesos *alter mediáticos* definidos por Barranquero (2011, p.6) como “una comunicación dirigida a generar procesos participativos de diálogo con el objeto de que la gente se (re) conozca a sí misma y a sus semejantes, promoviendo dinámicas sociales”. De estas aportaciones extraemos que el cambio social y el desarrollo comunitario emplean un mecanismo comunicativo esencial para la transmisión de ideas y opiniones. Ejercicio de comunicación que materializa la participación social.

Las ideas de Laraña y colaboradores (1994) nos hacen pensar que la comunicación es clave en las dinámicas de movilización social pues permite la difusión de sus acciones, la construcción de su identidad colectiva y la visualización pública de estas ideas e identidades. Buitrago y colaboradores (2016, p.95-96) indican que “la comunicación es condición *sine qua non* de la convivencia; procesos identitarios, construcción conjunta de subjetividades y determinación del futuro deseado para una comunidad, proceso de comunicación que requiere diálogo. En realidades en situación de conflicto esta instauración de procesos de diálogo resulta cuanto más relevante pues permitirá el reconocimiento y la visualización propia del otro para la elaboración de acuerdos para la vida conjunta”. Estas aportaciones recalcan la pertinencia de procesos comunicativos movilizadores en procesos de conflicto comunitario como estrategia que emplea el diálogo como elemento esencial y que resulta potenciadora de la búsqueda de soluciones pertinentes para las ideas e identidad del colectivo implicado.

Al respecto de las situaciones de conflicto social, Mendivil y colaboradores (2015, p.18) afirman que “el debilitamiento de los espacios de encuentro para compartir y generar cohesión social fue debilitando asimismo las oportunidades de generar comunidad. El hecho de la dinámica de un conflicto hace que la gente se encierre, se restrinja y esto afecta al colectivo, la importancia de la comunicación en los procesos de conflicto es la posibilidad de la palabra, que la gente pueda hablar”. Extraemos que en un proceso de conflicto se hace patente el debilitamiento de las sinergias comunitarias. Para

esta problemática, Buitrago y colaboradores (2016, p.87) marcan que “las alternativas comunicacionales en el seno de las comunidades reestablecen y fortalecen el tejido social y el papel mismo de la comunicación en la vida en conjunto”.

La comunicación social en contextos comunitarios puede definirse, en palabras de Osses (2002, p.27) como “expresiones producidas por sujetos ubicados en contextos socio-históricos, recibidas por otros sujetos igualmente contextualizados y sometidas a procesos constantes de interpretación, valoración y evaluación”. Añaden Buitrago y colaboradores (2016, p.87) que “la comunicación comunitaria es definida como aquellos procesos mediante los cuales las comunidades visibilizan su realidad local con su propia voz, se trata de estrategias de diálogo, encuentro, relaciones solidarias donde se da primacía a la comunicación humana y la producción colectiva de conocimiento”. Así pues, deducimos que la comunicación es un proceso de producción y recepción de información circunscrita a la realidad de quienes conviven en sociedad. Esta comunicación versa sobre percepciones, opiniones e información que contribuye a la construcción de la realidad local. Entendemos, por tanto, que las estrategias comunicativas locales contribuyen al crecimiento, desarrollo y diversidad cultural.

Bonilla (2007 en Buitrago y colaboradores, 2016, p.93) aporta que “la comunicación tiene un papel protagónico en la reconstrucción del tejido social porque es la encargada de elaborar significaciones y representaciones sociales y políticas construyendo imaginarios que pueden abogar por una salida creativa del conflicto”. Indican los autores que la comunicación incide en el tejido social como proceso de argumentación y deliberación para la construcción de acuerdos colectivos. Es desde esta perspectiva desde la que estudiamos la comunicación desde el modelo que presentan Galvis y Botero (2012, p. 28) que “se determina como modelo de comunicación que tiene como objetivo establecer nuevas interacciones sociales entre los actores intervinientes”.

