



Participación ciudadana y mediación social. Una reflexión desde la práctica del asesoramiento social

Citizen Participation and Social Mediation. A Reflection Based on Social Consulting Practice

Jesús Hernández Aristu^(*)

Universidad Pública de Navarra - España
jha00005@teleline.es

Resumen

La participación ciudadana viene siendo ya desde hace décadas parte de los sistemas democráticos de gobierno en las ciudades. A través de ella se pretende superar la desafección democrática. Este ejercicio democrático requiere de unos presupuestos y condicionamientos que la hagan posible: voluntad política, estrategia de participación y estructuras que la acojan, combinar distintos saberes, políticos, expertos, técnicos y cotidianos. Para que estos saberes converjan es necesario el desarrollo de una pedagogía de la participación que incluye, el asesoramiento, la mediación social. Para ello se exige del profesional competencia comunicativa,

Abstract

Citizen participation has been part of the democratic system in the government of cities for decades. It attempts to fill the existing democratic disaffection. This democratic practice requires a budget and a series of conditions such as political will, strategies of participation, structures that accept them, a combination of different skills and knowledge, politicians, experts, technicians and citizens. To bring all this knowledge together it is necessary to develop a participation pedagogy that includes consulting and social mediation. In order to do so, professional communicative competence, the ability to listen and the capacity to exert

poseer habilidades tales como la escucha, y capacidad de influir positivamente en la comunicación de los agentes participantes.

Palabras clave: *ciudadanía, participación, competencia comunicativa, pedagogía, asesoramiento, comunicación.*

a positive influence on the communication of the participants are required.

Keywords: *citizenship, participation, communicative competence, pedagogy, consulting, communication.*

1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2000 al día de hoy hemos tenido ocasión de acompañar como profesional y responsable del equipo INSONA¹ de la Universidad Pública de Navarra varios procesos de participación ciudadana en Navarra, tales como: el Urban (2000-2006) de Pamplona, el de movilidad para Pamplona y su Comarca en el marco de la Agenda 21 local de la ciudad (2005). Hemos acompañado también el proceso de participación ciudadana en la elaboración de la normativa de participación en cuestiones que afectan directamente a los ciudadanos y a sus organizaciones en Barañain, pequeña ciudad próxima a la capital navarra (2006). Actualmente estamos inmersos en un proceso de participación ciudadana en la Agenda 21 local de Pamplona con el objetivo consensuar un documento que sirva de base hasta el 2020 para el Desarrollo Sostenible en la ciudad de Pamplona. En todos estos procesos he constatado un cierto recelo recíproco entre los participantes, entre los representantes de las administraciones y las organizaciones cívicas y unas y otras entre sí. Al mismo tiempo hemos percibido en todos los procesos que existe un gran interés entre los ciudadanos/as por participar en cuestiones que les afectan directamente. En todos estos procesos hemos concluido exitosamente el trabajo encomendado por las administraciones municipales. El éxito ha sido posible gracias a una concepción pedagógico-social reflexiva (Hernández y López, 1998) y a una didáctica de la intervención social que incluye, junto a la planificación estratégica de los procesos, una estructura flexible de la gestión de las interacciones generadas entre los diversos agentes intervinientes en el proceso.

En este artículo queremos responder pues a las siguientes cuestiones: qué hacer y sobre todo cómo hacer el asesoramiento social de tal manera que la participación ciudadana sea una realidad provechosa para todos, sea un proceso de participación real y en el que todos cuantos participan se sientan bien con el trabajo llevado a cabo. No me atrevería a escribir sobre ello si la experiencia obtenida, durante el acompañamiento como asesor y mediador en los tres procesos complejos y amplios en una región relativamente conflictiva como la navarra, no avalase lo que aquí se afirma. Pero vayamos por partes.

¹ INSONA es el nombre del equipo de investigación e intervención social creado por el autor del artículo en la Universidad Pública de Navarra.

2. PARTICIPACIÓN COMO FORMA DE TENER Y SER PARTE

2.1. Aspectos etimológicos

Participar es tomar parte en algo y formar parte de algo y, según la acepción latina, significa también comunicar una noticia, es decir hacer partícipe a otros de algo propio (véase Lafuente, 1974: 805 y Diccionario Spes, 1968: 353) Al participar pues según el significado etimológico hacemos o convertimos algo en propio al mismo tiempo que nos hacemos parte de ello y dejamos a que otros ‘tomen parte’ también en ello. El concepto pues tiene algo de individual y comunitario al mismo tiempo. Se puede tomar y ser parte en y de una reunión, en y de un evento, en y de una organización, en y de una empresa, en y de un proyecto. Participar significa pues al mismo tiempo tener (algo) y pertenecer (ser parte). Tener y ser al mismo tiempo son dos aspectos que van unidos y que se complementan, que se atraen, en la participación.

Aplicada esta concepción a los procesos de participación ciudadana concluimos que el o la participante deja de ser un observador, un externo-extraño, para convertirse en un protagonista del proceso, compartiendo protagonismo con otros. Gracias al protagonismo que adquiere, el participante se interesa, se ilusiona o desilusiona e interviene, influyendo con ello en todo el proceso. Participar sin pertenecer se antoja extraño. Pertenecer sin participar encierra una contradicción.

Si nos referimos al tema concreto de este trabajo “la participación ciudadana”, concluimos que estamos hablando de ciudadanos/as que pertenecen a una localidad, que forman parte de una comunidad y de un territorio geográfico delimitado al mismo tiempo que lo configuran, lo especifican, le dan forma.

2.2. Participar como ejercicio democrático

Es verdad que la participación ciudadana de la que nos ocupamos ha devenido en las democracias representativas como una actividad, un derecho que se ejerce cada cuatro años: es la participación a través del voto. Pero ésta no es la única forma de participar, existen otras tan importantes como ésta y que autores como De Weed y otros (2005) enumeran en el “Final report Indicators for monitoring active citizenship and citizenship Education” y que son:

- a) El trabajo voluntario en organizaciones y redes sociales.
- b) Participación en grupos políticos.
- c) Participación en grupos de interés.
- d) Participación en protestas pacíficas.
- e) Participación en debates públicos

Nosotros por nuestra parte hemos distinguido cuatro tipos de participación ciudadana:

- 1) A través del voto en las elecciones (cada 4 años y en niveles distintos): nivel estatal, autonómico y municipal.
- 2) En la elaboración de programas propios en favor de la población de un territorio (asociaciones e iniciativas populares).
- 3) A través de consultas ad hoc: encuestas, referéndums y similares.
- 4) Participación directa a través de propuestas y decisiones comunes.

En la mayor parte de las democracias occidentales de carácter representativo constatamos con Subirats (2004) entre otros, que se da un distanciamiento entre los gobernantes y gobernados, elegidos por sufragio universal y los ciudadanos. A este despego y distancia entre ciudadanía y política, o entre gobernados y gobernantes se ha llamado *desafección democrática*. La democracia se ha convertido en el ejercicio del derecho de los ciudadanos al voto cada cuatro años. Ganar las elecciones por parte de los políticos significa tomar un cheque en blanco que permite al ganador desarrollar su programa político incluso si éste nada o poco tiene que ver con su programa electoral. De ahí que se haya detectado igualmente la necesidad de renovar la democracia, de ampliar los espacios en los que los ciudadanos/as puedan influir directamente en los asuntos que les competen. En este sentido, hablamos hoy en día de participación ciudadana, de procesos participativos, de democracia participativa en contraposición o como complemento a la democracia representativa. Con ello el concepto adquiere un sentido político.

