

ISSN: 2805-749

Mediación Social en Sistemas de Transporte Masivo, un desafío a la seguridad y la convivencia de las grandes metrópolis: modelo pedagógico para aprendizajes de ciudad

Social Mediation in Mass Transport Systems, a challenge to the safety and coexistence of large metropolises: pedagogical model for city learning

Arturo Suárez Acero³



Resumen

El presente documento propone el Modelo Pedagógico de la Mediación Social en sistemas de transporte masivo enfocado en el efecto transformador de la intervención de los conflictos.

La transformación de entornos, relaciones, normativas y dinámicas es un proceso que

³ Abogado egresado de la Universidad Nacional de Colombia. Subdirector del grupo de investigación de la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional EJCUN.

El presente documento da cuenta de las reflexiones construidas en el marco de la ejecución de la línea de Mediación Social, inscrita en el convenio 563 suscrito entre la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia y Transmilenio S.A. Es necesario aclarar que la construcción conceptual y la fundamentación de la estrategia de mediación social es producto del trabajo colectivo de un equipo dirigido por la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional -EJCUN-, del cual surgen la mayoría de las ideas que aquí se recogen. Reconocimiento especial debe hacerse a Edgar Augusto Ardila Amaya, director de la EJCUN, Francy Aimeed Tolosa Vallejo, coordinadora

general de la línea de Mediación Social, y al equipo integrado por Paula Moreno, Jaime Suárez, Sofía Rincón, Javier Guzmán, Claudia Zamudio y Julián Montenegro. La puesta en acto de la Mediación Social como un proceso de aprendizaje de ciudad fue una realidad gracias a un equipo de 120 personas de diferentes perfiles y trayectorias que actuaron como pedagogos de ciudad, y que se constituyeron, según la filosofía de la EJCUN, en un intelectual colectivo que integraba sus experiencias, aprendizajes académicos y capacidad de liderazgo para mejorar las condiciones de convivencia en lo que se denominó la ciudad en movimiento. Se hace un reconocimiento especial a Andrea del Pilar Puentes y María Fernanda Serrato, quienes compartieron sus reflexiones en relación con la curva de aprendizaje y el análisis de las necesidades de las comunidades de usuarios de Transmilenio y el modelo de Mediación Social como articulador de los satisfactores de cara a la ciudadanía.

ISSN: 2805-749

demanda tiempo, persistencia y dedicación. La transformación está ahí donde el diálogo es una constante que permite la autocritica y la reflexión. Y eso ha buscado la Mediación Social (MS) a partir de los diferentes espacios en los que hizo presencia, afianzar nuevas formas de relacionarse y resolver los conflictos que se dan en el sistema Transmilenio.

Palabras clave: Mediación social, seguridad, convivencia, modelo pedagógico, ciudad.

Abstract

This document proposes the Pedagogical Model of Social Mediation in mass transport systems focused on the transformative effect of conflict intervention.

The transformation of environments, relationships, regulations, and dynamics is a process that demands time, persistence and dedication. Transformation is there where dialogue is a constant that allows self-criticism and reflection. And that has sought Social Mediation (MS) from the different spaces in which it made presence, strengthen new ways of relating and resolving the conflicts that occur in the Transmilenio system.

Key words: Social mediation, security, coexistence, pedagogical model, ciudad.

Introducción

Para los griegos, la *Paideia* era un concepto que recogía todas las cualidades de un buen ciudadano (Suárez, 2009). Además de ser entendido como un concepto, puede

interpretarse como un proceso en el que se articulan los modos de construcción de una ciudadanía virtuosa. Los romanos recogieron esta noción y la definieron como *Humanitas*, indicando el desarrollo del sujeto, que lo enriquece y lo diferencia de los bárbaros. Sin embargo, en las sociedades contemporáneas las fronteras son porosas y traslúcidas, y los procesos de construcción de ciudadanía deben promover el reconocimiento y valoración de la diferencia como constitutiva de los contextos de ciudad, de manera que generen representación, reconocimiento, y redistribución.

Las virtudes democráticas -*Areté*- deben cultivarse en espacios allende los muros de la institución escolar. La ciudad es el espacio de acontecimiento pedagógico para la formación de ciudadanos (Buenaventura, 1994). La ciudad es educadora, y requiere de la voluntad expresa de educadores que sean, a su vez, constructores de un proyecto de ciudad democrática. En este sentido, tanto la pedagogía social, como la educación popular, representan el dispositivo a través del cual se vehiculizan los fundamentos de un proceso de transformación de las relaciones en el contexto de lo urbano.