Además de ofrecer un espacio de expresión, de auto-reflexión, de reconocimiento y crítica que materializan la participación social, destacan Arévalo y colaboradores (2016, p.144) el hecho de que las acciones comunicativas sean puestas en marcha por la propia ciudadanía ahonda en la idoneidad del proceso de democratización de la comunicación, impulsada de forma comprometida y directa por el propio “público”, lo que, además de una respuesta positiva, garantiza la sostenibilidad y continuidad de esta a largo plazo.

Cuadro 6. Elementos de Comunicación Social.

Elementos de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad y Cambio para el desarrollo - Transmisión de expresiones - Hace efectiva la ciudadanía social - Participación, Diálogo y Encuentro - Conocer y reconocer - Interpretación, valoración, significación y evaluación. - Producción colectiva de conocimiento - Protagonismo, compromiso y sostenibilidad
-------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Laraña, Johnston, y Gusfield (1994), Osses (2002), Lillo y Roselló (2004), Barranquero (2011), Galvis y Botero (2012), Mendivil, Meléndez, Racedo y Rosero (2015), Arévalo, López y Fernández (2016) y Buitrago, Betancur y Zuluaga (2016)

La comunicación se erige como el elemento esencial para el entendimiento, legitimación y construcción de alternativas entre la disparidad de opiniones y situaciones de un conjunto social. La comunicación posee elementos de gran relevancia como el conocimiento y reconocimiento de opiniones, ideas, intereses y necesidades. La puesta en común de esta información contribuye a la generación de una producción colectiva de conocimiento, que permitirá la identificación de alternativas de crecimiento y desarrollo positivo para el conjunto social.

5.3. Elementos del proceso de mediación

Para acercarnos a las bases, los principios, las características y las particularidades del proceso de Mediación, vamos a comentar brevemente las aportaciones de Moore (1995) sobre la materia, aportaciones que complementaremos con ideas de otros autores.

La mediación para Moore (1995, p.45) es “un proceso no adversarial”, y como añade Suares (1996, p.56), “se trata de evitar que haya ganadores y perdedores”. Esto supondrá, según los autores, beneficios en cuanto al mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes. De las ideas de Moore (1995, p.45-50) resumimos que durante este proceso no competitivo, las partes recuperan su autoestima, pues se sienten capaces de volver a tomar las riendas del rumbo de sus destinos, ya que no delegan la resolución del conflicto a un tercer individuo para que decida por ellos, sino que el poder lo recuperan las personas, son ellas mismas las protagonistas y participantes de la solución alcanzada, por lo que asumen el control de la propia situación haciéndose responsables de la decisión y de cómo llevar adelante el acuerdo alcanzado. En este sentido recuperamos en Suares (1996), el hecho de que esta característica de responsabilidad produce un au-

mento de protagonismo de las partes, pues son ellas las que determinan el desarrollo del proceso. Esta recuperación de la responsabilidad se define como empoderamiento y es una de las características de la mediación que la convierte en un proceso útil para los individuos. El empoderamiento, o denominado empowerment por Bush y Folger (1996) se puede entender como la potenciación del protagonismo y por ello las personas potencian aquellos recursos que les permiten ser un agente, un protagonista de su vida, al mismo tiempo que se hacen cargo y responsables de sus acciones.

De las ideas de Grover y colaboradores (1996), recogemos que cuando la comunicación entre las partes se vuelve tensa o inexistente, aumenta la intensidad del conflicto, por esto el mediador busca mejorar la capacidad de las partes para comunicarse y explorar las actitudes y posiciones mutuas. En este sentido, recuperamos las ideas de Moore (1995, p.45-87) que afirma que “el mediador desempeña el rol de facilitador de la comunicación”. Al respecto, deducimos que la función del mediador es la de facilitador de la comunicación entre las partes para que no se produzcan interferencias que dificulten el entendimiento en las comunicaciones, posibilitando de esta manera que lo que cada parte exprese sea interpretado por la otra parte en su esencia, libre de las interferencias producidas por resentimientos, desconfianza y/o resquemores.

