
Preprint da última versão enviada para a Editora:

Silva, A. M. C. (2020). 'Mediación durante la pandemia: protección de los derechos, activación de lazos sociales', in G. C. B. de Mansilla & C. Pilia (dir.), *Una justicia alternativa para los derechos humanos y la protección familiar, en tiempos de crisis* (pp. 49-58). República Argentina: Ediciones Olejnik.

MEDIACIÓN DURANTE LA PANDEMIA: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS, ACTIVACIÓN DE LAZOS SOCIALES

Ana Maria Costa e Silva – Universidade do Minho, Portugal

SUMARIO

El texto presenta la mediación social, sus aportaciones durante el confinamiento y desconfinamiento en diferentes contextos sociales y retos hacia el futuro. En un tiempo y contexto inesperados y de gran incertidumbre, las circunstancias fueran más severas para los más vulnerables, por su condición económica débil, habitación precaria o sin habitación, familia numerosa, vinculo laboral frágil, migrantes y refugiados deslocalados y sin regularización. La pandemia Covid-19 y todas las normas sanitarias asociadas alejó las personas unas de otras y sus derechos fundamentales quedaron para muchas personas muy fragilizados, hasta suspendidos, por falta de medios económicos, tecnológicos y humanos que les permitiría acceder a esos medios electrónicos. En ocasiones diversas los mediadores fueran llamados a atender a personas, familias, organizaciones que se vieran muy afectados para comunicar/-se en una condición para la cual no estaban preparados ni tenían los recursos necesarios para ello.

En resumen, este capítulo tiene como objetivos principales: 1) presentar lo que se entiende por mediación social, sus fundamentos y principios; 2) identificar situaciones y abordajes de mediadores sociales en la crisis pandémica; 3) analizar los retos enfrentados por los mediadores y sus aportaciones en la protección de los derechos individuales y la cohesión social; 4) discutir las lecciones aprendidas en la crisis sobre la mediación y sus aportes a los individuos y a la sociedad.

I. INTRODUCCIÓN

Hace unas décadas se vivía en comunidad con otros: la familia, la escuela y la comunidad cercana eran referencias muy importantes de bienvenida, identidad y socialización. El desarrollo industrial y económico y los medios remotos de comunicación han producido cambios radicales en las interacciones sociales. Hoy vivimos con otros, en una sociedad, con brechas y fracturas sociales. No conocemos los otros que habitan cerca, la indiferencia se acentúa y, cómo no conocemos el 'otro' fantaseamos sobre el y en muchas situaciones nos rechazamos el uno al otro.

Las características de la sociedad actual nos presentan retos importantes. Desde el momento en que comenzamos a vivir menos en comunidad y más en sociedad, la pregunta

que hacemos es: ¿cuáles son los medios que nos permiten vivir juntos, cuando las instituciones de socialización anteriores desaparecieron o se debilitaron: la familia, la escuela, el trabajo, nuestras creencias...? Las consecuencias de la pandemia Covid-19 acentúan esta debilidad de las instituciones y su capacidad de asegurar los derechos fundamentales de los ciudadanos.

En un artículo de opinión de un periódico digital portugués del 13 de abril de 2020 se lee: "La pandemia de Covid-19 no ve colores, sino negros, romaníes, inmigrantes y personas en una situación de pobreza, más expuestas a la contaminación, a la negación de los derechos fundamentales, así como a la creciente crisis económica. Son invisibles en el sistema: sin documentos, sin una casa o alojamiento decente, o confinados en prisiones, en centros educativos, de detención y acogida. También son aquellos que trabajan sin contrato y que no pueden permitirse trabajar y estudiar a distancia"¹.

La realidad confirmó la necesidad de actuar frente a esta fragilidad social, más visible y más vulnerable en el contexto de pandemia, confinamiento y retiro social. El acceso a los derechos no puede depender de las habilidades informáticas y el acceso a la conexión a Internet que terminó siendo los recursos posibles de comunicación e información. Y estas condiciones dejaron muchas personas y familias impedidas de acceder a información y medios imprescindibles en tiempo de confinamiento.