3. HACIA UN SENTIDO POLÍTICO DE LA PARTICIPACIÓN

3.1. Conceptos y niveles de participación ciudadana

La participación ciudadana, según Alberich (2004: 24), es el conjunto de actividades, procesos y técnicas por los que la población interviene en los asuntos públicos que le afectan. Es una “nueva política” que incorpora las demandas y las necesidades de los ciudadanos para dotar de mayor viabilidad y eficacia a las administraciones públicas. Esta nueva política permite a los ciudadanos adquirir ciertos poderes. Este hecho lleva inherente un conflicto entre poderes: entre el poder de las administraciones públicas (políticos, administrativos y técnicos) y el poder de los ciudadanos.

Según Rosa y Encina (2002) se pueden enumerar al menos tres acepciones de la voz participación. La primera hace referencia al ciudadano como usuario que recibe un servicio y que ejerce su derecho al voto. Un ciudadano consumidor de los programas que las administraciones organizan.

La segunda acepción, considera al ciudadano una fuente de opinión. Se recogen las inquietudes de la población sin que éstas sean decisorias en los procesos políticos.

El tercer significado que se le da a la palabra participación es el que hace referencia a un cambio en los mecanismos de gobernación para que den cabida a los intereses de una amplia mayoría de la población. Es, en definitiva, una participación que va más allá de lo meramente asistencial, informativo o consultivo, para alcanzar a una población que tiene el derecho de decidir sobre lo que le afecta en su vida en común. Nos parece interesante, además, recoger la frase de Ibáñez (1997:54). *El que se limita a decidir -a elegir una de las alternativas propuestas- está dominado por el que trazó estas alternativas.* Por eso, es importante integrar a la ciudadanía no solo en la toma de decisiones, sino en el desarrollo de los procesos, para que de este modo, logre interesar e ilusionar: formar parte, pertenecer; en nuestro caso, a una comunidad ciudadana, a una comunidad civil, a una unidad administrativa.

Por lo tanto, tomando esta tercera acepción, cuando hablamos de participación ciudadana nos referimos a una manera de ejercer el gobierno. Este método de gobierno se basa en actitudes políticas que tienen como medio y como fin gobernar **con** los ciudadanos y no solo **para** los ciudadanos.

A raíz de esta distinción, el concepto de ciudadano no es el mismo. Gobernar para los ciudadanos significa percibirlos como receptores pasivos. Esta categoría de ciudadanos emite su voto en las elecciones y deja su voluntad en manos de los políticos. Lo que formalmente llamamos democracia representativa. La política, en este supuesto, es propia de unas elites y las personas de a pie no tienen acceso a ese mundo.

Gobernar con los ciudadanos, si embargo, significa que esos ciudadanos pueden colaborar en la vida pública de su entorno. La ciudadanía, en este supuesto, tiene la posibilidad de opinar, proponer y en su caso, decidir. La ciudadanía se convierte así en agente político, en una parte fundamental de la democracia: las personas que forman la comunidad y que están dispuestas a contribuir en la política local no pueden ser reducidos a simples espectadores. Es necesario que surja en ellos una implicación, un deseo de cooperación con los dirigentes más próximos, los de la municipalidad. Conviene que se dé una transformación de los ciudadanos pasivos -meros receptores de servicios- en ciudadanos activos, capaces de aportar energía y “sentido de la realidad” a sus dirigentes.

En segundo lugar, no es igual un gobierno que actúa dentro de su edificio, lidiando en sus luchas e intereses políticos, que un gobierno que abre sus puertas a aquellos a los que atañen las consecuencias de sus decisiones. Un equipo de gobierno que tenga en cuenta las verdaderas necesidades de su comunidad requiere conseguir la confianza de los ciudadanos y redefinir su papel como dirigente.

En tercer lugar, la comunidad se entiende como el territorio en el que vive una población que cuenta con determinados recursos y que tiene determinadas necesidades. El territorio lo entendemos como el espacio físico. La población es el conjunto de personas que habitan el territorio y los recursos son los medios con los que cuenta la comunidad para atender las necesidades de su población. Hoy en día, aunque los recursos no son escasos, sin embargo, siempre cabe una mejor explotación de los mismos, una mayor eficacia. En nuestra Comunidad Foral de Navarra al igual que el resto de comunidades españolas, todo municipio o mancomunidad cuenta con unos servicios públicos, primarios, universales y gratuitos que los ciudadanos consumen. Estos servicios públicos son una especie de conquista histórica y tienden a satisfacer las expectativas de los ciudadanos. La desconexión entre los diversos servicios no favorece su aprovechamiento. Se pierden constantemente posibilidades de colaboración entre los diferentes sectores. Existe, a nivel local, y en general,

descoordinación de servicios. Esto es así porque prevalecen, según Marchioni (2000), dos ideas en el conjunto de la población que son perjudiciales para la comunidad: Una es la concepción de los servicios como un recurso asistencial e individual y la otra es la visión sectorial de cada prestación. En consecuencia, falta un enfoque preventivo y colectivo de las intervenciones; escasean los intentos de colaboración transversal e interdisciplinar y la capacidad de intervención global y coordinada, si bien en algún caso se organizan actividades que combinan los recursos de diversos servicios.

3.2. Las circunstancias de la participación ciudadana

Es importante reconocer el ámbito de lo local como entorno ideal para desarrollar procesos participativos ya que es en este ámbito donde se pueden crear espacios de encuentro. Con el auge de las comunicaciones y de los transportes, las distancias se han acortado y parajes que parecían estar muy lejos entre sí están, en nuestros días, al alcance de cualquier curioso. Sin embargo, además de las ventajas que estos avances nos ofrecen, también debemos ser conscientes de las dificultades que plantean. Poco a poco, el medio en el que vivimos se ha ido convirtiendo en un espacio en el que nos enteramos de todo o casi todo –la sociedad de la información–, pero, donde no nos reconocemos, y no somos reconocidos; son los *espacios del anonimato* (Augé, 1998). Por el contrario, un proceso de participación requiere la creación de espacios de encuentro, con personas que puedan actuar como referente y como nexo de unión entre los protagonistas del proceso. En la era de la información y de la globalización surgen entre los ciudadanos/as tendencias hacia lo local, hacia lo próximo. Es a esta tendencia a la que hay que dar forma, de modo que las personas encuentren un cierto enraizamiento desde donde abordar lo universal, un espacio concreto desde donde contemplar y afrontar la sociedad abierta, sin límites ni fronteras.

Queremos señalar también que cuando se habla de procesos participativos, estamos haciendo referencia a una dimensión temporal a programas a medio y largo plazo. Es verdad que se pueden dar proyectos a corto plazo en los que los ciudadanos pueden jugar un papel importante, tanto en su elaboración, como en su ejecución. Pero si se adopta la participación ciudadana como estilo de gobierno en un ayuntamiento, muchos de los proyectos tendrán continuidad a medio y largo plazo, más allá de los avatares electivos de las legislaturas. En este sentido la participación ciudadana, reclamada tradicionalmente por los grupos de izquierda, se sitúa más allá de los colores y tendencias de los grupos políticos.