Los tipos de relaciones que dan forma a la convivencia en la ciudad son contextos de conflicto. Dicho de otro modo, el conflicto es el tipo de relación en el que se hacen evidentes los sujetos, sus intereses y expectativas, así como la cultura desde la cual emergen los discursos que justifican y legitiman los medios y procedimientos para el logro de objetivos individuales o colectivos (Ross, 1995).

Por lo tanto, regular e intervenir integralmente el conflicto es la oportunidad privilegiada para, a través de la Mediación

ISSN: 2805-749

Social, educar a los habitantes de Bogotá en las virtudes ciudadanas en y para la democracia, produciendo una transformación de lo urbano que coincida con la transformación de lo subjetivo.

La Mediación Social es un desafío político y social. No se preocupa sólo por lograr que los usuarios del Sistema de Transporte Público Masivo (STM) obedezcan las reglas jurídicas (como las reglas de buen uso del STM, o el Código de Policía), si este ajuste de sus conductas no se acompaña de una capacidad reflexiva de la ciudadanía para entender su realidad, su papel protagónico como constructora de la realidad social, y de las implicaciones dañinas de las conductas contrarias a la convivencia urbana. En otras palabras, La Mediación Social persigue objetivos enmarcados en la realización de un modelo de ciudad, que cobra vida encarnado en ciudadanos modelo.

Resultan obsoletos y socialmente inconducentes los fundamentos de una enseñanza que considera que los aprendices son hojas en blanco o recipientes que deben ser llenados por la acción de un sujeto con el poder simbólico de transmitir lo que es y debe ser conocido.

Por el contrario, en el contexto contemporáneo, el aprendizaje es un proceso a través del cual el conocimiento se construye en diálogo. Los sujetos intercambian en el diálogo los elementos que constituyen sus experiencias y se va formando una trama de significados en las que se co-producen y aprehenden correlativamente conceptos, ideas, marcos categoriales y funciones.

Este tipo de procesos pedagógicos apuntan a la formación de pensamiento lógico,

de pensamiento crítico y de un sentido de la estética que, cuando logra ser significativo, es decir, cuando inspira la re-creación de la realidad a partir de procesos de comprensión e interpretación, posibilita nuevas experiencias de interacción social y, desde luego, de transformación de los contextos.

Este enfoque pedagógico puede tomar su forma en el sistema escolar, pero no se circunscribe únicamente a éste. La construcción del conocimiento a partir del diálogo, en el marco de una interacción social es el proceso básico de aprendizaje de la cultura. Es la inserción propiamente dicha en la cultura y, por esta vía, es la constitución del sujeto.

Sin embargo, cuando ocurre en la convivencia, también es un proceso espontáneo que educa continuamente, sin estar enfocado a producir deliberadamente un efecto pedagógico. Dicho de otro modo, la interacción con los semejantes es, al mismo tiempo, la reafirmación de conjuntos de normas y patrones identitarios que orientan los comportamientos individuales.

Participar de una cultura es aprender constantemente en la interacción con los otros. La cultura, desde una óptica pedagógica es descriptiva (dice lo que es), y prescriptiva (indica lo que debe ser). Por lo tanto, en la convivencia ciudadana se puede aprender.

El asunto problemático consiste en entender qué es lo que se aprende. Una sociedad contemporánea, como la bogotana, se educa en la reiteración de conductas que se explican o se justifican desde los principales valores que estructuran una determinada escala axiológica compartida, y

ISSN: 2805-749

que define los criterios de elección o discernimiento.

Lo anterior quiere decir que de acuerdo con los valores que resultan máspreciados a una sociedad como la bogotana se comportan los sujetos. Ante situaciones en las que es posible escoger entre uno u otro comportamiento, los intereses y las expectativas sociales se definen según valores que permiten determinar lo que está permitido, o lo que supone límites al comportamiento.

En este sentido, se podría plantear que si la conducta en Transmilenio se orienta por normas sociales del tipo “mi afán justifica mis conductas”, se puede identificar una estructura valorativa que privilegia el individualismo y la competencia. Lo cual, a su vez, explica conductas de atropello a los derechos de los demás, como robarle el puesto a otra persona en la fila, empujar o golpear, con el fin de lograr un interés específico (EJCUN, 2018).