Hasta ahora, la mediación se hacía en la comunicación cara a cara, voluntaria y participativa, pero durante el estado de alerta se observa a personas con un problema adicional, debido a la dificultad de acceder a las nuevas tecnologías y a la conexión a Internet. Por eso, están más dependientes y vulnerables que nunca, sufriendo en la primera línea de la brecha digital que los convierte en un objeto directo de exclusión social.

En el tiempo del confinamiento, los conflictos con un ser querido, un vecino, una organización continúan, a veces se amplían. Cuanto más duran estas nuevas circunstancias, más generan nuevas disputas. Se piensa en las relaciones familiares que sufren de promiscuidad, profundización de la fragilidad social, desacuerdos sobre nuevas formas de trabajo o no trabajo, nueva proximidad en el vecindario, acceso a la educación nacional. Esas situaciones experimentadas provocan sentimientos y emociones como miedo, inseguridad, desesperación, desconfianza, tristeza, ansiedad. Algunas veces, estas emociones se profundizan y explotan en reacciones violentas dentro y/o fuera del entorno familiar. La mediación en estos contextos individuales, comunitarios y/o organizacionales es una modalidad de intervención importante y necesaria para el acercamiento, el diálogo y el respaldo en el acceso a los derechos fundamentales.

II. LA MEDIACIÓN SOCIAL: MÁS ALLÁ DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La mediación es una metodología participativa y colaborativa para la prevención, gestión y resolución cooperativa de conflictos. La mediación social es más que una 'técnica alternativa de resolución de conflictos', anticipando y movilizando estrategias para la prevención, gestión y resolución cooperativa de los conflictos.

Es esta perspectiva que compartimos con otros autores y mediadores al considerar la mediación un proceso, un método, un procedimiento que implica mucho más que el manejo estricto de una técnica específica. La mediación es una metodología participativa, interactiva y colaborativa, que facilita el reconocimiento y la autodeterminación de los diversos intervinientes, con el apoyo de principios y modelos que se llevan en las

¹ Información accedida en <https://www.publico.pt/2020/04/13/sociedade/opiniao/covid19-luta-antirracista-nao-faz-quarentena-1912021> el 13 de abril de 2020

prácticas a través de estrategias y técnicas particulares basadas en el conocimiento y el aprendizaje teórico y práctico. La mediación se apoya en una ética de la libertad, en la convicción de la capacidad de los sujetos para tomar decisiones, progresar, cambiar, mejorar su capacidad de comunicarse, escuchar y comprender libremente (Silva, 2015). Una dimensión importante de la ética de la mediación es el reconocimiento mutuo, que se busca y se trabaja en el espacio de la escucha y el dialogo que permite el conocimiento de uno mismo y la conciencia del otro en su singularidad.

Carlos Gimenez (2010) destaca la importancia de la intervención del tercero, o tercera parte (el mediador), para facilitar la comunicación, el diálogo y el reconocimiento del otro. Según este autor, la mediación social es una modalidad de intervención de terceros, en y sobre situaciones sociales, con el objetivo de realizar el reconocimiento del otro y la unión de las partes, comunicación y comprensión mutua, aprendizaje y desarrollo de la convivencia, regulación de conflictos y adecuación institucional, entre diferentes actores o instituciones (Giménez, 2010).

A su vez, Michèle Guillaume-Hofnung (2005) atribuye a la mediación la dinámica de un proceso para facilitar la comunicación, es decir, se trata de un proceso de comunicación ética, suportado por la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en el que un tercero - imparcial, independiente, sin poder decisivo, solo con la autoridad reconocida por los mediados - promueve, a través de entrevistas confidenciales, el (re) establecimiento de enlaces que impiden o resuelven la situación en cuestión (Guillaume-Hofnung, 2005).

