

LA MEDIACIÓN NATURAL, LAS PERSONAS MAYORES Y LA COMUNIDAD: EL PROYECTO “GRANS MEDIADORS”

Immaculada Armadans
Sheila Vilaseca
Carla Quesada
Universidad de Barcelona

El conocimiento carece de valor si no se lleva a la práctica.
(Heber J. Grant)

Este artículo describe la aplicación y los resultados de una experiencia, el proyecto «*Grans Mediadors*»¹ (en adelante, GM) desarrollado durante el año 2009 en tres municipios de Cataluña (Barcelona, Manresa y Santa Coloma de Gramanet). Este, fue encargado y subvencionado por la Obra social de *Caixa Catalunya* a la Universidad de Barcelona, con la colaboración de Alter (*Servicios Integrales de Mediación*) y desarrolla una intervención enmarcada en la contribución a lo que se ha venido denominando “envejecer con éxito” o también llamado envejecimiento productivo, saludable y/o activo (OMS, 2002), ya que, como veremos, está plenamente orientada al aprovechamiento del potencial que pueden ofrecer las personas mayores en su entorno social.

Los cambios demográficos, la generación de nuevas estructuras y grupos familiares (Armadans, 2008), entre otros, introducen nuevos conflictos entre generaciones y generan nuevos riesgos psicosociales para la vida humana en el contexto de la denominada sociedad líquida (Bauman, 2000). La transformación social de los últimos años aporta nuevos valores en la convivencia ciudadana en general, y en

1. El nombre del proyecto “Grans mediadors” juega con el doble significado que tiene la palabra *grans* en catalán: mediadores de gran calidad y personas mayores.

específico la que involucra a nuestros mayores. La convivencia comporta conflicto inevitablemente, aunque la pueda enriquecer e incluso fortalecer (Molina). Y los conflictos precisan de una buena resolución o de una necesaria gestión para lograr el crecimiento y desarrollo de las personas y los grupos humanos.

Por todo ello, y siguiendo la línea comentada en otros trabajos (Armadans, 2009), y desde un enfoque apreciativo (Amat, Barreiro y Tatter, 2006; Varona, 2006; Vilaseca, 2008) nos hemos planteado que las personas mayores pueden liderar cambios, pueden desarrollar competencias y talentos para la gestión pacífica del conflicto social y en definitiva transformar las relaciones de convivencia en el ámbito comunitario. En esta línea, Munné y McCragh (2006) destacan la necesidad de crear y consolidar redes de personas y entidades mediadoras enriquecedoras del tejido social, los vínculos comunitarios, el fomento de la participación autónoma y responsable de los ciudadanos y el fomento del respeto a las diferencias interpersonales y la convivencia pacífica.

Por todo ello y por más cuestiones que desarrollaremos, el programa que presentamos será utilizado con finalidades preventivas y educativas, en línea con los planteamientos de Cascón (2000) y va a utilizar la mediación como un potente instrumento dinamizador de participación social, de desarrollo, de promoción de la cultura de la mediación (cultura de la paz), y de crecimiento psicosocial. Por todo ello, se mejora la calidad de vida y el bienestar de las personas mayores, ocupando activamente su tiempo, favoreciendo el optimismo y la generosidad y, por lo tanto, la salud y el envejecimiento positivo.

El proyecto GM contribuye al desarrollo de una sociedad más igualitaria y más solidaria con aquellos sectores sociales que, por razones de edad, han visto reducido su vínculo o poder social respecto a la comunidad en general. Por ello, se hace necesario restablecer la participación y el papel social de este colectivo de personas mayores que cuentan con la experiencia y la sabiduría que les ha otorgado el hecho de haber vivido muchos años; así como apreciar y enfocar el aprendizaje de la gente mayor a la utilidad social y al servicio a la comunidad.

EL PROYECTO “GRANS MEDIADORS” (GM)

El proyecto GM es una clara apuesta por parte de la Obra Social de Cataluña y la Universidad de Barcelona contando con la colaboración de Alter (servicios de mediación profesionales) para construir y formar una red de “mediadores naturales mayores” para dar servicio a la comunidad, realizar tareas de aprendizaje y aprovechar el enorme potencial de desarrollo que corresponde a la etapa de la madurez (Bernard, 2009). Se trata de ir un paso más allá en la sensibilización de las personas mayores, en las posibilidades para alcanzar la paz mediante la transformación de los conflictos en el ámbito comunitario (Ury, 2000; Armadans, 2008-2009). GM se orienta a la promoción de la cultura de la mediación

(cultura de la paz) (Munné y McCragh, 2006), a través de la participación activa de la ciudadanía mayor y la corresponsabilidad en la gestión pacífica de los conflictos sociales favoreciendo el desarrollo de la "mediación natural".

LA MEDIACIÓN NATURAL Y LAS SITUACIONES DE CONFLICTO DE LOS MAYORES

La mediación es un método pacífico de resolución alternativa de conflictos, donde un tercero «neutral» facilita que dos partes o más, encuentren una solución a sus conflictos a través del diálogo. La mediación, tal como ya ha sido señalado en anteriores trabajos, puede ser utilizada desde diferentes enfoques, para trabajar la cultura de la paz y prevenir futuros conflictos interpersonales (Armands, 2009). En concreto, cuando hablamos de "mediación natural" en el ámbito de la mediación comunitaria, nos referimos a la inclusión de una nueva figura denominada "mediador natural" (no profesional), persona que por su posición y reconocimiento es capaz de mejorar y favorecer los canales de participación y comunicación ciudadana (Munné, Ros, Morera, Bonet, Gómez y Granell, 2009). Por ello creemos que la figura del mediador natural se debe tener en cuenta en una visión transformativa y es una figura que pasa a ser necesaria en el trabajo de construcción de la paz.

El mediador natural, en el caso de las personas mayores, es aquella persona que por sus características naturales presenta una cierta orientación social y/o predisposición de ayuda a los otros, tiene una cierta ascendencia social en su grupo de referencia y, sobretodo, posee unas cualidades personales basadas fundamentalmente en habilidades sociales y de comunicación. Es una persona de cierto prestigio o reconocimiento social por su posición o status en la comunidad, capacitada para mediar, y a través de la realización de sus tareas u ocupaciones, favorece las vías de diálogo y participación.