Estos espacios de tiempo son esencialmente prudentes y cautelosos. Su finalidad es la de constatar que la participación ciudadana trascenderá los vaivenes políticos y los periodos electorales -que posiblemente conlleven cambios en la distribución del poder- para establecerse como estructura y metodología, como estilo de gobierno municipal. A modo de ejemplo, podemos rescatar la experiencia de Porto Alegre en Brasil. En Porto Alegre, fueron necesarios varios años de trabajos comunitarios para consolidar la mecánica de funcionamiento y la metodología necesaria para que se lograra llevar a la práctica la resolución de los presupuestos de manera participada. Porto Alegre es la capital del Estado de Río Grande do Sul, acumula 1.290.000 habitantes de una región metropolitana de 3 millones de personas. Esta población fue siempre olvidada por los gobiernos municipales anteriores a 1989. En ese año empezó a funcionar el sistema de los presupuestos participativos, pero hasta 1991 no recibieron un fuerte impulso, a causa de la difícil situación financiera que atravesó el Ayuntamiento. En 1995 acudieron a los encuentros y a las asambleas populares dirigidas por el Ayuntamiento más de 14.000 personas. Si se añaden a este número las asociaciones y organizaciones populares participantes, tendríamos más de 100.000 personas ligadas de alguna manera a la elaboración del presupuesto de la ciudad. Desde 1996 se ha puesto a la elección de los ciudadanos entre el 15% y el 25% de los ingresos del Ayuntamiento. Durante esos años se dio prioridad a las obras básicas de saneamiento: suministro de agua, alcantarillado, pavimentación de calles en los suburbios y a la mejora de la calidad de la enseñanza. El método continúa siendo efectivo en la actualidad y participa alrededor del 60 % de la población. Además, imitando la experiencia de Porto Alegre, más de 70 ciudades en Brasil han puesto en marcha el sistema de los presupuestos participativos, y este tipo de experiencias también han llegado a Europa: por ejemplo en el municipio de Rubí, provincia de Barcelona o en Las Cabezas de San Juan, en Sevilla².

Por último y en el sentido mencionado de la participación como estilo de gobierno queremos destacar que el Consejo de Europa y el Congreso de Poderes Locales y Regionales de Europa han recomendado la promoción de la participación ciudadana y ya existen diferentes programas europeos e internacionales que promueven buenas prácticas, concursos y premios. Son de sobra conocidos los programas de la Agenda Local 21, el Programa Urban, o Ciudades Sociales. De hecho en julio de 2001 la Comisión Euro-

² Información tomada de <http://habitat.aq.upm.es/bpn/bp049.html> en julio de 2010.

pea publicó el *Libro Blanco: la gobernanza europea*. Los Libros Blancos son documentos que contienen un conjunto oficial de propuestas en ámbitos políticos específicos y constituyen la guía para llevarlas a cabo. Este Libro Blanco específico sobre la gobernanza europea se centra en el desarrollo de procesos en los que se tenga en cuenta la participación civil de manera que ésta sea real (Comisión Europea, 2001).

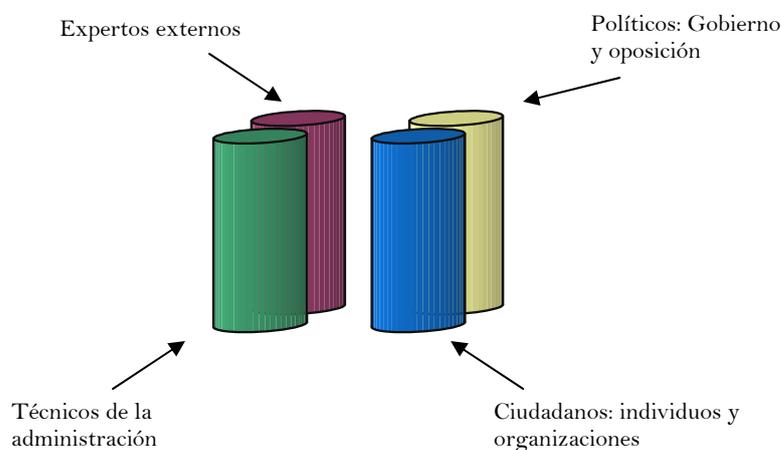
3.3. Los protagonistas de la participación

Si consideramos la participación ciudadana como un edificio, éste estaría construido sobre tres columnas que lo sostienen: a) la administración, que reúne a la clase política y al personal técnico a su disposición, b) los expertos, que pueden ser personas de la administración o asesores y técnicos externos y c) la población a título individual u organizada en asociaciones.

La administración engloba a los representantes políticos de un ayuntamiento elegidos mediante sufragio y que habitualmente podemos agruparlos en dos grandes grupos: gobierno y oposición. Los recursos técnicos hacen referencia a todo el personal que pone en marcha los servicios que oferta el ayuntamiento. Las actitudes y aptitudes de los técnicos son fundamentales en estos procesos. La tercera columna es la población, la beneficiaria de los servicios, la parte más plural y heterogénea. Atiende a posiciones muy diversas y a menudo, encontradas. No debemos olvidar que la ciudadanía la forma tanto los colectivos y las asociaciones como las personas a título individual, las que no están organizadas, que casi siempre son mayoría. Se deben tener en cuenta ambos grupos considerando a la sociedad civil organizada como red y plataforma de los procesos participativos. Dado que con frecuencia los ayuntamientos echan mano a través de concursos y convocatorias de expertos externos consideramos que podemos diferenciar una cuarta columna en su caso para aquellos expertos externos que pueden adoptar una posición más distante, observadora y por tanto más libre en los procesos de participación. Estos expertos son personas que por su formación y su actividad profesional dominan una materia concreta. Según los temas y los proyectos de participación podrán aportar su conocimiento y sus criterios posibilitando el desarrollo de los procesos a través de la gestión y la mediación o a través del asesoramiento social u otros conocimientos técnicos o científicos.

En la actualidad, en la mayoría de los gobiernos locales se establece un esquema vertical de ordenación. La élite política decide con la ayuda de los técnicos y los expertos y la población consume.

Para desarrollar un plan de participación ciudadana es necesario reformular este esquema. Esta reformulación conlleva una serie de cambios que pueden resultar más o menos traumáticos y más o menos exitosos. En lugar de un esquema vertical, sería necesaria la creación de una estructura de participación sostenida por las cuatro columnas que la hacen posible y la sustentan:



4. PASOS HACIA UNA PEDAGOGÍA DE LA PARTICIPACIÓN

4.1. Estructura de la participación

No es en absoluto fácil tratar de conjugar los intereses y disponibilidades de las cuatro partes o columnas mencionadas. La complejidad de los procesos de participación, la diversidad de orientaciones políticas, los niveles de conocimiento y de la experiencia, así como la divergencia de criterios hacen necesaria lo que en alguna ocasión denominamos como “una pedagogía de la participación”³. La participación ciudadana no es fru-

³ El autor del artículo habló sobre “pasos de una pedagogía de la participación” en la I Jornada de Participación Ciudadana celebrada en el año 2005 en la ciudad de Barañáin (Navarra).

to ni de la casualidad, ni de la buena voluntad. La participación ciudadana exige en primer lugar estructuras de carácter político y social que la posibiliten, de estrategias de participación que la garanticen y de un equipo de cambio que gestione las interacciones, los conflictos y las aportaciones de los diversos grupos y personas.

En primer lugar, consideramos que las estructuras deben posibilitar, delimitar y gestionar la participación. Entendemos por estructuras en el sentido de Giddens lo socialmente anterior e independiente de los sujetos que la componen. Eso no significa que esa independencia se convierta en una pre-determinación frente a los sujetos sino más bien una delimitación que facilita determinadas acciones de los sujetos e impide a la vez otras. Así la llamada Agenda 21 Local sería una estructura que da cabida a la acción de los sujetos, a la participación de los ciudadanos en cuestiones (¿cuales?) que les afectan durante un tiempo (¿cuanto?) y un lugar (municipio o parte del mismo) y regida por normas. Siguiendo las indicaciones del sociólogo británico consideramos que “las estructuras, junto a las normas y reglas que las definen, se configuran también en espacios y tiempos determinados, y al hacerlo posibilitan y limitan al mismo tiempo la acción de los individuos” (Hernández Aristu, 1997:155).