En este mismo sentido, en 2000, en el Seminario Internacional de Mediación, celebrado en Créteil, Francia, se presenta la mediación social como un proceso de creación y reparación de lazos sociales y de resolución de conflictos en la vida cotidiana, en el que un tercero imparcial e independiente intenta a través de la organización de intercambios entre personas o instituciones ayudarlos a mejorar una relación o resolver un conflicto entre ellos (National Forum of Urban Affairs Professionals, 2000).

En la mediación social, la acción del mediador es facilitadora de la comunicación, de dialogos transformadores de las personas y de los contextos muy diversos como las comunidades, las escuelas, los barrios, las organizaciones de salud, las familias. Así, Se puede preguntar ¿Si hay? y ¿Qué especificidades tiene la mediación social en comparación con otros campos de la mediación?

Los fundamentos y principios estructuradores de la mediación son los mismos en cualquier campo de acción de los mediadores: participación voluntaria, confianza, confidencialidad, imparcialidad y equidistancia, legitimación, coprotagonismo de las partes. Sin embargo, es necesario tener en cuenta la aplicación de estos principios en los contextos de actuación de los mediadores sociales, en los cuales se observan condiciones habituales de asimetría y desigualdad en las relaciones; cargados de prejuicios, juicios previos, estereotipos, narraciones fijas; negación habitual del papel de ciertos individuos y comunidades; casos en los que la relación vincula a instituciones públicas con individuos o grupos "minoritarios"; asimetría relacional frecuente e importancia de los componentes emocionales y socioafectivos.

En estas situaciones, es importante asegurarse de que la parte más débil exprese su consentimiento a la mediación y aclarar que los mediadores tienen roles diferentes a los del trabajador social, psicólogo, médico, maestro o juez. Es también necesario ayudar a superar actitudes cargadas de prejuicios, negación, estereotipos; hacer un esfuerzo adicional para el reconocimiento y refuerzo de las partes más débiles o fragilizadas y así garantizar un espacio abierto e equilibrado de expresión y reconocimiento para todas las partes.

La comunicación es una dimensión esencial para el conocimiento y la comprensión entre las personas. En contextos conflictivos, de ignorancia mutua, prejuicios y desconfianza o miedo, es fundamental proporcionar y facilitar la comunicación que pueda asegurar la comprensión de mensajes importantes para el acceso a los derechos fundamentales.

La mediación corresponde al arte de facilitar la comunicación, relacionarse, crear vínculos. Las características de la sociedad actual - globalizada, en red, compleja, con "flexibilidad general" (Astier, 2011, pág. 63) – se muestran aún más evidente en estos tiempos de pandemia por la comunicación exclusivamente en línea y a distancia y la primordialidad de acoger y articular universos diferentes y múltiples. Esta característica de la mediación es uno de los mayores retos en la actualidad, dadas las demandas de una sociedad que, en un corto período de tiempo, ha sufrido cambios radicales en su organización, sus condiciones y sus valores. Supone la incorporación de categorías de pensamiento complejo para comprender lo que tendemos a simplificar (Silva, 2011). Bonafé-Schmitt (2009) se refiere a la Mediación como una nueva forma de acción, que anuncia nuevas formas de coordinar las relaciones de los actores entre sí, en una lógica comunicacional, en la medida en que el papel del mediador consiste en movilizar todas las formas de procedimiento, favorecer la comunicación entre las partes y su intercomprensión.

III. APORTES DE LA MEDIACIÓN SOCIAL EN LA CRISIS PANDEMICA

Los relatos de experiencias de mediadores sociales en distintos países de Europa, hablan de los problemas enfrentados por personas, familias, comunidades y organizaciones en el estado de encierro social. Las normas sanitarias dictadas por los responsables gubernamentales para proteger las personas y comunidades de las consecuencias fatales de un virus desconocido, altamente contagioso y sin otra forma de protección, acabaron por causar situaciones de gran vulnerabilidad en el acceso a la satisfacción de las necesidades básicas y de desprotección de los derechos de las personas. Esta desprotección se observa a distintos niveles: laboral, familiar, educativo, económico, habitacional, de salud, administrativo.