Esta relación entre valores individualistas, normas sociales y conductas hostiles

Metodología

¿En qué consiste el Modelo Pedagógico de la Mediación Social?

El Modelo Pedagógico de la Mediación Social estructura una relación tripartita entre **sujeto**, **momento** y **acto** pedagógicos, a través de la cual se define el propósito respecto de la realidad de la ciudad que se propone transformar.

Lo pedagógico se estructura en la articulación de dos dimensiones. En una de las dimensiones se establece la relación entre Estado y Ciudadanía, en la que en un extremo se ubica la actuación estatal en clave de garantía de derechos, y en la otra la relación entre ciudadanos en clave de pertenencia, de apropiación social.

Así, las cosas, esta dimensión, se puede graficar así:



establece un *continuum* que se puede interpelar desde un proceso deliberadamente pedagógico, en tanto en cuanto la característica de la convivencia al interior del STM se pone en juego cuando emergen situaciones de conflicto, susceptibles de ser intervenidas desde la Mediación Social, y en las que, a través de la intervención adecuada, se logra interpelar las normas sociales, cuestionando las conductas agresivas o lesivas.

De este modo, la Mediación Social se enfoca en el efecto transformador de la intervención de los conflictos, produciendo cambios perceptibles de conductas, porque no restringe la capacidad de actuar de los ciudadanos, sino que apela a su sentido normativo y valorativo.

En este sentido, el modelo de su actuación sobre la realidad, la hace una Institución (toda vez que su propósito es la regulación), que materializa un proyecto de ciudad basado en la convivencia con respecto a normas de la cultura ciudadana.

ISSN: 2805-749

En la otra dimensión, se establece la relación entre convivencia y seguridad. Entendida la convivencia como un conjunto de relaciones de interacción basada en normas compartidas, confianza y certeza. Mientras que la seguridad es entendida como un conjunto de relaciones de cuidado, protección, responsabilidad por el otro.

Esta dimensión puede graficarse de esta manera:



Entonces, cuando se articulan estas dos dimensiones, lo que resulta es un mapa en el que las dimensiones interactúan, según el extremo hacia el cual se orientan. Lo anterior se expresa de la siguiente forma:



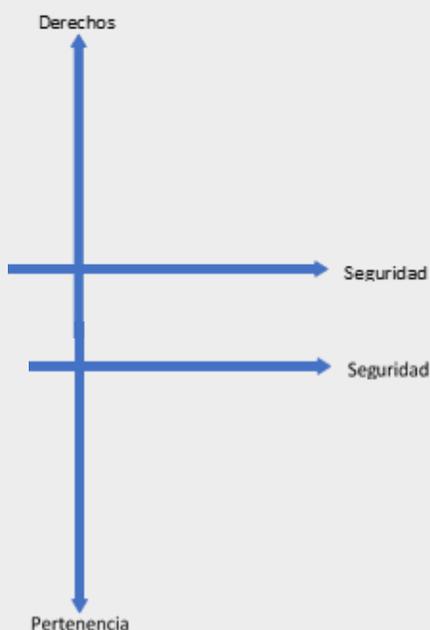
Esta interacción produce cuatro cuadrantes en los cuales se establecen ámbitos de actuación que orientan las acciones pedagógicas del Modelo de la Mediación Social. Empezando en sentido horario, el primer cuadrante es el de la interacción entre Derechos y Seguridad. Luego le sigue la interacción entre Seguridad y Pertenencia. Después la interacción entre Pertenencia y Convivencia. Y, finalmente, la interacción entre Convivencia y Derechos.

Cada uno de estos cuadrantes recibe un nombre que, por antonomasia, establece el criterio de agrupación de determinadas acciones pedagógicas, lo cual ordena las intervenciones y les otorga un sentido, a fin de que no se reduzca a la realización de actividades ociosamente.

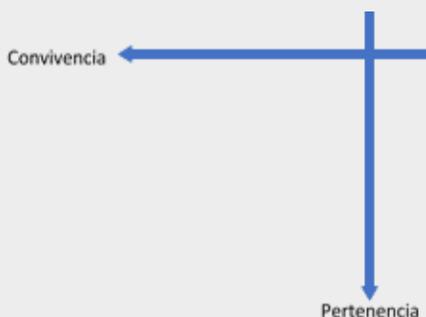
ISSN: 2805-749

En primer lugar, el cuadrante que relaciona Derechos con Seguridad recibe el nombre de **TM Nos Protege**. Éste se define como una perspectiva de intervención que busca generar un contexto