La importancia de la existencia de mediadores naturales es indudable, pues en nuestra sociedad prevalece la cultura del enfrentamiento, en la que los modelos (en política, en programas televisivos, en prensa, en el mundo empresarial, en el deporte, etc.) son la discusión agresiva y la descalificación del otro. Es necesario promover la cultura del diálogo y de la paz. Ésta, de la mano de los mediadores naturales, puede representar una verdadera esperanza y un primer paso para enseñar, con su ejemplo y su intervención, a abordar los conflictos desde la vertiente de la oportunidad. También para concienciar de la necesidad de que las personas se responsabilicen de la solución de sus conflictos.

El mediador natural facilita y promueve la comunicación y el diálogo entre las personas, ya sea en el ámbito familiar, social, vecinal, en las asociaciones y en las comunidades. Da herramientas para que la comunicación sea posible: escucha y enseña a escuchar; es asertivo y contribuye a que los otros puedan serlo, que puedan expresar sus intereses, sus necesidades y sus miedos.

El mediador natural puede promover acciones que contribuyan a desarrollar la cultura de la mediación; puede ser divulgador de la cultura de paz; puede recomendar la mediación como forma inteligente y amistosa de resolver conflictos; puede derivar casos a mediadores profesionales.

El mediador puede intervenir de forma directa en situaciones de conflicto, siempre teniendo en cuenta la realidad de sus conocimientos de las técnicas de la mediación. En estas situaciones podrá utilizar las herramientas aprendidas en la formación que le permitirán situarse de una manera consciente en la posición de una tercera persona neutral.

FINALIDADES Y OBJETIVOS DEL PROYECTO GM

Las finalidades del proyecto descansan en:

- 1) Fomentar la participación social de las personas mayores en la convivencia ciudadana, ocupando de manera activa su tiempo libre con un objetivo social y de ayuda.
- 2) Participar en la difusión de la cultura de la mediación (cultura de la paz); adquiriendo conciencia sobre el conflicto social, fomentando la corresponsabilidad y la comunicación intergeneracional.
- 3) Mejorar su talento natural para la gestión pacífica de los conflictos, empoderándolos, potenciando los procesos de mejora social, reconociendo su contribución a la sociedad del bienestar actual y su papel en la transformación social y aprovechando su experiencia en los cambios sociales y, por lo tanto, en la gestión de los conflictos.

El objetivo general de este proyecto se concreta en:

Desarrollar competencias mediadoras en la gente mayor; usuarios de los centros de Caixa Catalunya, mediante un doble enfoque: apreciativo, por un lado, y de aprendizaje-servicio, por otro; para crear un Banco de Grandes Mediadores (Naturales) que pueda dar servicio a la comunidad.

Este objetivo se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

- 1) Formación en determinadas habilidades, herramientas y recursos que ayuden a las personas mayores a prevenir, resolver o contener las situaciones de conflicto.
- 2) Participar en su comunidad de referencia transfiriendo los conocimientos para aportar el conocimiento aprendido, su experiencia y sabiduría.
- 3) Fomentar la participación activa de la gente mayor en la difusión de la cultura de la mediación.

DESARROLLO DEL PROYECTO

El proyecto se orientó, en una primera fase, a la formación y capacitación de personas mayores como “mediadores naturales” con el objetivo de mejorar el talento natural para la gestión pacífica de los conflictos. En una segunda fase, esta formación se ideó para que las personas mayores transfirieran los conocimientos adquiridos a la comunidad, promocionando la cultura de la mediación y de la paz para fortalecer los vínculos comunitarios.

Para dar respuesta a los objetivos, se planifican las siguientes fases donde se desarrollan acciones formativas, de aprendizaje, y de contacto y servicio a la comunidad.

1. Fase de aproximación al territorio: se desarrollan una serie de acciones, reuniones y visitas en el territorio para poder obtener datos de la población de referencia y se planifican unas “Jornadas de Puertas Abiertas” para presentar el proyecto.
2. Fase de formación: se desarrollan una serie de talleres formativos (30 horas) en 3 de los Clubes *Caixa Catalunya* para potenciar habilidades sociales orientadas a la formación de mediadores naturales.
3. Fase de transferencia del conocimiento: se generan diferentes actividades –acompañadas y supervisadas por mediadores profesionales– que buscan obtener espacios de reflexión y de relación con el entorno social, siendo los principales protagonistas las personas mayores que han recibido la formación en mediación natural y han querido continuar con el proyecto hasta su final.

Con todas estas acciones se busca conseguir que la gente mayor sea capaz de utilizar la mediación para fomentar, en su comunidad o en su entorno más próximo, la gestión pacífica de los conflictos en el marco de la cultura de la paz y la mediación (Munné y Mac-Cragh, 2006).

Primera fase: aproximación al territorio

El proyecto se inicia con una reunión con los responsables de la Obra Social de *Caixa Catalunya* para decidir y valorar los destinatarios del programa. Una vez decididos los tres clubs (Manresa, Santa Coloma y Borrell) se planifican reuniones con cada uno de ellos para hacer una primera aproximación a las necesidades del territorio. A partir de aquí, se realizan y planifican unas charlas de sensibilización que nos permiten explicar el programa y animar a los asistentes a participar en él.

Asimismo, se les pide que respondan a un primer cuestionario que nos permitió valorar las características y la tipología de personas mayores que habían

asistido a la primera charla de sensibilización. De este primer análisis observamos que la asistencia fue elevada y que el perfil de personas respondía a gente mayor activa, con clara orientación de ayuda y con un alto interés por la formación que pueda mejorar su calidad de vida.

Segunda fase: la formación en “mediación natural”

El objetivo general de la fase formativa fue desarrollar competencias mediadoras en las personas mayores, potenciando aquellas habilidades sociales que, de manera natural, ya están presentes en mucha gente mayor, como la generosidad, el respeto por los otros, la predisposición a ayudar, entre otras. Para ello, los objetivos específicos se dedicaron a mejorar las siguientes habilidades: gestión positiva del conflicto, escucha activa, empatía, asertividad, el arte de preguntar, respeto, paciencia, serenidad, capacidad para generar confianza, etc.