Continuamos el análisis de los elementos esenciales de la mediación siguiendo las aportaciones de Moore (1995, p.60-88) y afirmamos que el proceso de mediación es voluntario porque las personas ingresan al mismo por propia decisión, ellas mismas determinan cual es la información que transmiten y cual ocultan, deciden si llegan o no a un acuerdo y se retiran cuando ellas así lo estiman, en el mismo instante en que dejen de sentirse cómodas. Nadie está obligado a permanecer en contra de su voluntad. Esta aportación se refleja en el Libro Verde sobre los Métodos Alternos propuesto por la Comisión Europea en 2002 y posteriormente en la normativa reguladora Europea en materia de mediación a través de la Directiva 2008/52/CE que se refiere a la voluntariedad para someterse a procesos de mediación de conflictos u otros métodos alternos de solución de conflictos.

La confidencialidad es otro de los elementos rectores del proceso de mediación. En palabras de Moore (1995) la mediación que es un proceso completamente confidencial. En este sentido añade García (2010, p. 733) que “la confidencialidad es un principio esencial que permite generar el espacio de confianza necesario para que las partes definan sus intereses y puedan, en su caso, llegar a acuerdos”. En la ejecución del proceso, este principio se materializa mediante la firma de un acuerdo de confidencialidad, donde se establecen las reglas del proceso y se garantiza que nada de lo que allí se hable va a ser transmitido fuera del ámbito del procedimiento.

Cuadro 7. Elementos del proceso de mediación.

Elementos del proceso de mediación	<ul style="list-style-type: none"> - No adversarial, Ganar-Ganar. - Relaciones futuras - Protagonismo y Participación - Control - Responsabilidad - Capacidad de comunicación mediante la facilitación del tercero. - Voluntariedad, confidencialidad y confianza - Empoderamiento
------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Moore (1995), Suares (1996), Grover, Grosch y Olczak (1996), Bush y Folger (1996), García (2010)

La mediación como método de gestión de conflictos, se ofrece como un proceso formalizado en etapas y reconocido y regulado para la operacionalización de las mismas respetando su principio de flexibilidad. Este proceso ofrece un espacio neutral de diálogo, de entendimiento, de responsabilidad y autodeterminación que pretende restaurar las relaciones presentes para garantizar la cordialidad en las relaciones futuras.

Muestra estrategias de no adversarialidad y de colaboración, mediante la motivación y empoderamiento de las partes implicadas mediante la intervención de la persona mediadora, imparcial y neutral que motiva la participación de las partes para que la solución sea propuesta por ellos mismos.

5.4. Similitudes y proximidades entre los nuevos movimientos sociales y la mediación

A partir del estudio de los nuevos movimientos sociales y algunos de sus principales elementos, como la participación social, la intervención desde el trabajo social, el conflicto social y la comunicación podemos decir que las movilizaciones sociales actuales son uno de los elementos esenciales para el cambio social. Estos nuevos movimientos sociales precisan mecanismos innovadores que posean una concepción de la sociedad y una óptica respecto a la autodeterminación y capacidad de los grupos similar a los valores que estos promulgan, con el fin de lograr una sinergia factible, pero sobre todo estable, duradera y eficaz. La mediación comunitaria posee ese carácter innovador, pero además comulga en numerosas esferas con la ideología y pilares de los nuevos movimientos sociales. Por esto, la mediación no queda meramente en una estrategia innovadora, sino que puede considerarse una opción idónea que respeta y mantiene la filosofía de los nuevos movimientos sociales. A continuación destacamos las principales similitudes y proximidades detectadas entre los movimientos sociales y la mediación como estrategia de gestión de conflictos sociales.

Cuadro 8. Elementos de convergencia.