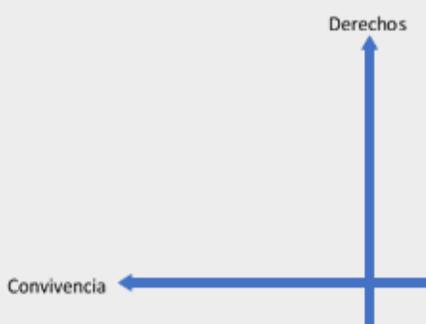
institucional protector y de amparo a derechos y de apropiación de la corresponsabilidad ciudadana, para lo cual se articulan las entidades presentes en el STM, mediante estrategias que incrementen la capacidad de respuesta ante vulnerabilidades y situaciones que afectan la seguridad de la ciudadanía.



El cuadrante que relaciona Seguridad con Pertenencia recibe el nombre de **En TM Nos Cuidamos**. Se define como una perspectiva de intervención que propicia relaciones solidarias y condiciones de cuidado y corresponsabilidad en el goce de derechos entre ciudadanos en el STM.



El cuadrante que relaciona la pertenencia con la convivencia recibe el nombre de **Convivimos en TM**, toda vez que consiste en una perspectiva de intervención en la que se apunta a la apropiación de normas sociales y jurídicas exigibles en la convivencia social por parte de las comunidades que hacen uso del STM, lo cual establece un marco de autorregulación que se constituye en patrimonio colectivo.



Finalmente, el cuadrante en el que se relaciona el enfoque de derechos con el de la convivencia se denomina como **TM Asertivo**, y es indicativa de una perspectiva de intervención desde la que se promueve la convivencia ciudadana por medio de un diálogo eficaz entre la ciudadanía y los actores institucionales para la protección y promoción de los derechos y deberes.

En suma, el modelo incorpora cuatro procesos macro, orientados a producir los efectos deseados, sin establecer una mecanicidad entre la ocurrencia de las situaciones de conflicto y la respuesta reactiva, sino que las posibilidades de la intervención se

ISSN: 2805-749

establecen a partir de un análisis de los elementos que están en juego ante la ocurrencia de la situación, así como de la capacidad transformadora que se ejercite en la búsqueda de un mayor efecto en el orden de lo pedagógico.

Ahora bien, una vez se cuenta con un modelo de interpretación de las situaciones y la capacidad de intervenir la conflictividad, se hace necesario establecer los tipos de intervención aplicables. En este sentido, también se apela a una recta en la que están plasmados dos extremos dentro de los cuales se mueve el Mediador Social: la cultura ciudadana y todo aquello que conduzca a su

promoción y ejercicio; y la transformación de conflictos, en tanto intervención de situaciones en las que se configura una relación social estructurada sobre una contradicción, respecto de las cuales se actúa en respuesta con o sin la consciencia de sus implicaciones.

Para verla de manera gráfica, se puede ilustrar de la siguiente manera:



El primer proceso tiene que ver con la intervención de conflictos a cargo de los Mediadores Sociales. El segundo proceso es la actuación pedagógica en la que los Mediadores actúan como un personaje que representa, en sí mismo, el cambio de la ciudad. En el sentido en el que se busca el reconocimiento de lo cultural, y en ello, de lo normativo, las situaciones que se presentan pueden recibir una respuesta enfocada en el reconocimiento y legitimación de un contexto de convivencia basado en la apropiación común de normas, o una respuesta en la que se conjuguen la contención, la gestión de intereses y el empoderamiento comunitario.

Estructura del modelo pedagógico

Pensar en un modelo pedagógico que desate las posibilidades transformadoras del aprendizaje a escala de ciudad, implica entender que las personas con las que acontecen conflictos son sujetos de aprendizaje, reflexivos y potencialmente responsables. En este orden de ideas, la representación de los ciudadanos como potenciales infractores hace que se les desresponsabilice como sujetos moralmente autónomos, con capacidad para actuar en contravía de los preceptos normativos.

susceptibles de recibir un juicio de reproche sobre la infracción cometida, pero no apela a su sentido moral como sujetos inscritos en una estructura social y comunitaria. Dicho de otro modo, el modelo pedagógico, para ser genuinamente pedagógico debe reconocer que la infracción a la norma puede ser una excusa para establecer un diálogo con los sujetos, en el que se visibilizan como mayores de edad, en sentido kantiano, y se reconocen como actores de su transformación.