La fase de formación ofreció a los participantes unas ideas básicas sobre el conflicto, la actitud social ante el mismo y la forma de gestionar los conflictos desde el diálogo. Con estas primeras ideas, nos adentramos a hablar de la mediación: características, rol del mediador, fases, etc. En definitiva, se trataba de dotarles de herramientas para que pudieran facilitar a su entorno familiar, social y asociativo, en la fase de transferencia, el conocimiento de esta visión más amplia del conflicto.

El desarrollo del programa formativo fue el siguiente:

Sesión	Contenidos	Objetivos y evolución
1	Presentaciones. El conflicto.	- Presentar el programa general e introducir la necesidad de cambiar y aceptar el conflicto como natural. - Introducir conceptos “claves” respecto al conflicto.
2	Gestión positiva del conflicto.	Aprender a identificar las fases del conflicto como un proceso de gestión para obtener beneficios positivos.
3	Estrategias comunicativas para la gestión positiva del conflicto.	Aprender a utilizar estrategias para la comunicación positiva del conflicto.
4	La Gestión positiva del conflicto a través de una tercera persona neutral, “el mediador”.	Introducir la mediación y la figura del mediador “neutral y natural”.

Sesión	Contenidos	Objetivos y evolución
5	La mediación: etapa I, bases de la mediación.	Aprender a iniciar una sesión de diálogo a partir del conocimiento de los tipos de conflictos, actores involucrados, etc.
6	La mediación: etapa II, de la posición a los intereses (Parte I).	Aprender a identificar el mapa del conflicto (posiciones, intereses y necesidades) y aplicar la escucha activa en la mediación.
7	La mediación: etapa II, de la posición a los intereses (Parte II).	Adquirir habilidades de identificación de alternativas, hacer preguntas, etc.
8	La mediación: etapa II, de la posición a los intereses (Parte III).	Aprender a aplicar la asertividad, la identificación de conceptos claves (responsabilidad versus culpa, autoconocimiento, etc.).
9	La mediación: etapa III, identificación de puntos claves.	Aprender a trabajar la cooperación y ampliar las técnicas de comunicación.
10	La mediación: etapa IV, generación de opciones de acuerdo.	Visualizar la fase de transferencia del conocimiento a partir de la realización de un análisis de las posibilidades de cada uno y de la práctica del pensamiento creativo.
11	La mediación: etapa V, el acuerdo.	Aplicar y repasar todas las etapas de la mediación hasta llegar al acuerdo.
12	Repaso de las etapas de la mediación.	Aprender las funciones del mediador: qué debe hacer y qué debe evitar.
13	Repaso de las etapas de la mediación.	Seguir practicando el papel y las funciones.
14	Repaso de las etapas de la mediación.	Práctica de todo el aprendizaje del curso.

Los destinatarios de la formación fueron, tal y como se ha comentado, usuarios de tres clubes sociales de *Caixa Catalunya* situados en diferentes puntos de la geografía catalana (Manresa, Santa Coloma de Gramenet y Barcelona ciudad). En los tres clubes los participantes se mostraron muy participativos y altamente motivados (especialmente en los dos primeros).

Hubo mucha constancia en el seguimiento de la formación (que fue de 30 horas en cada club) y se consiguió un alto nivel de cohesión entre los participantes. Su elevado interés se manifestó en el entusiasmo de las personas participantes que, en numerosas ocasiones, verbalizaron que *“estaban aprendiendo mucho y que la formación les estaba suponiendo un crecimiento personal”*.

Resultados de la formación

A pesar de que en el proyecto procedimos a hacer un análisis detallado de cada club, a continuación presentamos los resultados agregados. En las valoraciones finales, los participantes manifiestan “*que han aprendido o mejorado de su perfil inicial lo siguiente y que presentan deseos futuros de continuar en el futuro*”:

Aprendizajes adquiridos	Deseos futuros
<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar y pacificar. - Entender mejor las situaciones de conflicto. - Preguntar para poder ayudar o entender mejor los puntos de vista de los otros. - Autocontrol emocional. - Aprender a ser neutrales y no posicionarse. - No dar opiniones innecesarias. - Gusto por estar con la gente. - Pensar/reflexionar. - Resolver los propios conflictos. - Conseguir que los otros no griten cuando están en conflicto. - Positivar las situaciones. - No juzgar. - Respetar más a las personas. - Ser más prudente. - Autovalorarse más como personas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empatizar. - Aprender más de la técnica de mediación. - Compartir el conocimiento con los otros. - Aprender a ser mejores “mediadores”. - Conseguir más seguridad en la relación con los otros. - Aprender a explicarse mejor. - Aprender el arte de preguntar. - Reaccionar adecuadamente. - Participar en su entorno social, ayudar a los otros, escucharlos e intentar que lleguen a un acuerdo las personas que están en conflicto.

Tercera fase: transferencia de los conocimientos a la comunidad

El objetivo general iba dirigido a facilitar la participación activa de las personas mayores en la difusión de la cultura de la mediación en su comunidad de referencia, transfiriendo los conocimientos aprendidos, su experiencia y su sabiduría. Los objetivos específicos de esta fase fueron:

- Detectar las necesidades relativas al conflicto de los usuarios de los Clubes *Caixa Catalunya* y de las entidades de su entorno.
- Acompañar a los “grandes mediadores” en su tarea de implementación de la mediación en el territorio, ofreciendo sesiones de seguimiento de las actividades de los participantes.

Acabamos la segunda fase antes del verano, fase que cobraba todo su sentido debido a que había sido diseñada pensando en la tercera. Por lo tanto, abríamos esta nueva fase caracterizada por la creatividad y por la autonomía de los participantes.

La finalidad era acompañarlos en el diseño y ejecución de los proyectos que ellos desearan llevar adelante. Esta capacidad de decisión en manos de los participantes nos podía llevar a proyectos muy diversos, ya que cada grupo deseaba dar respuesta a las necesidades de su entorno.

La fase de transferencia del conocimiento, prevista en el período comprendido entre *octubre y diciembre del 2009*, empezaba puntualmente la primera semana de octubre. En esta fase se buscaba continuar con los aprendizajes ya alcanzados por los participantes en la fase formativa y transferir a la comunidad aquellos aprendizajes que desearan ofrecer voluntariamente.