En segundo lugar, las estrategias de participación se refieren a los siguientes aspectos:

- Planificación y anticipación de procesos dinámicos y organización del sistema de acompañamiento o seguimiento de la participación.
- Estructuración del tiempo y secuenciación de las acciones a llevar a cabo.
- Organización de los procesos dinámicos de una manera didáctica, saber escuchar y armonizar la diversidad de contenidos y la pluralidad de posturas, motivando y creando confianza.
- Gestión de las interacciones entre los diversos agentes o grupos, intereses y motivaciones, conocimientos y experiencias, asesorando unas veces y mediando entre posiciones e intereses, cuando el proceso lo requiere o amenaza con la disyunción o la ruptura entre los agentes participantes.

Y en tercer lugar, establecemos la conveniencia de que exista un equipo de gestión de la participación que asuma funciones como las siguientes: la coordinación del proceso, la toma de decisiones, la integración de la diversidad de intereses, de percepciones, de propuestas, de voluntades y de los distintos saberes expertos y no expertos. Este equipo de cambio, como se le denomina en la literatura al respecto, debe estar encabezado por un político con amplios poderes. Junto a él debe haber alguna representación tanto de los saberes de expertos externos y técnicos propios de la administración, al igual que representantes de las organizaciones participantes y siempre el o la responsable de la dinamización, asesoramiento y mediación del proceso participativo, si lo hubiera.

4.2. Actitudes y objetivos ante la participación ciudadana

Una pedagogía de la participación debe valorar positivamente el conocimiento que surge de la vida cotidiana, ese conocimiento que adquirimos generalmente a través de la observación, de la experiencia, de las conversaciones, de las sensaciones o las reflexiones de la vida cotidiana y que transmiten las personas dotadas de sentido común. Para ello es necesario que los responsables que acompañan el proceso de participación adopten una actitud de aprendizaje dialógico en el que como nos advirtió Paulo Freire (1973) ni hay nadie que sepa todo, ni nadie hay que no sepa nada. Esa actitud abierta llevará a los responsables de la participación a escuchar a todos y cada uno de los que participan y a gestionar “comunicativamente” las distintas valoraciones, las concepciones distintas, diferentes y a veces divergentes que aportan los participantes, sus organizaciones o las administraciones. En caso de haber luchas de intereses o divergencia en las percepciones y en las propuestas, los responsables de la participación adoptarán posiciones de mediador a fin de que tanto las diferencias como las divergencias no lleven a la ruptura entre los agentes participantes. Expresado positivamente, esa actitud del asesor, mediador o simplemente responsable de la participación ayudará a que los conflictos, divergencias o posiciones distantes o contradictorias lleguen a espacios de encuentro, a acuerdos y consensos o en el menor de los casos, lleguen a tolerar diferencias y a adoptar, respetar y asumir diferencias parciales en aras a un consenso mayoritario o total. Esto es posible conseguirlo a través de la palabra y del diálogo como lo hemos vivido y experimentado en los proyectos de participación mencionados.

Participar es pues colaborar para conseguir algo. La identificación del objetivo conviene que sea llana y clara desde los primeros planteamientos

ya que así se podrán asentar las bases del proceso. Es más fácil comenzar por una cuestión que todos consideren de interés, esto no quiere decir que todos sean de la misma opinión, sino que el objeto en cuestión atañe a la mayoría y por lo tanto, puede ser que en torno a él se presenten perspectivas diferentes, igualmente válidas. Además, establecer los objetivos supone un ejercicio de reflexión sobre los conflictos que plantea articular las necesidades colectivas y las grupales. Es importante no perder de vista el fin último de la participación comunitaria: una mejora de la vida en comunidad y el desarrollo del sentido/sentimiento de pertenencia.

Otro factor a tener en cuenta es el referido al discurso del que hacen uso las partes. El discurso se debe adaptar al receptor tanto en la forma como en el contenido. En cuanto a la forma, debemos dejar de lado los discursos que persiguen persuadir al destinatario para que actúe en la dirección que otros han marcado, convirtiéndolo así en instrumento. Y en cuanto al contenido, se debe evitar un dominio del especialista sobre el no especialista. Más bien es necesaria la combinación de los cuatro tipos de saberes que consideramos complementarios y convergentes:

- a) un saber técnico que posibilita la ejecución de los proyectos objeto de participación;
- b) un saber político que intuye y determina las direcciones que se han de tomar para afrontar los problemas de cara al futuro;
- c) un saber cotidiano, de la vida cotidiana, que surge de la experiencia y de la reflexión;
- d) un saber experto que viene del estudio, de la especialización y de la profesionalización.

La combinación de estos cuatro saberes en aras al objetivo es tarea del o de los responsables de la participación ciudadana. Como venimos señalando no se puede esperar que esos cuatro saberes converjan espontáneamente en una dirección coordinada y acoplada, más bien lo contrario es lo más frecuente. Los procesos de participación abandonados a sus propias dinámicas autoreferenciales pueden derivar en conflictos, broncas y malentendidos entre los mismos participantes, como tuvimos ocasión de vivir en uno de los procesos de participación mencionados con anterioridad, antes de asumir nosotros la función de mediación y del asesoramiento.

Por eso acentuamos la necesidad de una pedagogía en que el o los responsables de la misma perciban a tiempo y resuelvan gestionando los conflictos que la combinación de estos cuatro elementos entraña o genera.

Para aprovechar al máximo la relación entre los grupos participantes y para conseguir crear espacios comunes, es necesario, según Malagón (2003: 124):

“desarrollar la capacidad de escucha activa –empatizar y comprender al otro, teniendo en cuenta su trayectoria y sus circunstancias-, ajustar el discurso a las características del interlocutor –trabajar con diferentes registros comunicativos- y tener capacidad de intercambiar alternativamente los papeles como emisores y receptores”.

Esta es la labor del mediador/a, conseguir la explicitación de las diversas opciones y trabajar para que los divergentes se entiendan entre sí, consideren válidas las propuestas del contrincante en el diálogo, y ayude a formular acuerdos entre las partes, que satisfaga a todos, por lo menos parcialmente.

En este tipo de negociación a través de la mediación no hay vencidos ni vencedores, sino aproximación y reconocimiento recíproco y en definitiva tolerancia.

Además, es interesante tener en cuenta que el intercambio de experiencias entre unos y otros propicia una especie de conciencia compartida que evolucionará, si el proceso logra funcionar, hacia la creación de una conciencia colectiva. Una abstracción que prácticamente ha desaparecido en nuestra sociedad y que tanta falta nos hace. “La falta de fe en la unidad, alimentada por la evidente ineptitud de las herramientas disponibles, aleja a la gente entre sí e impulsa a escapar de los demás” nos advierte Bauman (2005).

4.3. Condicionamientos para el éxito de la participación ciudadana

Son muchos los problemas a los que hay que enfrentarse para sacar adelante una experiencia participativa. Sin embargo, los problemas no deben ser vistos como molestias u obstáculos, sino como oportunidades para encontrar soluciones y nuevas vías. Es decir, los problemas están para aprender de ellos.