Como consecuencia, la desresponsabilización los sitúa como sujetos

De tal manera, para que sea pedagógico, el modelo le debe proveer consciencia colectiva, reconocimiento de los efectos de la conducta, como condición para que el sujeto se haga responsable de sus actos y de sus

ISSN: 2805-749

consecuencias, pero, en doble vía, el mediador social debe entender cuál es el discurso que se logra en el contexto de la infracción.

El incumplimiento de las normas no se agota ni se satisface en sí mismo (no se rompe la norma porque sí), sino que supone la realización de un discurso que también es normativo, pero que regula en otro sentido, quizá opuesto o indiferente, del propuesto por las normas jurídicas (Mayer, 2000). Existen discursos justificatorios de las conductas de incumplimiento que dan cuenta de normas sociales y comunitarias que señalan un deber ser, aun si éste expresa violencia o conductas agresivas o antidemocráticas.

Pasar de la sanción al infractor al diálogo y la comunicación con el sujeto pedagógico es la clave del aprendizaje de ciudad. La ciudad no gana nada con la mera sanción de aquellos que no se comportan con apego a determinadas instituciones regulatorias. La ciudad gana y se alimenta cuando quienes se apartan de las normas de la cultura ciudadana entienden en qué consiste su distanciamiento, comprenden el potencial daño generado, adquieren consciencia sobre el impacto de su conducta y se comprometen socialmente a lidiar con las implicaciones de sus actos, así como de restablecer lo dañado.

Por eso, la sanción no es suficiente para que las personas ni las comunidades desistan de ciertas conductas interpretadas como indeseables.

Los destinatarios de este proceso formativo se enmarcan en un perfil de entrada que se define a partir de la contextualización de los lugares a intervenir. Esta contextualización pasa por una primera

aproximación a la información que permite concluir el decaimiento de ciertos patrones de comportamientos enmarcados en la cultura ciudadana, pero la mirada se complejiza con la investigación participante del equipo de Mediación Social, entendiendo del contexto sus lógicas específicas de funcionamiento.

El proceso formativo estima sus resultados en clave de un perfil de salida a dos niveles: i) un perfil de salida individual, en el que se da cuenta de los aprendizajes de los participantes, y ii) un aprendizaje de ciudad del que se desprenden nuevos contextos conductuales, la incorporación de normas y la reafirmación de identidades

Proceso

Hasta aquí se ha expuesto la estructura del modelo. Ahora se presentará el proceso a través del cual se pone en marcha, señalando los momentos que permiten el aprendizaje. Estos momentos no necesariamente configuran una recta temporal, ni son necesariamente una secuencia lineal. Como se mencionó más arriba, son más una espiral ascendente en la que se conjugan lo analítico, lo interventivo y lo resultante.

Así, el proceso pedagógico es una condición condicionada condicionante, en la que la aparente fugacidad de la intervención de la mediación social (tiempo instantáneo), se estira hasta hacerse persistente, a fuerza de lo cual distorsiona la aparente normalidad de un estado de cosas normativo social, permitiendo que el conjunto de individuos se constituya en una comunidad pedagógica de lo urbano y lo cívico, que impacta lo intersubjetivo, al tiempo que lo comunitario.

ISSN: 2805-749

Los tres momentos son los siguientes:

Establecimiento de la unidad de análisis: a partir de la observación participante del equipo de Mediación Social, se descubren conjuntos de conductas que presentan patrones, estilos comunes, representaciones sociales más o menos reiteradas y compartidas, en las cuales se puede advertir una estructura de significados comunes, que hacen posible la categorización.

En el marco de la observación, se levanta la información en instrumentos de análisis y respecto del universo de posibles conductas agrupadas en situaciones típicas, se realiza una priorización y selección de las situaciones que podrán (o deberán) intervenidas, considerando condiciones de capacidad de operación, redes disponibles, seguridad del equipo, entre otras.

Una vez se han priorizado las situaciones tipo, el equipo de mediación en campo desarrolla un trabajo de análisis a profundidad de las situaciones, estableciendo las rutinas, patrones, discursos, los arquetipos de los sujetos involucrados, las excusas, los puntos de no negociación, las implicaciones en la percepción de seguridad, etc.

El análisis puede conducir a descartar la situación de la priorización, siempre que se detecten factores de riesgo para el equipo y para demás actores institucionales o la ciudadanía en general.

