

MERCÈ ZEGRÍ

# MEDIACIÓN Y CONFLICTOS URBANOS

EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN  
EN ESPACIOS PÚBLICOS CON JÓVENES,  
COMUNIDADES DE VECINOS Y COMERCIOS

Icaria ✦ Milenrama

# ÍNDICE

Prólogo 5

Introducción 9

I. Gestión de conflictos en fincas de vivienda pública y privada 13

Aspectos metodológicos 15

Contextos sociales y urbanos 17

La convivencia en las fincas 22

Diagnósticos 26

Metodologías y resultados de las mediaciones 33

Conclusiones 46

II. Abordaje de conflictos en torno a los usos que hacen los jóvenes del espacio público 53

Presentación 53

Aspectos metodológicos 55

Contextos sociales y urbanos 57

Los usos de los jóvenes y el espacio público 62

Diagnósticos 66

Metodologías y resultados de las mediaciones 80

Conclusiones 89

III. El encaje de los comercios extranjeros en el tejido comercial de acogida. Análisis de una experiencia de mediación comunitaria en Barcelona

*Mercè Zegrí, Josep M. Navarro y Mikel Aramburu 95*

El comercio del Poble Sec	98
El discurso de los comerciantes	102
La caracterización del conflicto	107
La devolución del diagnóstico	109
La creación del grupo promotor del comercio	111
La mediación en el grupo promotor	113
Reflexiones finales	118

Conclusiones	123
--------------	-----

## PRÓLOGO

Este libro es una *rara avis*. No es frecuente que quienes se dedican a la intervención social elaboren una reflexión sistemática sobre su propia intervención. Ya sea por la escasez de tiempo y recursos disponibles para ello, por la falta de incentivos en las organizaciones para este tipo de tareas «poco productivas», o simplemente por la incomodidad que supone cambiar de rol y objetivar lo que uno hace, un abordaje como el que se muestra en este libro es poco frecuente. Un trabajo como el que aquí se presenta no consiste solamente en reflexionar *ex post facto*, sino que requiere llevar durante todo el proceso de intervención un exhaustivo registro de lo que se hace, algo que además va acompañado de un diagnóstico serio de la situación que se pretende abordar. Sin una documentación sistemática del proceso de diagnóstico e intervención no hubiese sido posible un análisis reflexivo como el que presenta el libro que el lector tiene entre las manos. Por tanto, hay que felicitar a Mercè Zegrí, en calidad de autora del libro y de coordinadora del equipo de mediación, que es objeto y sujeto a la vez del análisis, así como a la Fundació Desenvolupament Comunitari y a la Diputació de Barcelona, por haber permitido y fomentado este trabajo cuidadoso y pormenorizado.

Lo que aquí se describe y se analiza son experiencias de mediación comunitaria. Se trata de un tipo de intervención social que, junto a otras modalidades de trabajo comunitario, han proliferado durante los últimos años, impulsadas por las administraciones públicas, especialmente las ligadas al mundo local, para abordar determinados

procesos de conflictividad urbana. Los casos analizados en este libro ejemplifican conflictos característicos de la ciudad contemporánea; lo son al menos desde la perspectiva de las administraciones locales, que son quienes formulan la demanda de mediación comunitaria: conflictos entre diversos tipos de usos y usuarios del espacio público, conflictos en las escaleras de vecinos de ciertos barrios deprimidos, y conflictos en el seno del tejido comercial de barrios interculturales. Sin embargo, hay que tener cuidado en no malinterpretar estos conflictos, algo que, como veremos a lo largo del libro, se esmera en el diagnóstico de la intervención mediadora. Muchas veces, como ilustran varios casos analizados aquí, son conflictos amplificadas por el prisma ideológico a través del cual se los percibe, y que se diluyen una vez se toma contacto con la realidad, cuando se observa lo que pasa con un mínimo de rigor. Otras veces, muchas veces, los conflictos en cuestión son expresiones oblicuas de otros conflictos que se generan en otras instancias, en escalas que van más allá de lo local. Es decir, se trata de expresiones locales de conflictos estructurales. Aunque la capacidad de las acciones de mediación comunitaria para alterar ese marco estructural es muy limitada, las acciones desveladas en el libro muestran que lo local también hace diferencia, que actuando localmente se abren pequeñas rendijas, se generan espacios de oportunidad, microescenarios en los cuales se consigue replantear, aunque sea provisionalmente, los términos desde los cuales los actores sociales enfrentan sus desavenencias, sus problemas y las formas colectivas de abordarlos.