Elementos	Nuevos movimientos sociales	Mediación comunitaria y su proceso específico
Reforma y Transformación	√	√
	Los nuevos movimientos sociales se apoyan en los actores locales para lograr profundizar en sus iniciativas y sumar esfuerzos y recursos. El Trabajo Social comunitario empuja las iniciativas sociales asumiendo su rol de actor con el objetivo de reformar la sociedad en defensa de los intereses de los colectivos. La mediación tiene una función transformadora en tanto que rompe con el esquema relacional vigente y ciertamente ineficaz y propone nuevos esquemas reformando las estrategias relacionales entre los miembros de la sociedad.	
Empoderamiento	√	√
	El empoderamiento social es definido como la capacidad de los individuos o grupos para hacerse con el control de las circunstancias. Este empoderamiento social se refleja en los nuevos movimientos sociales en tanto que se consideran el elemento para recuperar el bienestar y la libertad mediante el cambio cultural. En la mediación el empoderamiento crea conciencia, fortalece las relaciones y además genera compromiso.	
Participación	√	√ <i>Voluntariedad</i>
	La participación se considera uno de los elementos que sustenta el Trabajo social Comunitario y el elemento esencial para la movilización social. Es un objetivo del desarrollo humano a la vez que permite el progreso social. En la mediación la participación se matiza en forma de su principio de voluntariedad, que remarca la necesidad de que los mediados acudan a este proceso de forma intencional, pues este es el modo de lograr su compromiso, responsabilidad y viabilidad futura.	
Orden y Equilibrio		√ <i>Ganar-Ganar</i>
	Los conflictos comunitarios son situaciones de crisis que alteran el orden establecido. Se trata de generar una movilización colectiva para recuperar un nuevo orden, teniendo en cuenta el presente y agrupando experiencias plurales. La mediación ayuda a los mediados a crear un nuevo orden a partir del consenso y la resignificación en común de la realidad.	
Responsabilidad y autodeterminación	√	√
	La participación supone la asunción de la propia responsabilidad por parte de los ciudadanos elemento motivador para la movilización social. La responsabilidad es una oportunidad que se brinda a los participantes en mediación, se les devuelve el protagonismo y autodeterminación de manera que sentirán que la resolución de su propio conflicto les pertenece a ellos.	
Compromiso, convivencia y tolerancia	√	√
	El compromiso y la tolerancia son los ejes transversales para la participación de la comunidad. Los nuevos movimientos sociales se basan en ese compromiso y encuentro	

Cont. Cuadro 8.

	entre participantes. Los procesos de mediación comunitaria favorecen la legitimación, aceptación y adaptación a las decisiones adoptadas y las estrategias de resolución del conflicto planteado. Este compromiso se genera a partir de la tolerancia hacia la diversidad, la legitimación de posturas contrarias y el entendimiento a partir del respeto. En el proceso de mediación comunitaria, la legitimación es la base para el fomento de empatía. La idea de tolerancia hacia la postura del otro permite trabajar en colaboración hacia estrategias futuras.
Colaboración y cooperación	<p>√</p> <p>√</p> <p>La colaboración, como elemento sustentador de la estructura interna de los movimientos sociales, aporta cohesión, cooperación, identidad y confianza. En el proceso mediador, la persona mediadora muestra estrategias colaborativas que motivan a la participación de las partes implicadas, para que la gestión del conflicto sea autodeterminada.</p>
Comunicación y Consenso	<p>√</p> <p>√</p> <p>La comunicación dota a los grupos de una competencia capaz de favorecer el entendimiento, la presentación de inquietudes y demandas, hechos esenciales en la dinámica de los nuevos movimientos sociales. La mediación provee a las comunidades estas habilidades comunicativas que influyen de forma positiva en los procesos relacionales y de desempeño de la participación activa y democrática.</p>
Tejido Social, innovación y relaciones futuras.	<p>√</p> <p>√</p> <p>El tejido social configura el macrosistema relacional susceptible de experimentar situaciones de conflicto. La mediación se define como un mecanismo innovador de gestión de conflictos sociales que aporta a los participantes un espacio de diálogo, entendimiento y construcción de relaciones futuras. Así pues, se puede emplear este mecanismo a los espacios sociales, de manera que favorecerá el mantenimiento y crecimiento del tejido social.</p>
Desarrollo Colectivo	<p>√</p> <p>√</p> <p>El desarrollo colectivo, desde la perspectiva humanista, identifica la autodeterminación para la gestión de las sinergias internas de un colectivo o grupo social. La gestión positiva de los conflictos mediante la mediación favorece dicha autodeterminación incidiendo directamente en la convivencia de los integrantes de dicho colectivo.</p>
Conocer y Reconocer	<p>√</p> <p>√</p> <p>La mediación comunitaria tiene como meta generar un reconocimiento desde dos ópticas: interno (ideas, intereses, opiniones propias) y externo (legitimación y entendimiento hacia las ideas del otro). El reconocimiento, en los procesos de mediación, genera cooperación a partir de la confianza que suscita entender los argumentos de la otra parte y favorece el compromiso para el cambio y para las decisiones adoptadas, hecho que favorece la sostenibilidad de las mismas.</p>

Fuente: Elaboración propia.