Estos proyectos nacían de la premisa básica de reforzar el protagonismo de la gente mayor. En primer lugar porque nadie mejor que ellos y ellas, conoce su territorio y por lo tanto, puede detectar qué carencias tiene relacionadas con la difusión de la cultura de la paz. En segundo lugar, porque buscábamos que fueran ellos y ellas quienes eligieran las actividades en las que querían implicarse.

Por este motivo, las entidades que se han beneficiado de esta fase de transferencia han variado en función del territorio. Lógicamente, las actividades desarrolladas por los tres grupos (Manresa, Borrell y Santa Coloma de Gramanet) han estado sujetas a la disponibilidad y a las posibilidades de cada uno de los participantes.

Cada grupo ha contado con el apoyo de una o más personas (tutores referentes) con amplia experiencia en la práctica mediadora y en la formación en mediación, que asesoraron y canalizaron las demandas de los participantes. Estos tutores referentes rellenaron durante el transcurso de esta fase un guión orientativo que les permitió hacer un seguimiento y corregir "sobre la marcha" los incidentes.

Todo ello supuso una dedicación horaria de unas 100 horas distribuidas en un período de 10 semanas. Estas horas incluyeron las sesiones conjuntas con cada uno de los tres grupos, así como diversas acciones (organización de actividades, participación en actos, etc.).

Antes de abordar las actividades de transferencia de conocimiento llevadas a cabo por cada club, estaba previsto y así lo hicimos, una reunión de reencuentro con cada club. Es decir, era necesario que los tutores implicados en la segunda fase de transferencia del conocimiento contactaran con todos los participantes de la fase de formación.

El esquema de este encuentro (común a los tres clubes) fue el siguiente:

- Feedback de la fase de formación: se trataba de recoger las sugerencias de los participantes y evaluar la fase de formación. A tal efecto, además de los comentarios orales de los participantes que reproducimos a continuación, pasamos un nuevo cuestionario de evaluación.
- Explicación de la fase de transferencia: metodología y temporalización de las actividades.
- Lluvia de ideas sobre posibles proyectos a realizar.
- Primera selección de proyectos, explorando intereses y posibilidades de los asistentes.

En lo referente al *feedback* de la fase formativa, los comentarios expresados por los asistentes de los tres clubes fueron:

“Los asistentes manifiestan su alegría por haber participado en la fase de formación, han aprendido muchas cosas y tienen ganas de aprender más. Ponen ejemplos claros que demuestran la utilidad de su aprendizaje: la actividad de los 9 puntos, los diferentes sombreros, el relato de la ira y los clavos, las preguntas abiertas/cerradas, etc. Son conscientes que deben ser más “diplomáticos”. Han aprendido a escuchar, a dejar hablar, a no tomar partido, a ser imparciales, a no hacer preguntas cerradas, y a que es necesario que el mediador inspire confianza.”

“Opinan que las últimas sesiones fueron muy enriquecedoras y prácticas pero que las primeras les sirvieron para tener una buena base. Son bastante conscientes que les falta más información y más práctica en general.”

A modo de anécdota, uno de los participantes relata que *la formación en mediación le ha permitido recuperar la relación con un nieto al que no veía desde hacía más de dos años*. Otros comentan que *ellos mismos han sido de gran ayuda para resolver problemas familiares y vecinales*.

Además de estos comentarios, esta primera reunión de reencuentro tuvo las siguientes características: en el Club Borrell asistieron cuatro personas, dos de las cuáles se comprometieron a establecer contacto con asociaciones para ver las posibilidades de colaborar con éstas en la difusión y promoción de la mediación. En Manresa, los catorce asistentes se mostraron confundidos con la fase de transferencia ya que, ante la posibilidad de mediar (opción que les asustó mucho), se aclaró que el objetivo no era obligatoriamente mediar, sino que podían llevar a cabo diferentes acciones relacionadas con la promoción de la cultura de la mediación. En Santa Coloma de Gramenet, del mismo modo que ocurrió en Manresa, la mayoría de los ocho asistentes se asustaron con la idea de mediar. Una vez aclarado, enseguida se animaron a dar ideas de proyectos que se podían hacer mediante la utilización de la técnica de “lluvia de ideas”:

- *Hacer un café tertulia para hablar de cómo gestionar conflictos reales (posibilidad de abrir esta tertulia a otra gente).*
- *Hacer un grupo de teatro que escenifique situaciones de conflicto y maneras de gestionarlos.*
- *Hacer un escrito para la Hoja informativa del Ayuntamiento de Santa Coloma.*
- *Ir a Radio Tele Taxi a hablar de mediación.*
- *Hacer algo con centros escolares e institutos.*
- *Contactar con los mediadores del Servicio de mediación del Ayuntamiento de Santa Coloma.*
- *Hacer una charla en el Club Caixa Catalunya.*
- *Hacer difusión de la mediación (trípticos o similares).*
- *Resultados y proyectos realizados.*

Para centrarnos en los resultados de esta fase y los proyectos desarrollados, cabe destacar que cada tutor/a realizó una media de seis reuniones con los miembros de su club. Las características de los participantes, su disponibilidad horaria y, sobretudo, el entorno desigual de los tres clubes, condicionaron las actividades realizadas. Por ello, se detallan a continuación de forma diferenciada.

a) *Santa Coloma de Gramanet*: en este club, sólo tres personas se implicaron en la fase de transferencia. Ante esto, tuvimos que seleccionar entre las muchísimas ideas que habían surgido en la primera reunión de reencontro, aquellas que los participantes se veían capaces de llevar a cabo. Finalmente pudieron realizar:

- Una conferencia en el propio club Caixa Catalunya de Santa Coloma sobre resolución de conflictos y mediación que contó con la asistencia de 45 personas. Los "grandes mediadores" se ocuparon de estructurar la charla, hacer difusión de la misma (mediante la elaboración de un póster) y, por supuesto, impartirla.
- Una charla con las responsables del Servicio de mediación del Ayuntamiento de Santa Coloma.
- Una charla con la responsable de la Red de Valores Positivos del Ayuntamiento.