Desde un principio, se deben clarificar las tres líneas de acción que deben coordinarse como condiciones previas para iniciar procesos de participación ciudadana:

A) Por parte de los ciudadanos y sus organizaciones

- 1) El **querer** participar, entendiendo esta voluntad como la motivación para incorporarse en un proceso.
- 2) El **poder** participar, creando para ello estructuras de participación interna en las propias organizaciones, creando foros donde se pueda cogestionar y tomar decisiones, intercambiar opiniones y llegar a acuerdos.
- 3) El **saber** participar, facilitando metodológicamente la generación de ideas, su discusión y su puesta en acuerdo, un proceso por tanto de aprendizaje para los miembros de las organizaciones.

B) Por parte de las instancias políticas y administrativas

Es importante igualmente medir el alcance que se le otorga desde los diversos estamentos políticos y administrativos a la gobernanza del municipio a través de la participación. Es imprescindible saber desde el inicio si la participación tiene carácter consultivo o decisorio y cual es el valor que se le concede a la consulta o decisión. Es decir, los promotores y responsables de los procesos deberían determinar en qué nivel de participación se van a embarcar a los participantes.

Otras cuestiones de importancia son el esclarecimiento desde el principio, de las percepciones políticas y administrativas respecto al valor de la participación ciudadana. Desde el ámbito político: ¿se ve el proceso como un recorte de sus competencias y de su liderazgo político? Y desde el ámbito de los recursos técnicos, ¿se entiende la participación como un proceso que dificulta su trabajo?

Además requerimos información acerca de la posición del político correspondiente responsable del alcance de la participación. En este sentido solemos hacer dos preguntas claves a los políticos implicados en procesos de participación ciudadana antes de aceptar por nuestra parte el encargo

de acompañar el proceso de participación. La primera pregunta es a cerca del valor que el político concede al proceso de participación dentro de su actividad política. Para ello me sirvo de una escala del 0 a 7. La segunda pregunta suele ser más personal y es acerca de la confianza y seguridad en su posición dentro del ranking de poder en su partido. El éxito personal en una tarea política no es garantía de afianzamiento de la posición del político dentro del propio partido, con frecuencia surgen con mayor ahínco las rivalidades internas ante el éxito del compañero/a, por lo que el/la político/a debe saber lo que arriesga en ganancia o pérdida en caso de éxito o fracaso del proyecto de participación. Este dato se ha revelado como fundamental para, en nuestro caso, orientar el éxito de los procesos de participación. Por lo que el tercer ámbito que condiciona el proceso de participación es la función del asesoramiento externo que condiciona el éxito de la participación.

C) Por parte del acompañamiento externo del proceso de participación

Se requiere también que el sistema de asesoramiento, mediación y acompañamiento externo sepa gestionar las dinámicas que aparecen durante el proceso de participación. Esta es sin duda la tarea fundamental del mediador social, del técnico o experto en participación, gestionar la dinámica de participación de modo que llegue a buen puerto. Para ello requiere este “nuevo profesional” adquirir sobre todo lo que hemos designado como “competencia comunicativa” y dominar las técnicas comunicativas que de ella se deducen y ejercitarse en las habilidades prácticas tales como la de saber escuchar, negociar, hacer síntesis, generar propuestas transaccionales en casos de diversidad de intereses, opiniones, deseos y voluntades. Todo ello con un único objetivo, obtener la convergencia de los mismos, consiguiendo una cierta unidad entre ellos, algunos acuerdos aunque sean parciales, la puesta en común, o por lo menos generar tolerancia ante la divergencia y la diversidad incluso ambivalencia de los resultados.

5. OBSTÁCULOS, DIFICULTADES Y OPORTUNIDADES A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Un problema que preocupa a la mayoría de los que ponen en marcha experiencias participativas es la suposición de que existe escasa predisposición ciudadana a participar. Nosotros sin embargo consideramos que lo que se percibe como falta de ganas o dejadez es más bien falta de medios y

disponibilidades para poder ejercer una participación activa y real. En este sentido las experiencias que se vayan realizando con sus éxitos y fracasos pueden ser de interés para aprender a participar y posibilitar la participación. Estamos todavía en los inicios de una pedagogía de la participación para saber con ciertas garantías la didáctica, es decir los procedimientos y metodologías a seguir para conseguir los objetivos propuestos.

En la actualidad, en nuestra sociedad, existe una asimetría entre dos grupos de ciudadanos: unos activos, exigentes y comprometidos frente a un grupo que tiende al desinterés. Este desinterés está provocado en parte por una imagen negativa que los ciudadanos tienen de sus gobiernos y administraciones locales, por el poco o nulo tiempo que los políticos y técnicos ponen a disposición de los ciudadanos/as o por no saber estos cómo comunicarse con los Ayuntamientos que se presentan ante los ciudadanos como entidades complicadas y de difícil acceso.

Sin embargo, en los procesos en los que se establecen los cauces y las pautas, los medios y los canales de participación, allí donde el ciudadano sabe cómo, en qué, y para qué puede participar, en estas situaciones, la respuesta ciudadana sorprende por su cantidad y su calidad. En este sentido, tomamos como ejemplo el proyecto URBAN del Ayuntamiento de Pamplona durante los años 2001 y 2002. En este proyecto se alcanzaron 197 participaciones de ciudadanos a título individual, 108 de asociaciones o entidades y 200 de personas en representación de esos colectivos. El gran éxito del proceso fue, sobre todo, conseguir la ruptura de las dinámicas de enfrentamiento por un lado y la creación por otro de un proceso de aprendizaje que fuera admitido por todos. Esto fue posible gracias al papel decisivo de la comisión gestora (grupo de cambio) capaz de poner en práctica una pedagogía en torno a la participación y crear unas condiciones que garantizaron el éxito.

Además, aunque la tendencia general sea la de creer que los ciudadanos no se interesan en las cuestiones públicas, a menos que afecte a sus bolsillos, encontramos diferentes experiencias que demuestran que ha existido auténtica cooperación entre las administraciones y las organizaciones cívicas.

Muchas veces estas iniciativas de cooperación surgen desde las propias asociaciones o de plataformas ciudadanas para reorientar políticas locales que han generado descontento entre la ciudadanía. Encontramos

ejemplos en todos los espacios de gobierno. Cuando no existen cauces de participación, los ciudadanos se sienten amenazados por las decisiones políticas, no sienten que sus necesidades son tomadas en serio. Por eso se organizan y promueven, fuera de los lugares propios de la política, manifestaciones, concentraciones, recogidas de firmas, protestas etc. Es lo que se ha denominado como oposición extra-parlamentaria. Normalmente estas acciones tienen lugar en casos extremos y guiados por los intereses de grandes o pequeños grupos motores.

A esta manera de dar a conocer las opiniones y las necesidades de ciertos sectores de la sociedad hemos de añadir la participación ciudadana. Ésta no se limita a solucionar conflictos sino también a generar espacios comunes, a prevenir procesos de deterioro, a mejorar la calidad de vida de los habitantes de un entorno físico.

En consecuencia, deducimos que sí existe implicación e interés de los ciudadanos y ciudadanas. Esta disposición puede traducirse en, dadas las condiciones idóneas, propuestas y cambios en las administraciones, en las ciudades y en las formas de gobernar, sin tener la ciudadanía que recurrir a formas extremas de reivindicación, protesta o incluso a la violencia⁴.