6. CONCLUSIONES

El trabajo social comunitario se presenta como una estrategia de intervención social organizada estratégicamente, con una metodología propia, un impacto social comprobado y un compromiso hacia el cambio social y la superación de situaciones de necesidad. El trabajo social comunitario se compone de diferentes elementos, de entre los que hemos destacado la motivación hacia la participación y compromiso social. Al respecto indica Pastor (2011, p.185) que la participación, en trabajo social comunitario, es un mecanismo que debe permitir ofrecer y obtener información, captar sugerencias y alternativas, discutir sobre opciones, gestionar centros, programas y servicios; pero sobre todo, es un proceso social protagonizado por los actores sociales orientado a la toma de decisiones. Refutamos pues la relevancia de la participación social en las estrategias de intervención en trabajo social comunitario.

La participación, entendida como elemento esencial en el desarrollo comunitario, no solo va más allá del ejercicio de responsabilidades democráticas propias del Estado de Derecho, sino que además exige al ciudadano responsabilidad social en tanto que compromiso y tolerancia con la diversidad social y el bienestar de su comunidad. Esta participación activa es el elemento preciso para trazar espacios pacíficos de convivencia social, si bien siempre susceptibles de conflicto, pero que suman la óptica de resolución de los mismos desde un ángulo positivo y pacífico, esto conducirá a soluciones integradoras, positivas y de regeneración social y territorial. La participación requiere de las personas una movilización y una acción colectiva que conduzca al conjunto hacia escenarios de cambio, participación activa que podemos traducir como movilización social.

Los nuevos movimientos sociales, denominados así para diferenciarlos de los clásicos, introducen una nueva exigencia o demanda, que es la creación común de una realidad social en base al respeto, entendimiento y tolerancia de las diversidades que la componen. Esta realidad social se construye desde la interacción y comunicación de los diferentes actores, comunicación que, dado lo sensible del escenario, precisa características innovadoras de cooperación y transformación garantes de la transmisión de ideas, opiniones, alternativas e identidades que, en su confluencia, determinarán los mecanismos, ideas y hechos de demanda social desde la unidad, la cooperación y el mantenimiento de relaciones de cordialidad y confianza. Ante la necesidad de mecanismos comunicativos innovadores, se plantea la mediación como opción viable, dada su proximidad a los elementos u objetivos finales de los nuevos movimientos sociales. La mediación comunitaria marca el consenso social como su fin primordial, a partir de ofrecer un espacio de entendimiento, negociación y colaboración entre los implicados para la resolución del conflicto. La mediación tiene como particularidad el carácter autocompositivo de su estrategia de resolución del conflicto, ya que las partes son quienes, teniendo en cuenta las diferentes posturas, proponen una solución en base a su realidad y con aplicabilidad factible y particular. Este hecho incide positivamente en

los procesos convivenciales, pues dota a la comunidad de opciones generadoras de cambio positivo y desarrollo sustentado en el reconocimiento, la tolerancia y la suma de opiniones. La comunicación es un elemento primario en este proceso de gestión de conflictos pues va a permitir el conocimiento y el reconocimiento propio y del otro. Esta es la esencia para la construcción de acciones inclusivas, respetuosas, sostenibles y favorecedora del mantenimiento de las relaciones futuras.

La mediación comunitaria pretende la reconstrucción de la convivencia y de los vínculos sociales a partir de la participación activa de los ciudadanos en la gestión de los conflictos que les atañen. Defiende la idea del respeto para todas las personas y la aceptación de sus opiniones e intereses por el simple hecho de ser personas, de ser ciudadanos que pertenecen a una comunidad. Se trata de atribuir al otro una validez a sus ideas, opiniones y posturas igual que la que consideramos para nosotros. El mediador desempeña su trabajo en ayudar a las personas a construir su acuerdo, o lo que es lo mismo, a redefinir o reconstruir su relación, desde una posición profesional y moral de respeto a la diversidad y a la autonomía de cada persona para decidir el cómo y de qué manera quiere convivir, dentro de la necesaria interacción entre el bien individual y el bien colectivo.