Situaciones como la pérdida de empleo, falta de asesoramiento legal sobre el empleo, recursos financieros escasos o inexistentes, pérdida o sin vivienda, sin acceso a las nuevas tecnologías y a los medios para estar informados y en contacto con sus redes, padres y niños sin medios para acceder a las tecnologías que les conectara con la escuela, además de la dificultad de comprensión del lenguaje que permitiera acompañar una educación a distancia. Estas situaciones de fragilidad social y falta de medios para llevar a cabo procedimientos administrativos y otros, electrónicamente, hace las personas más dependientes de las entidades sociales. A la falta de recursos económicos y de comunicación, se suma, en muchas ocasiones, la dificultad de comprensión de mensajes importantes a nivel sanitario y administrativo, donde los migrantes y refugiados fueron los más afectados.

En este grupo de población, especialmente para aquellos que aún se encuentran en una fase inicial de integración en el país anfitrión, la incertidumbre y el miedo aumentan cuando pierden sus empleos. Muchos trabajan en el sector hotelero, que fue uno de los más afectados, o en las economías subterráneas (ferias, trabajo doméstico) sin contratos de trabajo. Sin documentos que permitan su regularización en el país anfitrión, corren el riesgo de ser interceptados por las autoridades. A su vez les falta el acceso a información actualizada sobre las medidas tomadas por las entidades gubernamentales, a nivel

sanitario o de acceso a los servicios públicos, debido a dificultades con el idioma² y acceso a las redes donde estaban disponibles estas informaciones. El acceso a la información es un derecho muy importante y en este tiempo de pandemia absolutamente esencial para protección propia y de los demás.

Además de la falta de recursos, existía la dificultad de comunicar y comprender los mensajes, el miedo, la inseguridad y los conflictos potenciales o reales. Por ejemplo, el miedo de ir a los servicios de salud por emergencias de salud debido a la falta de documentación, miedo a la enfermedad y transmisión de Covid-19 y inseguridad. También los conflictos en el vecindario: muchas personas juegan el papel de la justicia y si las personas salen en busca de recursos, son denunciadas por el vecindario y acusadas, aumentando prejuicios y estereotipos ampliados por veces en los medios de comunicación social. Los conflictos entre los padres y la escuela donde estudian los niños también fueron visibles. Padres sin medios para que sus hijos tengan acceso a nuevas tecnologías, a su vez con dificultad de entender el idioma y vocabulario académico para ayudar en las tareas escolares de sus hijos y sin poder acudir a otro apoyo fuera del hogar. El conflicto de comunicación con los maestros: la falta de comunicación entre las partes por falta de medios en las familias, era interpretada por los maestros como falta de interés por parte de las familias. A su vez, áreas privadas y comunes de la casa muy limitadas acentúan los conflictos en contextos familiares durante este estado de alerta, independientemente de los patrones familiares y sociales.

Ante estas situaciones, las personas y los servicios públicos y privados buscaron mediadores para garantizar la comprensión y comunicación mutuas que permitirían el acceso a sus derechos fundamentales. En esta circunstancia, la mediación social tuvo que probarse a sí misma ... ¿Qué realidades y qué retos para los mediadores, entonces?

La mediación se basa esencialmente en la proximidad, la escucha, el diálogo, el fomento de la confianza, el apoyo imparcial a las partes y el apoyo para expresar emociones y necesidades. Estas acciones fueran más necesarias, incluso urgentes, en tiempos de pandemia, de encierro y distancia social.

Escuchar, apoyar y acompañar fueran las acciones presentes, profundizadas en unas situaciones o reinventadas y añadidas a las acciones tradicionales de los mediadores sociales.