Estas intervenciones de mediación comunitaria impulsadas por las administraciones públicas no pueden entenderse sin tener en cuenta el papel del Estado neoliberal. En efecto, se pueden interpretar como una forma de gubernamentalidad neoliberal que busca que los ciudadanos se responsabilicen de sus conflictos al tiempo que el Estado se desresponsabiliza de los elementos estructurales que contribuyen a los mismos. A esto hay que unir eso tan hispano que es el fomento de la «convivencia», que anima muchas de las intervenciones públicas sobre asuntos comunitarios, donde lo que se trata es de amortiguar los conflictos en aras de alcanzar un denominador común independiente de las condiciones de desigualdad y asimetría de las partes o de los principios de justicia que guíen sus acciones. Pero concluir con esto el análisis sobre la mediación comunitaria

sería hacer una ciencia social de brocha gorda, carente de matiz y complejidad, y sobretodo desatenta a las contradicciones que toda acción genera en la práctica. Como se ve en muchos de los casos narrados en esta obra, los mediadores, en el papel del «trabajador negativo» del que hablara Franco Basaglia, crean condiciones donde los destituidos y los no reconocidos encuentran formas de empoderamiento, por muy provisorias y frágiles que éstas sean, espacios donde emergen nuevos sujetos colectivos que trasciendan barreras étnicas, generacionales, etc. Ello a su vez los convierte en interlocutores más fuertes y autoconscientes ante las administraciones. Por tanto, así entendida y practicada, la mediación no busca la convivencia a toda costa para evitar el conflicto, sino la reformulación de los antagonismos, siendo que el Estado sale inevitablemente interpelado, si cabe con más fuerza y sobre todo con más claridad que antes.

Una mediación entendida y practicada de esta manera no sólo aspira a llegar a acuerdos que permitan superar momentáneamente un conflicto concreto, sino que busca que la gente se mire a sí misma y a los otros de otra manera, y que los actores creen nuevos relatos que enmarquen estas nuevas miradas. Aunque, como vemos en muchos ejemplos de este libro, los resultados inmediatos de la acción mediadora pueden resultar alentadores, no conviene hacerse falsas ilusiones. La mediación es como plantar una semilla y verla florecer, pero la planta tiene que regarse para poder dar sus frutos a largo plazo, de lo contrario se marchitará. Las administraciones públicas, en cuanto parte activa de una u otra forma en los conflictos urbanos en los que se lleva a cabo la acción mediadora, no pueden desresponsabilizarse de los mismos, ya sea por dejación de sus funciones, o por falta de proximidad, de transparencia o de equidad en el ejercicio del gobierno y de la gestión de las políticas públicas.

Finalmente, hay que agradecer a todas las partes que han intervenido y han hecho posible este proyecto (al equipo de mediación, a la Fundació Desenvolupament Comunitari, a la Diputació de Barcelona así como a los ayuntamientos y a las muchas personas que han participado en la acción mediadora) por haber acogido esta metodología de intervención comunitaria. El tipo de mediación llevada a cabo, que utiliza el método circular-narrativo, vía lenta para abordar los conflictos, del que se espera consecuencias a largo plazo en la forma como los actores se ven unos a otros, es una

actividad que escapa completamente al fetichismo de los números que impera actualmente como nueva religión de la gobernanza urbana. Sustraerse a la fascinación, tan ingenua como perniciosa, por los resultados mesurables y cuantificables, y optar en su lugar por que los actores se hablen y se escuchen unos a otros como paso previo para comprender el punto de vista de los otros, es otra de las virtudes de la intervención reflejada en este libro que no querría dejar de subrayar.

MÍKEL ARAMBURU OTAZU