La mediación tiene como principal objetivo la restitución del poder de las partes y la creación de canales de comunicación anteriormente perdidos o disfuncionales, aspectos que van a generar en ellos una legitimación hacia el otro que mejore la capacidad de las propias partes para la toma de decisiones beneficiosas para ambos. Además establece a ambas partes como iguales y capaces de resolver sus propios conflictos. El mediador trabaja para reconciliar los intereses competidores de las partes involucradas. Su meta es la de ayudar a las mismas a examinar el futuro y sus intereses o necesidades, y a negociar el intercambio de promesas y relaciones que serán mutuamente satisfactorias y se ajustarán a las normas de equidad de dichas partes.

Lo que cualifica la mediación como mediación comunitaria no es el tipo de conflicto sobre el que interviene, sino su potencialidad de recrear los lazos de la comunidad a través de la gestión participativa de los conflictos.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Adams, R. (2008). *Empowerment, participation and Social Work*. Nueva York: Palgrave MacMillian.
- Amorós, M., Camps, F., y Pastor, X. (2000). *Mediació comunitaria i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per a la governabilitat*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill.
- Ander-Egg, E. (1987). *La problemática del desarrollo de la comunidad*. Buenos Aires: Humanitas.

- Ander-Egg, E. (1994). *Historia del Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la Prevención del Conflicto. *Orbis Ciencias Humanas* 3(7), 23-45.
- Arévalo Iglesias, L., López Rodríguez, C., y Fernández Vázquez, J. (2016). En M. J. Barriga Cano (Coord.), *¿Nuevas alternativas de la comunicación? Soportes, contenidos y audiencias* (pp. 126-146). Sevilla: Ediciones Egregius.
- Barranquero, A. (2011). Comunicación alternativa. Debates, escenarios y redes. *Ecos*, (13), 1-9.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (1992). *La médiation: une justice douce*. Paris: Syros Alternatives.
- Botero Montoya, L. H. (2011). *Teoría de públicos. Lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación*. Medellín: Ediciones Universidad de Medellín.
- Botero Montoya, L. H., y Galvis Ortiz, C. (2009). *Comunicación pública. Repensar la comunicación para la democracia*. Medellín: Ediciones Universidad de Medellín.
- Barush Bush, R. A., y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. España: Granica.
- Buitrago Trujillo, H. A., Betancur Gómez, C., y Zuluaga Quiceno, E. (2016). Medios de comunicación para el cambios social y comunicación para el fortalecimiento del tejido social. *Comunicación*, (34), 85-97.
- Calderón Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, (2), 60-81.
- Chanan , G., y Vos K. (1990). *Cambio social y acción local: respuestas a las desigualdades en las zonas urbanas*. Luxemburgo: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.
- De la Red Vega, N. (1993). *Aproximación al trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Di Rosa, R. (2002). *La mediazione. Gestione del conflitto e (ri)costruzione sociale*. Palermo: La Zisa.
- Estevez, E., Jiménez, T., y Musitu, G. (2011). Empowermet y desarrollo comunitario. En I. Fernández; J. F. Morales y F. Molero (Coords.), *Psicología de la Intervención comunitaria* (pp. 57-97). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Folgheraiter, F. (2011). *Fondamenti di metologia relazionale. La lógica sociale dell'aiuto*. Trento: Erickson.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Gernika Gogoratzuz.
- Galtung, J. (2007). *Toward a conflictology: the quest for tran-disciplinary*. Oslo: Transced
- Galvis, C.A., y Botero, L.H. (2012). Comunicación Pública: mediaciones para la movilización social. *Observatorio Journal*, 6(4), 23-43.
- García Escamilla, E., Gutiérrez Zornoza, M., y Maldonado Lozano, M. J. (2016). Movimientos sociales y Trabajo Social, enredos necesarios. En D. Carbonero, E. Raya, N. Caparróns y C. Gimeno (Corrds.) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- García Villaluenga, L. (2010). La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de la Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Revista general de legislación y jurisprudencia*, (4), 717-756.