Observación, atención, apertura y escucha fueron competencias necesarias y requeridas de los mediadores para aportar confianza, informaciones accesibles y comprensibles y posibilitar la expresión de las emociones evidenciadas en un contexto de pandemia, inseguridad, miedo o desorientación. Esta situación se ve como una experiencia de vida que tiene consecuencias físicas, psicológicas y materiales. La tarea de los mediadores es acompañar a las partes involucradas (personas, familias, instituciones...) en una disputa o sin condiciones de comunicación comprensible (por ejemplo, entre aquellos que no hablan ni comprenden otros idiomas) dándoles la posibilidad de traducción y el poder de actuar y encontrar soluciones juntos, respetando el ritmo de cada uno. El apoyo brindado por los mediadores a las personas, comunidades, instituciones tiene como objetivo ayudar a las personas a superar la experiencia en la que participan. Se les considera actores centrales en la situación, siendo recibidos con disponibilidad y atención.

² En Portugal, el Alto Comissariado para las Migraciones tradujo diversos documentos informativos sobre servicios y normas sanitarias en múltiples idiomas para facilitar la comprensión de los procedimientos legales y sanitarios a seguir. Se puede consultar algunos de los documentos en: <https://eportugal.gov.pt/entidades/alto-comissariado-para-as-migracoes>.

También en otros países, se procedió a la traducción a diferentes idiomas de documentos esenciales sobre normas sanitarias. Citamos como ejemplos, la Fundación CEPALM en España y la Asociación Mosaïque en Italia, organizaciones que trabajan con migrantes y refugiados en estos países.

Activar la proximidad, la escucha, la confianza, la participación en la resolución de problemas personales, interpersonales, comunitarios, escolares, asegurar el acceso y comprensión de informaciones importantes por teléfono y/o en presencia física sobre las normas sanitarias, fueran condiciones centrales para garantizar los derechos fundamentales de las personas en situaciones que otros profesionales y servicios no podían o no sabían proporcionar.

En resumen, se puede observar que, en estos contextos, la mediación social ha demostrado claramente su naturaleza socio-pedagógica de proximidad, acompañamiento socializador, individualización, promoción de lazos sociales y cohesión social (Maurel, 2003; Silva, 2015).

IV. REPTOS ENFRENTADOS POR LOS MEDIADORES

4.1. Funciones y actividades diarias adaptadas

El papel de los mediadores es fundamentalmente cara a cara. En el contexto de la mediación social y especialmente teniendo en cuenta las características de las personas que participan en los procesos de mediación, ya sean preventivos o de gestión y resolución de problemas, esta característica es esencial para garantizar una comunicación positiva, segura e integral.

Los estándares de salud ante la pandemia de Covid-19 impusieron la distancia y el encierro social. Estas reglas que deben seguir todos los servicios públicos y privados y las personas en general dejaron vacío el espacio público, físico y humano.

El vacío, la ausencia es una experiencia difícil para las personas en general y ha demostrado ser especialmente dura para las personas, grupos y comunidades particularmente vulnerables debido a la edad, el estado social y económico, la condición de migrante o refugiado, entre otros.

¿Cómo garantizar la comunicación y la comprensión a distancia? ¿Cómo garantizar derechos fundamentales urgentes ante la imposibilidad de conectarse a distancia? ¿Cómo mediar las personas y los procesos en estas circunstancias y cumplir con los estándares de salud?

¿Qué nos dicen los mediadores europeos que enfrentaron estas situaciones?³

- “Como mediadora, las limitaciones que se sienten para ayudar a este último a acceder al apoyo social son numerosas. En primer lugar, la distancia física entre el mediado y el mediador es extraña, particularmente cuando el mediado no habla portugués o tiene dificultades para manejar la herramienta informática. Las circunstancias extraordinarias en las que nos encontramos requieren un servicio remoto y cerrar la brecha entre las personas y los servicios públicos, siempre en una plataforma en línea. Por ejemplo, las solicitudes de asistencia social dirigidas a la seguridad social implican necesariamente el registro de la parte interesada en la plataforma de seguridad social directa. Esta barrera "administrativa" (burocrática) que es difícil de superar por no saber manejar, solo es posible si existe una confianza depositada en el mediador porque tendrá acceso a los datos