Las dos últimas charlas les permitieron conocer estos recursos, convertirse en derivadores y trabajar con ellos para difundir las actitudes cívicas. Además, fueron animados a convertirse en *personas referentes* en caso de que dichos servicios gestionen conflictos que afecten a su zona de influencia.

b) *Borrell*: también en este caso, tres personas mostraron su interés por continuar en la fase de transferencia del conocimiento. Las necesidades que detectaron en su entorno inmediato y a las que querían responder eran:

- Dar a conocer formas de gestión de conflictos diferentes al enfrentamiento.
- Dar a conocer la cultura del diálogo: ver el conflicto como una oportunidad.
- Responsabilizarse de la gestión de los propios conflictos.
- Conocer a personas que dedican tiempo a trabajar por la cultura de la paz.

Las charlas fueron la opción preferida por los participantes ya que vieron que era la actividad en la que realmente tenían posibilidades de actuar. A tal efecto, elaboraron un guión de la charla y un póster de difusión. Los contactos con su entorno acabaron materializándose en dos conferencias, una en el Club *Caixa Catalunya*, con la asistencia de 15 personas, la otra en el Centro social de Sants con la asistencia de unas 10 personas.

c) *Manresa*: hubo una asistencia bastante regular que osciló entre las 5 y las 8 personas. Cabe decir que esta fase tuvo, en Manresa, características especiales, debido a que los participantes buscaron recursos y entidades relacionadas con la mediación (tanto públicos como privados) de su municipio. Los proyectos planteados a partir de aquí fueron:

- Contactar con entidades y asociaciones para ofrecerles una charla sobre la mediación.
- Invitar a alguna persona del “Centro de mediación del ámbito del derecho privado de la Generalitat de Catalunya” para que les hiciera una charla.
- Recibir una charla de una entidad del Ayuntamiento de Manresa (Enllaç) relacionada con la mediación.
- Hacer un plan de difusión del trabajo realizado y de la mediación para acercar este recurso a las personas mayores.
- Organizar un diálogo sobre conflictos de personas mayores.
- Ordenar la información sobre recursos relacionados con la mediación en su municipio.
- Hacer un taller de escucha activa.

De estos proyectos, los que se llevaron a cabo fueron:

- Investigación sobre los recursos en mediación disponibles en el municipio.
- Presentación a cargo de la gente de Enllaç: los participantes se mostraron interesados en conocer el ámbito de actuación de esta entidad y

podieron saber que no trabajan en casos de familia sino en comunidades de vecinos y conflictos de vecindad.

- Taller de escucha activa: de una duración de 2 horas. El taller sirvió para trabajar esta técnica (elementos de la comunicación, comunicación no verbal, parafraseo y resumen).
- Plan de difusión: una vez finalizada la investigación sobre recursos del territorio, se busca difundirla a todas aquellas entidades que tengan algún tipo de relación con las personas mayores.
- Diálogos de personas mayores sobre los conflictos en la Tercera edad: se invitó a las personas mayores del territorio a hablar sobre los conflictos que viven y a analizar la estrategia que suelen utilizar para resolverlos. Se organizaron 3 grupos heterogéneos (edades y sexos) de personas mayores, facilitados por los "grandes mediadores". Entre las funciones de nuestros mediadores se encontraban: gestionar las preguntas, dirigir la dinámica y anotar las cuestiones más relevantes. El diálogo permitió escuchar a 17 personas mayores que hablaron sobre sus conflictos y recoger distintos puntos de vista.

El proyecto y en concreto la fase de transferencia del conocimiento, finalizó en cada Club con un acto lúdico-formal a la que asistieron tanto las personas que habían participado sólo en la formación como aquellas implicadas también en la transferencia del conocimiento. Además de ser un acto destinado a presentar el trabajo realizado, se aprovechó para hacer la entrega de diplomas acreditativos de la formación recibida y para valorar el desarrollo del proyecto.

Este acto fue una nueva demostración de la oportunidad de llevar a cabo estos proyectos ya que nos permitió reafirmar el éxito de la intervención: en los tres clubes, a pesar de la finalización del acompañamiento y la supervisión de los mediadores, los participantes manifestaron la voluntad de seguir llevando a cabo proyectos que contribuyan a difundir la cultura de la mediación. En Manresa siguen planificando charlas dirigidas a las entidades de su territorio; en Santa Coloma desean establecer un espacio de escucha de conflictos que tengan las personas mayores en el propio club, y en el Club Borrell se plantean redactar un artículo de promoción de la mediación para publicarlo en revistas de asociaciones.

EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN Y DE LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Todo proyecto de cariz social debe tener el objetivo de conocer cuál es el valor que ha añadido a la comunidad de estudio; es decir, ha de "determinar el valor y/o mérito de la que se hace [...] para facilitar la toma de decisiones [...] y para mejorar el propio proceso de intervención" (Bustelo, 1992: 3).

Establecer el valor y/o mérito de un proyecto socioeducativo o comunitario, implica la evaluación de todos sus elementos y procedimientos. Por evaluación, entendemos un proceso sistemático que permite valorar los resultados obtenidos mediante la formación, y que aporta información valiosa para orientar la toma de decisiones relativas al proyecto. (Pineda, 2002: 250).

En este caso, diseñamos el plan de evaluación en base al Modelo Holístico de Evaluación de la Formación de Pineda (2002). Éste intenta reunir en un mismo modelo los puntos claves del proceso de evaluación, dando una visión integral que contenga los siguientes niveles de evaluación: primer nivel -satisfacción del participante con la formación-, segundo nivel -consecución de los objetivos de aprendizaje-, tercer nivel -adecuación pedagógica del proceso de formación-, cuarto nivel -transferencia de los aprendizajes al puesto de trabajo-, quinto nivel -impacto de la formación en los objetivos de la organización-, y sexto nivel -rentabilidad de la formación para la organización-.

La fase de evaluación se plantea en tres momentos temporales diferentes: al inicio del proyecto -con el cuestionario de “línea base”-, durante el transcurso del proyecto -con la evaluación de la fase de evaluación y el seguimiento constante de los tutores/se en la fase de transferencia de los conocimientos-, y al final del proyecto -con la valoración de la satisfacción de los participantes en el proyecto y con la consecución de los resultados de la formación.