Entre los riesgos que se asumen al desarrollar la participación ciudadana, cabe destacar dos. Por un lado, la posibilidad de que al institucionalizar, y por lo tanto, hacer oficial la participación ciudadana se entorpezca la dinámica natural del proceso mediante la creación de un complicado aparato burocrático. Y por otro lado, que se emplee la participación como un arma política a merced de los intereses puntuales y partidistas de los diferentes bandos.

En contraposición a estos procesos más burocráticos nosotros propiciamos unas dinámicas de participación que se apoyan en una concepción dialógica y comunicativa que nos han llevado a desarrollar técnicas que responden a actitudes fundamentales y al convencimiento de que las personas, frente a las tendencias centrípetas, seguimientos de intereses propios y disgregantes, pueden generar también otras tendencias hacia la

⁴ Durante el proceso de participación ciudadana en el proyecto URBAN de la ciudad de Pamplona, algunos actores de participación eran los mismos que al mismo tiempo levantaban barricadas en contra del mismo ayuntamiento por la construcción de un parking en una plaza emblemática de Pamplona.

convergencia de intereses, hacia la unificación de criterios, voluntades y esfuerzos a favor del conjunto, de la comunidad, del bien común.

En este sentido queremos dar algunas recomendaciones para la práctica de la gestión de la comunicación entre los actores y actrices en los procesos de participación que nos han corroborado en esta hipótesis y que tiene que ver con el cómo dirigir y reforzar diálogos y conversaciones con representantes de organizaciones, con políticos y con técnicos que han hecho posible, en los procesos de participación que hemos acompañado, que mayoritariamente los grupos y las personas colaboraran constructivamente en los proyectos.

6. ESTRUCTURA Y TÉCNICAS COMUNICATIVAS EN EL DIÁLOGO CON ACTORES/ACTRICES Y RESPONSABLES DE LOS DIVERSOS ESTAMENTOS PARTICIPANTES

6.1. Factores de influencia en un diálogo o conversación

Por muy inocente que aparezca una conversación, sobre todo si ésta es de carácter formal, de aquellas que tienen lugar en las relaciones laborales, entre jefes y personal subalterno, políticos y administradores, entre colegas de la misma profesión o de otras profesiones, en todas estas ocasiones la conversación se presenta como un vehículo de intercambio de opiniones, intereses, valores, intenciones etc. Es decir los dialogantes vis a vis están en continua interacción y por tanto en continua y recíproca influencia. De ahí que nos hagamos la siguiente pregunta: ¿qué es lo que hay que tener en cuenta y cómo para que tales conversaciones concurren en un acuerdo o en “con-cordia”, en un resultado que sea considerado por todas las partes presentes como exitoso?

He aquí algunos elementos que consideramos necesarios y que un experto mediador social, asesor o acompañante de procesos de participación debe dominar.

Toda conversación o diálogo entre personas está influenciado por los siguientes factores:

Por el rol de cada uno/a de los dialogantes. Hay roles que son complementarios en el sentido que da Watzlawick (1987) a la complementariedad en las relaciones. Así, en la conversación jefe-subordinado ponen en escena dos roles distintos, uno como jefe otro como subordinado. Esa relación estará condicionada por el desnivel jerárquico. Pero puede ser también que la interacción sea entre roles de carácter simétrico. Es decir entre roles que tienen el mismo nivel jerárquico. Así por ejemplo dos ciudadanos o ciudadanas en un grupo de trabajo, dos técnicos en la discusión sobre un proyecto a llevar a cabo. La complementariedad no lleva pareja necesariamente una desventaja para la cooperación. En las relaciones entre iguales también puede originarse complementariedad, si uno asume una posición y el otro la contraria. De la adopción de posición, complementaria o simétrica dependerá la interacción.

Por la calidad de las relaciones existentes entre los hablantes. La relación es sin duda uno de los aspectos más relevantes a la hora de dirigir o de configurar un diálogo. Si la relación es fluida o por el contrario tortuosa, difícil. Si los interlocutores se conocen de antemano, es del todo necesario actualizarse, caer en la cuenta, o tener conciencia de la impresión que cada uno tiene de sí mismo con relación al otro, y la pretendida del otro con relación a sí mismo.

Por los intereses y objetivos que se pretenden conseguir (“potencial conflictivo”). Es de gran interés conocer cuales son los objetivos que el hablante quiere alcanzar en la conversación. Para ello es importante que cada uno se pregunte a sí mismo: ¿Qué quiero que salga de esta conversación? ¿Cuáles son mis objetivos? ¿Cuáles pueden ser los del otro? Éstos se deben orientar en algunos criterios como que sean concretos, aceptables (para el otro), positivamente definidos, controlables-observables. Los objetivos van unidos a intereses y motivaciones, por lo que será bueno también preguntarse por ellos y descubrir o al menos hacer hipótesis sobre los intereses del otro contrincante en el diálogo.

Los espacios físicos y sus condicionamientos influyen a veces decisivamente en el diálogo. Sitios lúgubres, con ruidos, con mobiliario incómodo, sitios abiertos, en los que no hay intimidad etc. son inadecuados para conversaciones y diálogos. Por eso hay que buscar sitios adecuados, que alberguen cierta intimidad, que se pueda escuchar sin molestias de teléfonos, máquinas, etc.

Por el tiempo. El tiempo como factor influyente en el resultado de las conversaciones tiene también su importancia. Con frecuencia se inician las conversaciones sin saber el tiempo del que dispone el contrincante en el diálogo. O sin plantearse uno mismo cuanto tiempo va a dedicar al diálogo. Así es que entonces se interrumpen las conversaciones por cualquier motivo, o se alargan sin fin, sin que nadie se atreva a poner punto final. Cuando se trata de diálogos de trabajo, preparación de actividades o similar, es del todo necesario que cada uno sepa el tiempo que va a durar la conversación, del que dispone el contrincante en el diálogo. Con frecuencia he observado que diálogos con prisa, sin previo aviso, no satisfacen a ninguna de las partes, por lo que conveniente no aceptarlos. La primera negociación suele ser la del tiempo. Para cuestiones importantes y complejas puede que una hora hasta dos sean suficientes. Nunca es recomendable superar las dos horas en un diálogo para que sea fructuoso. En tales casos con frecuencia se pierde el hilo de la conversación, se salta de un tema a otro, se olvida lo tratado con anterioridad. Si es necesario hacer varias entrevistas, reuniones o diálogos es mejor varias de una hora cómo máximo, que una de cuatro horas, por ejemplo.

Por el objeto de la conversación o entrevista. Con frecuencia se asiste a las entrevistas o sesiones de trabajo sin saber cual va a ser el tema del que se va a hablar. Es de capital importancia para el éxito de la entrevista fijar el tema de antemano, que sea conocido por ambas partes, independientemente de quien lo proponga o determine. Diálogos abiertos, a lo que salga, no son tampoco recomendables. Claridad recíproca y anticipada es un buen presupuesto para la conversación exitosa.

Por el género de los dialogantes. Quizá en la bibliografía al uso no se ha dado suficiente importancia a la influencia que ejerce el encuentro de géneros. Cuando dos hombres hablan entre sí, es fácil que surjan pequeñas o grandes competiciones, cuando hablan dos mujeres entre sí puede existir una afinidad inusitada, aunque también pueden surgir rivalidades. Cuando hablan mujer/hombre puede que surjan simpatías o antipatías inconscientes, a tener en cuenta por parte del profesional.

Por la misma dinámica que surge y se desarrolla en el proceso de dialogar. Es de capital importancia aprender a observar y observarse en el transcurso de la conversación. Quien es capaz de observar lo que ocurre en ese espacio físico, psíquico y temporal del entre-dos suele tener ventaja a la hora de determinar e influir en lo que ocurre.