Una herramienta utilizada con el propósito de establecer la unidad de análisis es la cartografía social del conflicto. Sin embargo, este artículo no se ocupa de describir en profundidad la herramienta. Baste decir que

allí se aglutinan críticamente diferentes fuentes de información, que se grafican espacialmente entre un adentro y un afuera de la estación, haciendo que aparezcan flujos, vínculos y relaciones que quizá pasen desapercibidas a primera vista.

Configuración de la unidad interventiva: una vez se cuenta con una lectura coherente de conflictos, normas, imaginarios, representaciones, recursos, instituciones (estatales y comunitarias) y redes, se establece la estrategia de la intervención, desde la ubicación de la situación tipo en el mapa de la intervención para establecer qué tipo o tipos de actuaciones se pueden desplegar pertinente y eficazmente (TM-Nos Protege, TM-Asertivo, En-TM-Convivimos, En-TM-Nos-Cuidamos).

Y, una vez se ubica la situación tipo, se determina el tipo de actuación a acometer por parte del Mediador Social, según la capacidad y la necesidad que esté en juego con la situación (Cultura Ciudadana, Transformación del Conflicto).

Esta ubicación se hace en consonancia con la estructura tripartita del modelo pedagógico: Sujeto, Momento, y Acto Pedagógicos. A saber:

Sujeto pedagógico: el modelo establece un punto de partida enfocado en los sujetos del acto pedagógico, que pueden ser tres genéricos: por un lado, el Mediador Social, y, por otro, la ciudadanía, pero también los actores institucionales que reciben el impacto de la intervención desde la mediación como factor de articulación.

El Mediador Social es un personaje que cambia y aprende dentro del mismo proceso.

ISSN: 2805-749

Al promover transformaciones hacia la ciudad, aprende y se transforma a sí mismo. Su papel consiste en el desarrollo de una estrategia clave para el aprendizaje: reflexionar para actuar.

En este orden de ideas, el Mediador Social, en su dimensión pedagógica participa del escenario en el STM, y genera condiciones para que haya una reflexión colectiva y se produzca un aprendizaje.

La ciudadanía, por su parte, es un conjunto social que participa de una normatividad y un tipo de identidad. Como sujetos individuales, la ciudadanía se conforma por colectivos de personas que ajustan sus conductas a normas e imaginarios que se reafirman en la relación con sus semejantes.

La ciudadanía es también sujeto pedagógico, porque su aprendizaje coincide con un proyecto de ciudad. En este sentido, la producción de un sentido de lo social, de la relación con los semejantes, de una sensibilidad por lo colectivo, es un aprendizaje que da cuenta de un nuevo tipo de relaciones en la especificidad de lo urbano.

Tanto Mediador Social como ciudadanía, se configuran como sujeto del acto pedagógico, porque no puede darse un aprendizaje en aislamiento. La interacción pedagógica entre Mediador Social y Ciudadanía es un contexto de relación constante, que resignifica los espacios, los valores y las conductas, estableciendo lenguajes comunes, a través de la intervención transformadora de los conflictos.

Como se mencionó, también los actores institucionales pueden ser sujetos del acto pedagógico por cuanto son actores que

configuran el ámbito de respuestas institucionales de cara a la ciudadanía, pero también se ven involucrados en conflictos (entre ellos, y entre ellos y con la ciudadanía) siendo que los funcionarios y servidores participan de la cultura y reproducen mecanismos no asertivos hacia la ciudadanía, o reproducen prácticas agresivas o discriminatorias.

Estos actores institucionales participan de la realidad y contexto de cada estación o portal, y observan la intervención de conflictos de la Mediación Social y también reciben el impacto de los mensajes pedagógicos, y transforman la manera en la que con posterioridad intervendrán los conflictos que sean puestos en su conocimiento, apelando al diálogo y a la transmisión de mensajes aleccionadores.

Momento pedagógico: de acuerdo con lo ya planteado, el momento pedagógico representa el espacio-tiempo en el que se produce un aprendizaje de ciudad. Es el contexto en el que la interacción mediadora arroja un saldo pedagógico, que reafirma conductas y normas sociales, o cuestiona los modos de actuar de las personas.

El momento pedagógico es una coyuntura apropiada en la que los mensajes que vehiculizan el proyecto de ciudad buscan encarnarse en ciudadanos modelo, que se transforman, y que transformándose a sí mismos, transforman la ciudad.