Asimismo, el plan se configuró para tener en cuenta los diferentes agentes que participaron en el proyecto y, por este motivo, la evaluación engloba la óptica de los participantes -los “grandes mediadores”- y la perspectiva de los formadores y tutores. No obstante, también es esencial evaluar a los participantes -en el proyecto que llevan a cabo en la fase de transferencia de los conocimientos-, y al propio formador/a -desde la perspectiva de los participantes del proyecto-. Así, se crearon cuatro instrumentos de recogida de la información: el cuestionario de “línea base”, el cuestionario de reflexión, la guía del formador/a y el cuestionario de satisfacción del participante.

Antes de iniciar la formación, se administró un cuestionario inicial a los asistentes y se hizo lo propio al final. Esto nos permitió evaluar el nivel de satisfacción de los asistentes.

La asistencia en la fase de formación fue de treinta y siete personas, aunque debido a enfermedades o problemas de horario, la media de asistencia fue aproximadamente de catorce participantes en el Club Manresa, once en el Club Santa Coloma y de cinco participantes en el Club Borrell.

A grandes rasgos, puesto que la extensión de esta publicación no permite extenderse más en la evaluación, podemos apreciar que: los participantes de los tres clubes *Caixa Catalunya* siguen un patrón regular y de mejora, obteniendo puntuaciones medias-altas en las competencias (comprensión, escucha y comu-

nicación, y facilita el entendimiento y transformación de situaciones difíciles). Por otro lado, la competencia de “cooperación y negociación” es significativamente más baja que el resto, tratándose de una competencia no desarrollada por los participantes, ni al inicio ni al final de la formación, así que sería deseable trabajarla más profundamente en futuras ediciones. Por último, vemos que la competencia “responsabilidad sobre las acciones de uno mismo” es la habilidad más desarrollada por los participantes, hecho que podemos relacionar con la extensa experiencia que tienen los participantes debido a su edad.

Los participantes en la fase de transferencia del conocimiento fueron veintuna personas. Se iniciaron diecisiete proyectos en total (ocho en Santa Coloma, siete en Manresa y dos en Borrell), pero sólo se pudieron finalizar con éxito tres en Santa Coloma, cinco en Manresa y dos en Borrell, ejecutando un total de once proyectos que han servido para difundir a la comunidad, los conceptos y procedimientos relacionados con la mediación que los mismos participantes aprendieron durante la formación.

Tras el análisis, observamos que la mayoría de competencias evolucionan constante y positivamente durante el proyecto. No ha sido así con la competencia “asertividad” que ha mejorado muy poco. No obstante, se trata de una competencia muy compleja, y deberíamos considerar la realización de actividades específicas que desarrollaran esta competencia.

También buscábamos evaluar el grado de implicación de los proyectos desarrollados con su entorno social y asociativo más inmediato, así como saber cuál era la implicación de los participantes en su entorno. Los resultados nos permiten afirmar que la interacción entre los participantes y su entorno, durante la realización del mismo, ha sido mucho elevada, y que los proyectos de los Clubes eran coherentes con las necesidades del entorno. Por lo tanto, podemos afirmar que se ha alcanzado uno de los objetivos principales de la fase de transferencia del conocimiento.

El último instrumento administrado fue el cuestionario de satisfacción del participante. La valoración global de la tercera fase obtuvo una puntuación de 4,69 sobre cinco. Este instrumento planteaba también dos preguntas de respuesta abierta, que reproducimos a continuación:

¿Qué es lo que más te ha gustado del proyecto? (Respuestas de los participantes)

- El conocimiento del papel que puede hacer el mediador.
- Como se han conducido las clases y la implicación del formador/a con el alumno.
- Haber conocido las bases y técnicas de la mediación.
- La manera de explicar qué es la mediación y así poderlo difundir.

- Un elevado conocimiento de qué es y cómo es el rol del mediador en un conflicto.
- El trabajo en grupo ha sido enriquecedor y a la vez, formador.
- El planteamiento del tema y la seriedad en la exposición del formador.
- Que lo he entendido bien, y he tenido mucha información.
- En general, todo.
- Conocer a otras personas con los mismos intereses y poderlo explicar a otros.
- La finalidad y el deseo de llevarlo a cabo.

Observaciones y Sugerencias (Respuestas de los participantes)

- Ahora tengo nociones de lo que se puede hacer para ayudar a los otros voluntariamente.
- Se deberían hacer más clases y actuaciones referentes a la mediación.
- Me hubiese gustado asistir a una sesión real de mediación o participar aunque fuera indirectamente.
- Debería haber un seguimiento o una formación más continuada.
- Me gustaría que fuera un curso más complejo y, por lo tanto, con más conocimientos del temario.
- Que lo pueda llevar a cabo.
- Que el proyecto no acabe aquí, sino que siga adelante.
- Más información para llevar a cabo la finalidad del programa.

Destacamos pues, que los participantes piden que el proyecto continúe, que se abra la posibilidad de hacer una segunda edición del mismo y que exista un seguimiento de los expertos en las actuaciones que llevarán a cabo como “mediadores informales”.

CONCLUSIONES Y VALORACIONES FINALES

Puesto que este proyecto nos permitió profundizar en la temática “conflictos, personas mayores y mediación natural”, a continuación detallamos su progreso.

Valoramos que, más allá del objetivo de difundir la mediación como herramienta, las diferentes actividades de aprendizaje y espacios de diálogos facilitados por el proyecto dieron la oportunidad a los participantes de explicar su experiencia sin sentirse juzgados y tener un espacio en el que ofrecer su vivencia particular. La satisfacción de estas personas nos sugiere que la creación de espacios de encuentro y de diálogo no sólo es posible sino que es altamente deseable.

Los conflictos expresados por los participantes hacen referencia básicamente a cuatro ámbitos. Los conflictos que detallamos a continuación no pretenden ser exhaustivos, aunque sí muy representativos:

Ámbito familiar: las personas mayores tienen también conflictos de pareja que les afectan. A partir de la jubilación hay un cambio también en la convivencia: pasan más tiempo juntos, cambian los roles y algunas veces causa una situación de estrés que necesita ser regulada. Las personas mayores también se separan y esta separación es también dolorosa. La responsabilidad en el cuidado y las herencias también son fuentes de conflicto. Jóvenes y mayores no siempre comparten lo que conviene más a las personas mayores en cuanto a salud y necesidades básicas. Los problemas familiares a menudo se recrudecen por la desconfianza tanto de la persona mayor como de los familiares implicados. Uno de los conflictos familiares más frecuentes está vinculado a la relación con los nietos.