³ Estos testimonios fueron presentados en dos Conferencias Internacionales online. La primera ocurrió el 21 de mayo 2020 y fue organizada por la Universidad do Minho, Portugal, sobre el tema: «Mediación en tiempo de crisis: para el diálogo, diversidad y desarrollo» (confr <https://mediacaoemdialogo.wixsite.com/website>). La segunda fue el 30 de junio, organizada por la Asociación europea CreE.A sobre el tema: «Les innovations de la médiation sociale dans un contexte de crise» (confr <https://www.cree-a.eu/les-innovations-de-la-mediation-sociale-dans-un-contexte-de-crise/>).

personales de la parte interesada para solicitar la contraseña de seguridad social directa.” (Mediadora Social Intercultural, Portugal, mayo 2020).

- “En general, diré que la Mediación ha jugado un papel muy importante, siendo el único servicio "físicamente" presente en el territorio en el campo social. Fuimos "interlocutores únicos", especialmente en las primeras semanas de la crisis de salud: información, "orientación", apoyo al conocimiento y acceso a los derechos...” (Mediadora Social, Limoges, Francia, junio 2020).
- “Al estar "físicamente" presente en el lugar (...). Al escuchar realmente a los que vinieron (la escucha activa fue más que nunca necesario). Al acudir a las personas más "invisibles", más reservadas, al llamarlas para saber de sus novedades. Esto solo fue posible porque había confianza mutua” (Mediador Social, Limoges, Francia, junio 2020).
- “Intervenciones específicas desde un punto de vista global en el territorio ante múltiples intervenciones desconectadas. Gestión pacífica de conflictos en diferentes áreas: vivienda, educación, salud, familia” (Mediadores Sociales Interculturales, España, junio 2020).

4.2. Creación y consolidación de redes de cooperación

Las solicitudes individuales, sociales y urgentes por parte de personas y instituciones requirieron la coordinación de acciones y la consolidación de la cooperación. En vista de la multiplicidad de solicitudes, la escasez de recursos y la urgencia de responder a las necesidades básicas y los derechos fundamentales, la articulación entre los servicios y los profesionales fue esencial cómo lo relatan distintos mediadores.

- “Un caso concreto que experimentamos durante este período fue la colaboración que hemos establecido con dos asociaciones para la distribución de alimentos a refugiados.” (Mediador Social Intercultural, Italia, junio 2020).
- “En el caso del Servicio de la Recepción y Protección. Internacional se llevo un trabajo en red y de horizontalidad con los profesisonales, rompendo con la visión parcial de los servicios.” (Mediadores Sociales Interculturales, España, junio, 2020).
- “Roles particulares que los mediadores han tenido con otros actores para facilitar la comunicación entre las personas y las instituciones de derechos sociales: protección familiar, centro de empleo, fondo de seguro médico primario, centro comunal para la acción social”. (Mediadora Social, Limoges, Francia, junio, 2020)

4.3 Habilidades profesionales y éticas revisitadas

Se destacan las habilidades de iniciativa, verificación y análisis de la acción mediadora en equipo. También la necesidad de ajustar las habilidades mediadoras a procedimientos y conversaciones a distancia y enfrentar las débiles condiciones informáticas de los mediados. Aún las confrontaciones con los principios esenciales de la mediación, cómo la autonomía de las partes. En muchos casos, garantizar el acceso a derechos fundamentales en estos tiempos llevó a que los mediadores se confrontaron con cuestiones de ética profesional.

Como informan algunos mediadores, las circunstancias resultantes de los estándares de salud y la urgencia de actuar en situaciones de enorme vulnerabilidad requirieron una iniciativa y una reacción rápida de su parte, al mismo tiempo que desencadenó la

necesidad de análisis y supervisión de las prácticas en su equipo, para apoyo y reorientación.