El Modelo Pedagógico de la Mediación Social reconoce que todos los actos que desarrollan los actores institucionales proyectan mensajes hacia la ciudadanía. Unos más explícitos y deliberados. Otros, por su parte, implícitos, casi imperceptibles o no

ISSN: 2805-749

deseados. Por ejemplo, un policial que ingresa a las estaciones del STM sin validar su pasaje, puede no representar un acto de rebeldía frente al sistema (por las condiciones en las que se acordó dar ingreso al personal de las estaciones), pero, cuando un conjunto de personas es impactado por el mensaje de ingreso irregular, encuentran justificación a la evasión.

La eficacia de los mensajes puede variar, pero lo que es innegable es que, cada actuación institucional produce un impacto pedagógico. El secreto está en estimar impactos que contribuyan en la consolidación del proyecto de ciudad, para que sea convocante de acciones y representaciones ciudadanas acordes con el propósito señalado.

Entonces, aunque toda actuación es potencialmente pedagógica, el Modelo Pedagógico de la Mediación Social propone la activación de las acciones pedagógicas de los Mediadores en momentos determinados, de tal manera que se incremente su potencial aleccionador y transformador.

Por lo tanto, el escenario predilecto es el conflicto. Precisamente porque es allí en donde las comunidades ponen en juego los intereses sobre los que pueden establecerse expectativas legítimas, así como un cierto consenso respecto de los medios aceptables para la realización de tales intereses. Así mismo, la intervención del conflicto, y la forma en la que se responda a la situación presentada, será un espacio para reafirmar las expectativas e intereses colectivos, o para promover reflexiones autocríticas respecto de las conductas ejecutadas, o los valores que se espera que se amparen.

El momento pedagógico será, entonces, la prevención del conflicto, la intervención, propiamente dicha, y las acciones de afirmación de entornos normativos y de seguridad, como premisa para el empoderamiento de la cultura ciudadana.

El momento pedagógico, como escenario espacio-temporal hace posible elegir al Mediador Social el acto pedagógico pertinente de un conjunto de posibilidades que oscilan entre la convivencia ciudadana y la transformación de conflictos.

Acto pedagógico: en el contexto que se apresta en el momento pedagógico, los Mediadores Sociales ponen en marcha actos, que buscan posibilitar que la ciudad aprenda, por ejemplo, a través de preguntas, de frases específicas que les plantean a los ciudadanos que utilizan el STM, y actividades de autorregulación o cuidado, que pueden ir constituyéndose en hábitos y, en tanto sean repetitivos, en normas sociales que funden nuevos tipos de intereses y expectativas legítimas en la convivencia.

Estos actos se clasifican en actos pedagógicos de protección, de comunicación asertiva, de convivencia o de promoción de prácticas de autocuidado.

De ese modo, en clave de protección se actúa para brindar acciones protectoras que trabajen para materializar los derechos.

Desde la asertividad, lo que se busca es transmitir información clara y transparente de cara a la ciudadanía, de manera que haya una voz tranquilizadora, desde el STM, generadora de confianza, que produce las condiciones para que la ciudadanía entienda

ISSN: 2805-749

las normas de buen uso del sistema y se produzca un efecto de corresponsabilidad.

Por otra parte, en clave de convivencia, se trata de que, desde la interacción entre ciudadanos se establezca un reconocimiento mutuo que permita reconocer normas compartidas que regulan sus conductas, y así, se involucra a la ciudadanía en el buen funcionamiento del STM, de tal manera que las personas se sienten motivadas por el cumplimiento de las normas de convivencia porque “el STM es mío, soy deliberante y me convoca para participar en que contemos con normas de convivencia para todos”. De ese modo, se trasciende la controversia individual para apuntar a la transformación estructural.

Los actos de autocuidado que se promueven como acto pedagógico, buscan que entre ciudadanos se establezcan dinámicas de protección mutua, a través de las cuales se fortalezcan relaciones de confianza, y que hacen que la concepción de seguridad se base no en la desconfianza, sino en la confianza.

Lectura e interpretación del aprendizaje de ciudad: como se ha insistido, el proceso de intervención asume como una oportunidad el hecho de que potencialmente el sujeto pedagógico reincide, o vuelve a participar de la conducta enmarcada en la situación tipo, en razón a que se propicia, nuevamente el espacio-tiempo para el momento pedagógico.

La intervención del equipo de Mediación Social reafirma los mensajes de la cultura ciudadana o la transformación del conflicto, pero es altamente factible que, en tanto, significativo, el sujeto pedagógico presente un nivel, (aun cuando básico) de modificación de

su conducta. Por ejemplo, siente vergüenza o resulta interpelado en su sentido moral. O bien, puede que la actitud respecto a los demás conciudadanos muestre signos de empatía y reconocimiento.