Espacio público: las personas mayores tienen más tiempo para vivir el espacio público y les molestan los actos incívicos relacionados con una ocupación poco considerada de espacios que les son útiles (bancos, plazas, etc.). Algunas personas han vivido situaciones donde se han sentido menospreciadas por el hecho de ser mayores. Sienten que ha disminuido el respeto por los espacios comunes, que los tiempos han cambiado.

Relaciones de vecindad o con la comunidad: algunos de los problemas que derivan en conflicto vecinal son las dificultades económicas de algunas personas mayores. Estas dificultades económicas pueden generar conflictos cuando no pueden hacerse cargo de los costes que se derivan de los gastos comunitarios y de las obras y reparaciones que son necesarios efectuar. En las relaciones de vecindad también surgen conflictos relacionados con las diferentes costumbres de sus habitantes: las costumbres han cambiado y la manera de regular la convivencia comunitaria, también. A los problemas de toda la vida (ruidos, olores, limpieza, etc.), se le suma la presencia de personas de procedencia cultural diversa. También destacan los problemas originados por las personas mayores que viven solas. Este es un factor a tener en cuenta ya que genera sentimiento de debilidad y de desprotección ante situaciones adversas.

Ámbito asociativo: las personas mayores tienen tiempo para participar en asociaciones. No es de extrañar que la participación en entidades en las que hay más gente y en las que se toman decisiones, genere también conflictos.

Una de las causas que explica mejor la dinámica de los conflictos es la desigual percepción que tenemos de la realidad. Y la diferencia de edad puede comportar diferencias de percepción. Muchas personas mayores sienten que no son tenidas en cuenta y que su experiencia es rechazada. Por un lado, eso puede ser debido a la falta de flexibilidad de algunas personas. Por otro lado, probablemente se deba también al cambio en el respeto social que nuestra cultura otorga a las

personas mayores. El hecho de que se valoren los conocimientos por encima de la experiencia es fuente de malestar y conflicto y dificulta la comunicación.

El cambio generacional se percibe también en la modificación de algunos de los valores que se identifican con una época determinada. Los tiempos cambian y con estos los valores, los usos y las costumbres. La diferencia de valores y principios, así como las diferencias en las maneras de comportarse pueden generar conflicto, no cabe duda.

Vista la evaluación, el nivel de satisfacción que tenemos respecto al desarrollo del proyecto es elevado ya que no siempre es fácil prever y controlar las variables que actúan en la ejecución de un proyecto de intervención psicosocial, y es menos habitual habernos ceñido al calendario previsto.

Celebramos muy especialmente el éxito de la fase de formación que contó en todo momento con las ganas de aprender de los participantes. Permitted, además, la creación de un notable sentimiento de grupo. Creemos que pudimos responder a las expectativas de los participantes abriendo un espacio que permitió evidenciar las necesidades y los sentimientos de las personas mayores. Y, la función de este empoderamiento, añade valor al papel social y al reconocimiento de la gente mayor en la transformación social (Armadans, 2009).

En lo referido a la tercera fase y a pesar de estar muy satisfechos con los proyectos realizados, queremos compartir algunas reflexiones.

En general ha resultado dificultoso que entendieran qué se buscaba con la transferencia del conocimiento. Han asociado ésta a hacer de mediadores y creemos que eso puede haber bloqueado a algunos de los participantes. No obstante, demuestra un extraordinario sentido común. Es decir, ninguna persona puede ser mediadora habiendo recibido sólo una formación de 30 horas pero sí que puede ser una mediadora natural o informal, entendida como la persona con un especial espíritu conciliador o una persona de prestigio, de referencia en su comunidad, y/o conocedor de la realidad de su territorio.

Algunas de las personas participantes tienen una larga tradición asociativa; es gente que ha vivido la posguerra y, algunos de ellos, la han vivido desde una posición activa de lucha vecinal. Por un lado, eso los hace grandes conocedores de su entorno pero por la otra, puede generar en ellos la sensación de cansancio, de ser una tarea más que deben hacer por la comunidad y, en definitiva, que ahora es el turno de los jóvenes para tomar el relevo.

Esta sensación, el poco tiempo disponible de muchas de las personas mayores (sobre todo por tener que ocuparse de sus nietos), sus problemas de salud y el hecho de vivir la fase de transferencia del conocimiento de manera un poco ambigua, puede haber contribuido a que nuestras expectativas iniciales de una gran participación no se hayan cumplido.

En resumen, valoramos de forma muy positiva la fase de formación y deberíamos seguir estudiando la fase de transferencia del conocimiento, puesto que hemos percibido más ganas de aprender que de "hacer cosas". La mayoría de las personas mayores han descubierto la mediación y se han mostrado muy ilusionadas y participativas. Muestra de ello es la voluntad expresada por los participantes de continuar haciendo difusión una vez finalizado el proyecto. Este es, sin duda, el mejor indicador que confirma que el impacto que queríamos hacer en la comunidad ha funcionado.

Por otro lado, creemos que se ha contribuido a la generación de salud, calidad de vida y bienestar en el entorno de la gente mayor. Así, a través de la formación, se ha empoderado a la gente en habilidades sociales y en la fase de transferencia del conocimiento, se ha podido hacer una auténtica promoción de la cultura de la mediación en el territorio.

Las situaciones de conflicto presentes en los diferentes ámbitos (comunitario, familiar, etc.) como, por ejemplo, los acontecimientos vitales importantes, la toma de decisiones legales, la convivencia y las relaciones personales, las dificultades en la comunicación, los problemas en el ámbito comunitario (vecinos, seguridad, consumo), etc., afectan e implican también a las personas mayores y se hace necesario encontrar alternativas que garanticen una mejora general de la convivencia. Por todo ello, es conveniente que las personas mayores encuentren canales que les permitan:

- Disponer de herramientas que les ayuden a prevenir, resolver o contener estas situaciones (una de estas herramientas es la mediación).
- Participar en su comunidad aportando su experiencia y su sabiduría, otorgada, entre otras cosas, por el hecho de haber vivido muchos años.

