



21 DE GENER – DIA EUROPEU DE LA MEDIACIÓ

Podem fer mediacions els síndics/es i defensors/es locals?

Aprofitant que el 21 de gener d'enguany es celebra a Catalunya el 5è aniversari del dia Europeu de la Mediació, vull recordar que a finals del 2019 el Fòrum de Síndics/es, defensors/es locals va editar i publicar dos documents sobre la Mediació. Dos documents interessantíssims i complementaris dels quals en vam parlar en unes jornades de formació a Santa Coloma de Gramenet pel desembre. Crec que per part de tots i totes es mereixen no només una ràpida i superficial lectura, sinó un estudi més profund i pensant en el que de veritat ens pot aportar; que és molt. I al final sempre sorgeix la mateixa pregunta: podem ser els síndics i defensors aquests mediadors administratius del que es parla en aquests documents?



Abans de respondre aquesta qüestió, una prèvia: sabem ben bé què és una mediació? Crec que el concepte s'entén i la música ens sona bé, però per saber ben bé del que parlem ens hauríem de saber també la lletra; és a dir, hem de pensar seriosament que ens hauríem de formar en mediació primer i en mediació administrativa després per poder desenvolupar aquesta funció. Aquesta formació és bàsica i diria que imprescindible. No val això de què: "tots hem mediat en la nostra vida professional", "des que sóc síndic/a no faig més que mediar", "els síndics tenim aquesta habilitat de la mediació en el nostre ADN, el portem incorporat de sèrie"... Doncs, no. Podem intermediar, dialogar i comunicar, però no mediar. La mediació té uns supòsits, unes característiques, unes parts, unes estratègies, unes tàctiques, unes tècniques... no, no és una xerrada de terrassa de bar per més que vulguem empatitzar amb qui tenim al davant. I tot això s'adquireix amb la formació. Una altra cosa són les habilitats comunicatives que un pugui tenir, però per mediar bé s'ha de tenir aquest bagatge. Per tant, la formació és imprescindible.

En segon lloc, i si parlem de la Mediació Administrativa i entenem com a tal, de forma resumida, la que ha de tenir com a parts per una banda el ciutadà i per altra un tècnic o un polític de l'Ajuntament, ens trobem amb una barrera que ara mateix crec que es presenta molt complicada de saltar. Estic parlant del canvi de mentalitat que s'hauria de produir en la majoria de tècnics i polítics en l'ús de les seves funcions. Tothom parla que primer són les persones i que s'ha de vetllar sobretot pels drets humans i en especial dels més desfavorits, però sovint aquestes declaracions, quan hi són, es converteixen només en declaracions d'intencions. A l'hora de la veritat ens adonem que no hi ha mai cap contacte presencial en cas de conflicte o reclamació.

Sovint les persones es converteix en expedients i papers que es despatxen de forma molt professional o no, però sense tenir aquesta visió humana que ens dóna als síndics/es i defensors/es aquesta proximitat, que et permet escoltar el que et diuen, mirar-los als ulls i intentar poder entendre el que t'expliquen i del que es queixen i l'altre, et veu a tu l'interés que mostres, l'atenció que els prestes, les reaccions que tens... No creiem que el que ens vingui a veure sigui un escaquejador professional ni un mentider compulsiu, tots sabem que cadascú explica la seva història, la seva veritat i en fa el seu relat, però l'administració davant aquestes reclamacions i queixes sol donar resposta de forma



escrita, digital i sovint intel·ligible, resposta que sol provocar més impotència i indignació que res més. Per tant, s'hauria de fer molta pedagogia i a molts nivells per mirar que el contacte entre tècnics i/ o polítics amb els ciutadans en cas de conflicte fos més presencial, més humà, més proper. Algú pot pensar que es perdria molt temps, quan jo penso que ens n'estalviariem molt i a més hi guanyaria tothom. Aquest és un aspecte que no depèn de nosaltres, però que hem de treballar en aquesta direcció si volem canviar algunes coses importants, perquè els ciutadans es mereixen la millor atenció i aquesta no es presta només amb circuits teòricament impecables, amb requisits garantistes al cent per cent i amb lleis democràtiques i transparents.

Tot això hi ha de ser, per descomptat, però el que més es valora és que t'atenguin personalment de forma adequada i que la persona que t'ha d'atendre no es mostri superior a tu, encara que tingui un rol diferent, i el que realment l'importi sigui entendre de què et queixes, escoltar els teus motius i mirar de trobar una sortida pactada al conflicte i d'aquesta manera ens estalviarem recursos, contenciosos i sobretot moltes empipades i frustracions que el que fan és escalar el conflicte, provocar malestar, no atendre al ciutadà com es mereix i provocar desconfiança en l'administració.

Joan Sala Baiget
Síndic Municipal de Greuges de Vic

Alella, Amposta, Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Calella, Calonge, Cambrils, Cornellà de Llobregat, Cruïlles-Monells-St.Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, l'Escala, L'Hospitalet de Llobregat, La Seu d'Urgell, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Rubí, Sabadell, Salt, Sant Boi, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Vic, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú, Vilassar de Dalt.