- Grover Duffy, K; Grosch, J.K., Olczak, P.V. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós.
- Howe, D. (1999). *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social*. Granada: Maristan.
- Iannitelli Muscolo, S., y Llobet Estany, M. (2006). Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social. *Acciones e investigaciones sociales*, (Extra 1), 454-470.
- Iglesias Ortuño, E. (2013). La prestación de servicios de mediación comunitaria en México y España. En F. J. Gorjón Gómez y A. López Peláez (Coords), *Estado del arte de la mediación* (pp. 413-432). España: Aranzadi.
- Ingleheart, R. (1991). *El cambio cultural en las sociedades industriales avanzadas*. Madrid: Siglo XXI.
- Ituarte Tellaecha, A. (1992). *Procedimiento y proceso en el Trabajo Social Clínico*. Madrid: Siglo XXI.
- Jares, X. (1991). *Educación para la paz. Su teoría y su práctica*. Madrid: Popular.
- Kisnerman, N. (1990). *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Laraña, E., Johnston, H., y Gusfield, J. R. (1994). *New social movements: From Ideology to identity*. Philadelphia: Temple University Press.
- Lavan, A. (1998). *Contemporary issues in social work*. England: Western Europe.
- Lillo Herranz, N. y Roselló Nadal, E. (2004). *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. Madrid: Narcea.
- Llobet, M., Baillergeau, E., y Thiroit, M. (2012). Los peer workers y la participación de las personas y colectivos en situación de exclusión social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 383-392.
- Marchioni, M. (1987). *Planificación y Organización de la comunidad*. Madrid: Popular.
- Martín Serrano, M. (1997). *La mediación social*. Madrid: Akal.
- Martín Serrano, M. (2004). *La producción social de la comunicación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Martínez Martínez, M. J. (2005). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. Murcia: D M.
- Martínez-Otero Pérez (2001). Movimientos sociales y transformación de la sociedad. *Pulso*, (24), 59-72.
- Melucci, A. (2001). *Vivencia y convivencia. Teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta.
- Mendivil Calderón C., Meléndez Solano, K., Racedo Durán, Y., y Rosero Molina, J. (2015). El papel de la comunicación para el cambio social: empoderamiento y participación en contextos de violencia. *Encuentros*, 13(1), 11-23.
- Moix Martínez, M. (2006). *Teoría del trabajo social*. Madrid: Síntesis.
- Molinarés-Guerrero, I. (2008). Los movimientos sociales: enfoques explicativos. *Clío América* 3, (5), 7-14.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación*. Barcelona: Granica.

- Osses, S. (2002). *Nuevos sentidos de lo comunitario: Radios comunitarias en Colombia*. Tesis de Maestría. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. (México).
- Pastor Seller, E. (2001). Iniciativa Social y Trabajo Social Comunitario. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (9), 169-191 doi: 10.14198/ALTERN2001.9.9
- Pastor Seller, E. (2004). La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del Trabajo Social Comunitario. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (12), 103-138.
- Puntes, S. (2007). *La mediación comunitaria. Ciudadano, derechos y conflictos*. Barcelona: Uniempresarial.
- Ramírez Pavelic, M., y Contreras Salinas, S. (2014). Deconstruyendo la noción de infancia asociada a ciudadanía y participación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 10, (1), 91-115.
- Rodríguez Álvarez, M. D. (2015). Ciudadanía y participación: conceptos y realidades en Trabajo Social Comunitario. *Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (5), 5-12.
- Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Argentina: Paidós Mediación.
- Torrego Seijo, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Touraine, A. (1999). *¿Cómo salir del neoliberalismo?* Barcelona: Paidós.
- Villagrasa Alcaide, C. (2011). La mediación comunitaria o vecinal. En H. Soletto Muñoz, *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y Ámbitos* (pp. 545-563). Madrid: Tecnos.
- Watts, D. (2006). *Seis grados de separación. La ciencia de las redes en la era del acceso*. Barcelona: Paidós Transiciones.