Las personas mayores no viven más conflictos que otras personas aunque podamos hablar de factores propios, que favorecen una vivencia determinada y diferenciada del conflicto. No obstante, el envejecimiento y la calidad de vida debe contemplar una buena resolución de los conflictos cotidianos (Armadans, 2007).

La mediación puede ayudar a las personas mayores a reclamar el derecho a ser escuchadas, a expresar su visión de la vida, a gestionar sus conflictos independientemente del contexto en el que estos aparecen. La mediación es una herramienta capaz de dar respuesta a los problemas que puedan tener las personas mayores para hacerse responsables de sus propios conflictos, empoderándolas, es decir, dándoles fuerza para hablar, para adoptar otros puntos de vista, para analizar la situación en la que se encuentran, para evitar que se sientan indefensas. Puede, en definitiva, construir más canales de solidaridad entre las personas. La herramienta que hemos presentado creemos que es valiosa y por

ello, nuestra intervención ha estado orientada a que las personas mayores la conozcan y la integren como recurso.

Sin duda, el éxito de este proyecto nos anima a continuar trabajando en sintonía con los objetivos que planteábamos al inicio. En particular, *la necesidad de estimular la participación social de la gente mayor en tareas de difusión de la cultura de la mediación*, puesto que aumenta la calidad de vida y el bienestar de los mayores a la par que aprovecha su experiencia y sabiduría y los hace responsables de la convivencia ciudadana y la resolución pacífica de los conflictos.

Recomendamos pues, seguir trabajando en el diseño de talleres de aprendizaje-servicio con el enfoque apreciativo, para seguir empoderando este colectivo. En segundo lugar, creemos que sería deseable plantear la “creación de un observatorio de la mediación en el ámbito de la gente mayor” que hiciera el seguimiento de la evolución de la cultura de la mediación y nos permitiera evaluar los determinantes de la gestión pacífica de los conflictos en el mundo de las personas mayores, observar los actores sociales que intervienen, los problemas sociales tratados y la manera de gestionarlos.

Por todo ello, creemos que estamos en un buen momento para generar un proceso transformativo de las situaciones de conflicto que involucran a la gente mayor, a través de acciones mediadoras. El envejecimiento activo, productivo y saludable, así como atender a la diversidad social, es fuente de cultura y de riqueza. De nuestras decisiones dependerá nuestro futuro para avanzar hacia el camino de la paz y el fomento del diálogo social entre las diversas generaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMAT, P.; BARREIRO, A. y TATTER, M. (2004): *Hacia un nuevo paradigma: La mediación apreciativa. Jornadas de Diálogos apreciativos: el socioconstruccionismo en acción* (2004, Oñati).

ARMADANS, I. (Coord.) (2008): “*Fullet per a la sensibilització cap a la mediació i la gent gran*”. Programa compartim. Centre d’Estudis Jurídics de la Generalitat de Catalunya.

— (2009): “Mediación transformativa y resolución de conflictos: apreciando la convivencia en los centros de mayores”, en GIRÓ (coord.). *Envejecimiento, tiempo libre y gestión del ocio*. Logroño: Universidad de La Rioja, 219-240.

ARMADANS, I.; MANZANO, J. y SORIA, M. (2007): “Envejecimiento y calidad de vida: análisis de los conflictos en personas mayores “activas” y en la convivencia en centros de tiempo libre”. *Revista Multidisciplinar de gerontología*, 17 (1), 7-12.

BAUMAN, Z. (1992): *Intimations of Postmodernity*. Nueva York: Routledge.

- BERNARD, J. A. (2009): "Ocio de las personas mayores: Un programa para el desarrollo de sus habilidades cognitivas, emocionales y sociales", en Giró, J. (coord.). *Envejecimiento, tiempo libre y gestión del ocio*. Logroño: Universidad de La Rioja, 135-157.
- BUSTELO, M. (1992): *Seminari sobre avaluació de programes socials comunitaris*. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- CASCON, P. (2000): "Educar para la convivencia en los centros". *Cuadernos de Pedagogía*, 287, 61-66.
- GIRÓ, J. (coord.) (2009): *Envejecimiento, tiempo libre y gestión del ocio*. Logroño: Universidad de La Rioja.
- HOLTON, E. F. y KIRKPATRIC, D. L. (1996): The flawed four-level evaluation model. *Human Resource Development Quarterly*, 7(1), 5-29.
- KIRKPATRICK, D. L. (1999): *Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles*. Barcelona: Gestión 2000.
- MOLINA, F. (2010): *El conflicte com a factor de convivència*. [Disponible en: <http://www.xtec.cat/innovacio/convivencia/pdf/conflicte.pdf>].
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2002): Envejecimiento activo, un marco político. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 37 (S2). [Disponible es: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/oms-envejecimiento-01.pdf>].
- PINEDA, P. (2002): *Gestión de la Formación en las Organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- QUESADA, C. (2009): *La transferència de l'Administració Pública de Catalunya: factors condicionants i predictors*. Trabajo de master de la UAB.
- SLOANE, P.; ZIMMERMAN, S.; WILLIAMS, C.; REED, P.; GILL, K. y PREISSER, J. (2005): Evaluación de la calidad de vida en gente mayor dependiente con demencia. *The Gerontologist*, 45, 37-49.
- SWANSON, R. A. (2000): "El sistema de evaluación PLS", en DEAN i RIPLEY: *Los principios de la mejora del rendimiento: Modelos para el aprendizaje en la organización*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 135-146.
- URY, W. (1999): *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Paidós.
- VARONA, F. (2006): *La investigación apreciativa: una nueva manera de descubrir, crear, compartir, e implementar conocimiento para el cambio en las organizaciones*. Jornadas sobre nuevos enfoques de la gestión de RRHH en las Administraciones Públicas (2ª. 2006. Vitoria).
- VILASECA, S. (2008): "Gente de hoy y de mañana construyen futuro. Una experiencia de diálogo intergeneracional en tres municipios de la comarca de l'Alt Penedès", en Rodríguez, G. (ed.), *Diálogos apreciativos. El socioconstruccionismo en acción*. Madrid: Dykinson, 219-237.