- “La capacidad de mantener la iniciativa, la reactividad, la adaptabilidad y la velocidad; necesidad de análisis de equipo de acciones y recomendaciones y verificación permanente de su posición, postura, acciones” (Mediadores Sociales, Nantes, Francia, junio 2020).
- “Público revisitado; prioridad dada a la observación y orientación” (Mediadora Social, Nantes, Francia, junio 2020).
- “Esta innovación nos obligó a reinventarnos nuestra postura de mediador, a reevaluar nuestras prácticas y habilidades, a considerar la mediación social de una manera diferente como la gestión de conflictos a distancia, crear y mantener los vínculos con distancia de personas vulnerables, profesionales y familias utilizando las herramientas disponibles por el equipo.” (Mediadores Sociais, Saint Quentin, Francia, junio 2020).
- “En conflictos vecinales la imposibilidad de mediar cara a cara llevó a que los mediadores tuvieran que hacerlo por teléfono y por separado con los mediados. Aún las dificultades o desconocimiento informáticos las personas piden a los mediadores para hacerlo por ellos” (Mediadora Social, Limoges, Francia, junio 2020).
- “El mayor desafío de la mediación en tiempos de crisis está relacionado con la capacidad de adaptar nuestro desempeño a las demandas del momento, siempre teniendo en cuenta la vieja máxima de que no somos nosotros los que debemos decidir la solución a los problemas de los demás, ni debemos asumir una responsabilidad que no es nuestra.” (Mediadora Social Intercultural, Portugal, mayo 2020).

4.4. Reconocimiento social y profesional

Es necesario también mencionar que, aunque las circunstancias y los desafíos planteados a los mediadores sociales fueron bastante exigentes y con frecuencia superaron las barreras normativas y sociales de las instituciones en las que trabajan, los testimonios de reconocimiento social y profesional son evidenciados por entidades municipales, sociales y por la población atendida.

Desde el punto de vista de los mediadores, también ellos reconocen el desarrollo de habilidades profesionales tales como: la movilización de habilidades de mediación para contextos de comunicación digital y remota, el desarrollo de la capacidad de trabajar en equipos y en redes, profundizar la calidad de los registros escritos y análisis de sus prácticas con colegas.

V. LECCIONES APRENDIDAS PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA MEDIACIÓN

En vista de lo que se dice sobre las prácticas de los mediadores sociales en un momento de pandemia y emergencia social, se considera oportuno preguntar: ¿estamos enfrentando soluciones urgentes o reformas estructurales?

En Portugal, se elaboró un documento legal por despacho gubernamental traducido por la orden 3863-B / 2020 de 27-03 (Diário da República Portuguesa, 2020). Consciente de la precaria situación social y laboral de los inmigrantes durante el estado de emergencia, el Estado portugués decidió regularizar por un período de tiempo fijo a todos los inmigrantes y refugiados cuyas solicitudes de residencia estaban pendientes en el SEF.

Esta medida fue ampliamente aplaudida y tuvo un gran impacto en la prensa internacional, particularmente en los países de origen de inmigrantes que eligieron Portugal para vivir, garantizando el acceso a los mismos derechos que todos los demás ciudadanos, incluido el apoyo social y la atención médica. Esta iniciativa, limitada a un período específico y como medida urgente, podría revisarse y profundizarse para acelerar procedimientos importantes para garantizar condiciones legales y sociales a un número cada vez mayor de refugiados y migrantes en la mayoría de los países de Europa.

En las circunstancias de la pandemia, el acceso y la protección de los derechos de todos los ciudadanos es fundamental. Para poblaciones más frágiles, su vulnerabilidad es más obvia y más peligrosa y el acceso a los derechos es más distante. En tiempos de emergencias la mediación y los mediadores demuestran su importancia para proteger los derechos y activar los lazos sociales tanto por medio de las tecnologías digitales como cara a cara. Esto muestra un importante perfil profesional en la sociedad contemporánea ante la imprevisibilidad y la urgencia de acciones que contribuyan a la sostenibilidad y la cohesión social. Por eso es necesario ampliar y profundizar la capacitación y el reconocimiento profesional y formal de los mediadores sociales.