Normalmente una conversación transcurre por cuatro fases:

- 1) Warming up o calentamiento: toma de contacto. Saludos y preámbulos.
- 2) Abordaje del tema, discusión o intercambio de informaciones, explicitación de intereses y objetivos.
- 3) Negociación: aproximación o distanciamiento entre los dialogantes sobre el objeto o temas de conversación.
- 4) Puesta de acuerdo o acuerdos. De palabra o por escrito. Conviene hacerse algunas notas y controlarlas o contrastarlas con el interlocutor, sobre todo si se trata de acuerdos, para poder confirmarlos y asegurar que todos entiendan lo mismo sobre lo hablado.
- 5) Despedida. Esta debe ser siempre amable, independientemente de cómo haya salido la reunión exitosa o no. No cerrarse a sí mismo nunca la puerta, la posibilidad de poder encontrarse otra vez y volver a hablar, si fuera necesario.

6.2. Algunas indicaciones prácticas para llevar a cabo un buen diálogo con un interlocutor/a que facilite la participación y la mediación

Antes de reaccionar sobre un contenido, compruebe si Vd. ha entendido bien. Para ello conviene repetir la parte del mensaje que se ha entendido como más importante y cerciorarse si, efectivamente, es eso lo que el contrincante ha querido decir, si es ese mensaje lo que el mismo quiere destacar, hacer prevalecer. La técnica de la paráfrasis o verbalización, o estructuras de superficie, incluso del diálogo controlado son fundamentales para asegurar la buena comprensión por parte de los que participan en el diálogo.

Muy bien lo expresó este pensamiento Hora (1959, cit. en Madrid Soriano, 1986: 194) cuando nos advertía de que con frecuencia las personas se entienden a sí mismas a través de la explicación que dan a otros. Esta es la situación comunicativa que permite al profesional de la mediación o del asesoramiento entender al otro. “Para comprenderse a sí mismo el hombre necesita que otro lo comprenda. Para que el otro lo comprenda, necesita comprender al otro”.

Hay personas que necesitan que alguien las entienda para entenderse ellas a sí mismas. Es el proceso de objetivación de la percepción, de la experiencia, del pensamiento, del sentimiento o de las emociones lo que hace que pueda verse, sentirse, percibirse, con cierta distancia. Al darle palabras a la subjetividad haciendo el proceso de objetivación, puede la persona reconocerlo, mejorarlo, cambiarlo, diferenciarlo, percibirlo como algo externo a la propia subjetividad, distinto a sí mismo.

Si además, el que escucha repite lo entendido por él, permite al hablante reconocer, lo que él quería decir, y certificar o no, el significado y, en su caso, cambiarlo.

Por tanto, formulaciones por parte del que escucha como: si te he entendido, lo que entiendo de lo que has dicho, lo que me llega de tu expresión, etc., indican disponibilidad a entender y dan pie a que el interlocutor se exprese de nuevo mejorando la dicción, la información, rectificando o completándola, en definitiva, permitiendo una mejor comprensión de los mensajes y del conjunto de los mismos

Esté atento sobre todo a los contenidos emocionales, por ser éstos los que dan unidad a todo y expresan sobre todo el significado personal de los demás contenidos.

Al ser los contenidos emocionales menos explícitos por las palabras, conviene estar atento al vehículo no verbal: los gestos, los ademanes, el tono de voz, la expresión de la cara, el movimiento de los ojos, etc. que nos pueden dar tanta información, y a veces más clara, que las mismas palabras.

Si alguna expresión, algún ademán o contenido de los expresados por el interlocutor/a le afecta a Vd., le molesta, le produce algún tipo de aversión, mire Vd. lo que le ocurre: **tome contacto consigo mismo, asumiendo la responsabilidad de lo que a Vd. le pasa.**

Hay una cierta tendencia generalizada a hacer responsables de nuestros sentimientos y reacciones a otras personas.

“Si no hubiere dicho él lo que dijo”, “si no me provocase”, “si fueran de otra manera”, etc. Son expresiones que manifiestan la actitud de desviar la propia responsabilidad de los sentimientos y reacciones, molestias, que uno/a mismo tiene y responsabilizar a otras personas del entorno.

Este aspecto de lo que Fritz Perls (1979) denominaba la auto-responsabilidad de lo que uno hace, siente o piensa, tiene un gran alcance en la relación entre profesional mediador y los demás participantes en el diálogo.

Tome una actitud de aceptación respecto a los modos diversos de ver, sentir, percibir, construir y expresar la realidad, que puede manifestar el contrincante en el diálogo.

Todas las realidades son reales, aunque aparezcan como contradictorias o inverosímiles. No tiene sentido discutir sobre ello. No hay realidades más reales que otras (véase en Watzlawick y otros, 1987), ni unas son mejores que las otras, es un sinsentido prohibirlas o querer cambiarlas. Glaserfeld (1988: 35) en su radicalismo constructivista nos advierte de que “lo que vivimos y experimentamos, lo que conocemos y llegamos a saber está necesariamente construido con nuestros propios materiales y sólo se puede explicar por manera y forma de construir”. La aceptación es, sin duda, uno de los requerimientos más destacables y al mismo tiempo uno de los más difíciles de obtener y de desarrollar.

Gran parte de los conflictos de las emociones y sentimientos de rechazo frente a los demás participantes en una conversación surgen del choque entre las concepciones de vida de unos y otros.

Cuando **escuche, esté atento también a lo que no dice el otro dialogante**, que puede ser tan importante como lo que dice, para poder entender (tabúes, eliminación de informaciones, distorsiones, etc. (véase Bandler y Grinder, 1981). Cada comunicación es una elección de contenidos, pero al mismo tiempo también una exclusión de otros (Luhman, 1984: 195 y ss.).

Si quiere entender con cierta facilidad se impone la necesidad de **conocer bien del que habla el lenguaje y su significado** (los dioses particulares de Dürhkeim).

No pretenda cambiar la realidad de nadie, dirija su esfuerzo a crear confianza.

Sólo él/ella la puede cambiar (los sistemas sociales cambian por sí solos, por los procesos de complejización y diferenciación, no por influencia o imposición externa, según Luhmann). Toda persona (sistema vivo) busca

lo mejor para sí (autoreferencia) y es capaz de cambiar, siempre y cuando perciba el cambio como favorable o ventajoso para sí. El cambio lo produce el propio sistema, nadie o nada desde fuera.

Maturana (1990: 169) nos dice que “los sistemas vivos (como somos las personas) son determinados como estructuras y como tales no permiten interacciones instructivas externas. Lo que ocurre en ellos, sucede como un cambio estructural, que está en todo momento fundamentado en su estructura, ya sea por su propia dinámica o motivado, no especificado, por circunstancias de las interacciones. Dicho de otra manera, prosigue este autor: “nada de lo que está fuera de un sistema puede determinar lo que ocurra dentro del sistema”. No lo olvide pues: lo más que puede hacer Vd. es crear o contribuir a la creación de las condiciones facilitadoras de un cambio en las personas, una predisposición a salir al encuentro, o llegar a un acuerdo. Entre las condiciones más destacadas está la confianza, por lo que la próxima regla es:

Dirija sus esfuerzos, sobre todo en las primeras fases del proceso de relación, no a cambiar o convencer al participante en el dialogo sino a crear confianza entre Vd. y la otra persona. Esta es la base que permitirá introducir principios y actuaciones de carácter reflexivo, de intercambio, de crecimiento y de puesta de acuerdo entre personas.

Adopte por tanto una postura positiva frente a la persona con la que habla.

Con frecuencia, los prejuicios y actitudes negativas frente a la capacidad de las personas a aprender, a cambiar, a sustituir unos comportamientos por otros más favorables, tienen un efecto de profecía auto-cumplida (Watzlawick, 1987:82).

Por ello, adopte una actitud positiva, de valoración y aprecio frente al contrincante en el diálogo.

Tras la tarea de escucha, el profesional deberá hacer un breve resumen en el que exponga los contenidos más importantes del dialogo, los acuerdos a los que se han llegado, señalar también los desacuerdos y las acciones que se quieren llevar a cabo, los compromisos que cada uno ha adquirido y el tiempo al que se refiere toda la puesta en escena y/o la fecha del próximo encuentro.

Junto a estas habilidades comunicativas son necesarias otras para planificar estrategias y desarrollar técnicas que faciliten la participación activa. Además hace falta saber planificar las actividades, dirigir grupos y asambleas, y por último, gestionar las interacciones entre los diversos protagonistas y grupos e intereses, etc. En definitiva que la pedagogía de la participación requiere expertos bien preparados, con amplios conocimientos teóricos y prácticos, capacitados para dirigir, acompañar, diseñar procesos de participación ciudadana.

7. CONCLUYENDO

- El equipo o persona asesora y mediadora en procesos de participación ciudadana se constituye como instancia externa de asesoramiento y apoyo al proceso y a los procedimientos de comunicación entre las administraciones públicas (administradores y poderes políticos de los diversos signos), los expertos, los técnicos, los ciudadanos/as y las organizaciones cívicas.
- Para ello es necesaria una estructura coordinada de los momentos claves, organizando metodológica y técnicamente los encuentros, creando un sistema de comunicación y de gestión de la comunicación intragrupal, intergrupal e interpersonal, e incluso entre las organizaciones participantes.
- A pesar de las dificultades y contradicciones inherentes a la participación ciudadana dentro de las democracias representativas, es posible conjugarlas, ampliarlas y profundizarlas.
- La democracia representativa debe hacer un hueco y experimentar con una democracia directa en la que los ciudadanos y ciudadanas pasen a ser agentes de la misma.
- Los ámbitos y el alcance de la participación ciudadana deben estar bien definidos, delimitados y los acuerdos obtenidos deben ser vinculantes para las instancias políticas.
- Los ciudadanos y ciudadanas adquieren con gusto el compromiso de participar siempre y cuando se confíe en ellos/as, se les tome en serio, es decir que la participación sea auténtica y se mantengan los compromisos por parte de las instancias políticas.

- Los expertos deben trabajar por hacer accesibles sus conocimientos científicos o técnicos a los ciudadanos no expertos, al mismo tiempo que aquellos toman en consideración y poner en valor el conocimiento de la vida cotidiana.

- Junto al atrevimiento y audacias políticas, son necesarias organizaciones y personas individualmente comprometidas y personas expertas en una pedagogía de la participación que puedan ayudar a que tantos esfuerzos de un lado y de otro lleguen a buen puerto.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBERICH, T. (2004): *Guía fácil de la participación ciudadana*. Madrid: Dykinson.
- AUGÉ, M. (1998): *Los no lugares*. Barcelona: Gedisa.
- AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA (2000): *Proyecto Urban de Pamplona*. Pamplona
- BANDLER, R. y GRINDER, J. (1981): *Metasprache und Psychotherapie. Struktur der Magie I*. Paderborn: Junfermann.
- BAUMAN, Z. (2005): *Amor líquido*. México: Fondo de Cultura Económica.
- COMISIÓN EUROPEA (2001): *Libro blanco La gobernanza europea*. Disponible en http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0428es01.pdf.
- DE WEED Y OTROS (2005): "Final report Indicators for monitoring active citizenship and citizenship Education", Bruselas.
- FREIRE, P. (1973): *Pedagogía del oprimido*. México: Siglo XXI.
- GLASERSFELD, E. (1988): "Introducción al constructivismo radical", en WATZLAWICK, P. Y OTROS: *La realidad inventada*. Buenos Aires: Gedisa.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1997): "La dualidad entre la acción y la estructura. La organización del praktikum", en APODACA, P. Y LOBATO C. (eds.): *Calidad en la universidad: orientación y evaluación*. Barcelona: ALERTES, pp. 153-171.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2005): *Pasos hacia una pedagogía de la participación*. Manuscrito. Barañain.

HERNÁNDEZ ARISTU, J. y LÓPEZ-BLASCO, A. (1998): *Formación profesional dual. Una intervención reflexiva*. Valencia: Nau Llibres.

HORA, Th. (1959): "Tao zen und Psychotherapy", cit. en MADRID SORIANO, J. (1986): *Hombre en crisis y relación de ayuda*. Madrid: ASETES.

IBÁÑEZ, J. (1997): *A contracorriente*. Madrid: Fundamentos.

LAFUENTE (1974): *Enciclopedia concisa ilustrada*. Barcelona: Ramón Sopena.

LUHMAN, N. (1984): *Soziale Systeme*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.

MADRID SORIANO, J. (1986): *Hombre en crisis y relación de ayuda*. Madrid: ASETES.

MALAGÓN, J. (2003): "Comunicación y ciudadanía", en AGUILAR, T. y CABALLERO, A. (coords.): *Campos de juegos de la ciudadanía*. Barcelona: Viejo Topo.

MARCHIONI, M. (1999): *Comunidad, participación y desarrollo*. Madrid: Popular.

MATURANA, H. y VALERA, J. M. (1990): *El Árbol del conocimiento*. Madrid: Debate.

PERLS, F. Y OTROS (1979): *Gestalttherapie I y II*. Stuttgart: Klett-Cotta.

ROSA, M. y ENCINA, J. (2002): *Democracias participativas desde las praxis locales*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.

SPES (1968): *Diccionario ilustrado Latino-Español, Español Latino*. Barcelona: Bibliograf.

SUBIRATS, J. (2004): *Calidad democrática y participación ciudadana*. Universidad Autónoma de Barcelona.

WATZLAWICK, P. Y OTROS (1987): *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

Páginas web

<http://habitat.aq.upm.es/bpn/bp049.html>

PARA CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS:

HERNÁNDEZ ARISTU, Jesús (2010): "Participación ciudadana y mediación social. Una reflexión desde la práctica del asesoramiento social", *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, nº 7, segundo semestre de 2010, pp. 113-142. ISSN electrónico: 1989-0494. Universidad Complutense de Madrid.

Disponible en: <http://www.ucm.es/info/mediars>

^(*)El autor

Jesús Hernández Aristu es profesor titular de la Universidad Pública de Navarra del área de Trabajo social y Servicios sociales. Ha sido profesor de Trabajo Social en la Universidad de Siegen (RFA). Ha publicado como autor o coautor en torno a 30 libros y unos 40 artículos en revistas especializadas sobre educación de adultos, trabajo social, educación social, familia, juventud, trabajo social, migraciones, supervisión. Ha dirigido con éxito la participación ciudadana en varias ocasiones (4 proyectos) en Navarra. Coadirigido varios proyectos europeos Leonardo (3), Tempus (1), Youthstart (1). Profesor visitante de la Pontificia Universidad Católica de Santiago de Chile y de la Universidad de Niederrhein (RFA) de la que ostenta el título de Senador honorífico desde 2006.

RECIBIDO: 12 de julio de 2010.

ACEPTADO: 20 de diciembre de 2010.