También es evidente la importancia de utilizar la mediación no presencial y la mediación en línea. Aunque esta no fue la primera circunstancia en la que los medios digitales se utilizaron para llevar a cabo mediaciones, ha sido un tema ampliamente discutido en foros profesionales. En el caso de la mediación social, se agregan condiciones específicas que ya se han discutido. Sin embargo, parece evidente la necesidad de tener en cuenta este recurso y, por lo tanto, garantizar una formación específica para que los mediadores lo lleven a cabo con calidad.

Otro aspecto resaltado recurrentemente por los mediadores en vista de las necesidades específicas que enfrentaron está relacionado con procedimientos éticos específicos, específicamente aquellos relacionados con la neutralidad y la imparcialidad. Si bien sabemos que estos requisitos del rol de tercero, no implica una neutralidad ideológica, o carencia de preferencias axiológicas por parte de los mediadores como agentes de cambio de la cultura. En estas experiencias se mostraron bien la carga valorativa presente en los principios de la solidaridad y el respeto mutuo, el consenso y la tolerancia a las diferencias. Estos principios fueron esenciales en la promoción del diálogo y la cooperación como vías para la participación, la pluralidad e la promoción de la paz (Chausovsky, 2009). Así, se hace importante revisitarse los principios de la mediación y los argumentos más dogmáticos.

Todo esto lleva a considerarse la necesidad de reflexionar sobre los campos de la mediación y las habilidades de los mediadores, además de afirmar la importancia reconocida por los mediadores a los informes escritos y la supervisión en equipo de sus prácticas, dimensiones esenciales para la evaluación y calidad de la mediación.

REFERENCIAS

Astier Isabelle, «Médiation sociale et nouvelles éthiques professionnelles », *Éducation Permanente*, n° 189, 2011, págs. 63 a 71.

Bonafé-Schmitt Jean-Pierre, «Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social», In Ana Maria Silva & Maria Alfredo Moreira (orgs.),

Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas, Areal Editores, 2009, págs. 15 a 40.

Chausovsky Irina, «Lo que el Estado propone y la “voluntad mediadora” dispone... *La experiencia del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná*», Trabajo ganador del Primer Premio en el Concurso del *1er. Congreso del NEA y del Mercosur “Más allá de la Mediación: desarrollos, avances y desafíos”*, Corrientes, 2009.

Diário da Republica Portuguesa, n.º 62/2020, 3º Suplemento, Série II de 2020-03-27, Despacho n.º 3863-B/2020, 03-27, <https://dre.pt/home/-dre/130835082/details/maximized>.

Giménez Carlos, *Interculturalidade e Mediação*, Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, 2010.

Guillaume-Hofnung Michéle, *La Médiation*, Editorial PUF, 2005.

Maurel Élisabeth, «Da observação à tipologia dos trabalhos sociais» In Jean-Noël. Chopart (org.), *Os novos desafios do Trabalho Social. Dinâmicas de um campo profissional*, Porto Editora, 2003, págs. 35 a 62.

National Forum of Urban Affairs Professionals, *Social mediation and new methods of conflict resolution in daily life. Proceedings of the Seminar organised by the Interministerial Delegation for Urban Affairs under the French Presidency of the European Union*. Les Éditions de la DIV, 2000 accessible-http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais_cle573239.pdf.

Silva Ana Maria Costa, «Mediação e(m) educação: discursos e práticas», *Revista Intersaberes*, Nº 12, 2011, págs. 249 a 265.

Silva Ana Maria Costa, *Assistentes Sociais e Mediadores: Construindo Identidades Profissionais*, Chiado Editora, 2015.