Seguramente ahí no se ha transformado la ciudad, pero es un paso ineludible en producir un efecto ampliado en el resto de sujetos pedagógicos. La evidencia empírica demuestra que no se requiere una gran reiteración de los actos pedagógicos, para encontrar modificaciones sensibles en el contexto, por ejemplo, una de ellas, el sentido de apropiación de lo normativo como un patrimonio colectivo, del cual la comunidad de usuarios se enorgullece.

Ahora bien, si el contexto se modifica en virtud de la mediación como condición, condicionada, condicionante, la estrategia de la mediación también debe contar con una capacidad de adaptarse a las demandas del entorno y a la variación del aprendizaje de ciudad.

Dicho de otro modo, la transformación también ocurre al interior de las estrategias de Mediación y el equipo de Mediadores Sociales. Es así, que el acto pedagógico deberá replantearse en algunos aspectos básicos de tal manera que se vaya reafirmando el sentido de comunidad y derechos ciudadanos.

Existen normas o patrones de conducta que permiten a las personas sentirse seguras, en la medida en la que se sienten confiadas. En este sentido reconocer, apropiar las normas de convivencia para exigir su cumplimiento de parte de los conciudadanos, permite que las personas sean corresponsables. Adquirir consciencia sobre

ISSN: 2805-749

las normas de uso del Sistema, y apropiarlas como un patrimonio común, permite que la ciudadanía calcule los efectos constructivos de la certidumbre de sus conductas y las de sus semejantes, reduciendo sus costos de transacción.

Ahí precisamente es en donde reside el potencial de la construcción social de la ciudadanía como condición para que en la ciudad se tejan relaciones de confianza, convivencia pacífica y seguridad no basadas en lo securitario o en la restricción de los derechos.

Por esta razón es tan importante el personaje del Mediador Social, porque ante un proyecto de ciudad, y ante un conjunto de procesos de intervención de conflictos, es la figura del Mediador Social la que posibilita que los aprendizajes de ciudad se produzcan, y que éstos sean mucho más evidentes y conscientes por parte de todos.

Ese personaje, el Mediador Social tiene una particularidad: él o ella misma deben ser como se quiere que sea la ciudad. Él o ella deben ser la imagen de lo que se quiere que la ciudad sea. Él o ella encarnan la ciudad que colectivamente se desea ser. Él o ella encarnan a todos los ciudadanos que se quiere que convivan en Bogotá.

El aprendizaje de ciudad implica que el contexto muestra un perfil de salida colectivo (más allá de los aprendizajes y reflexiones individuales de los sujetos involucrados), el cual puede describirse como una curva cualitativa de aprendizaje.

Resultados de la investigación

Ideas para trazar una carta de navegación en contextos de incertidumbre

La transformación de entornos, relaciones, normativas y dinámicas es un proceso que demanda tiempo, persistencia y dedicación. La transformación está ahí donde el diálogo es una constante que permite la autocritica y la reflexión. Y eso ha buscado la Mediación Social (MS) a partir de los diferentes espacios en los que hizo presencia, afianzar nuevas formas de relacionarse y resolver los conflictos que se dan en el sistema Transmilenio.

La Mediación Social entiende que el pasivo institucional, la debilidad en la infraestructura y su operatividad son combustible para que un conflicto estalle. Sin embargo, la MS en cada intervención ha planteado la necesidad de reflexionar desde otra perspectiva en la que son los sujetos quienes tienen la responsabilidad, como mayores de edad, por sus configuraciones culturales y las normas sociales que entretejen las dinámicas de comportamiento con el otro en la estación y en el portal.

A partir de los diferentes resultados que arrojan los indicadores, pero también el registro de casos exitosos, hoy en día la Mediación Social recoge frutos valiosos sobre un proceso que va madurándose de a poco.

La Mediación Social ha logrado ser entendida como un canal institucional idóneo para dar la atención adecuada de situaciones de conflicto, con efecto en la materialización de los derechos ciudadanos, garantizando su amparo y protección. Este tipo de intervención también ha logrado resignificar el Sistema de Transporte Masivo como parte del espacio público de la ciudad donde se fomenta la

ISSN: 2805-749

corresponsabilidad como vínculo de los comportamientos sociales. (EJCUN, 2018)

Los actores que hacen posible la materialización del discurso, los Mediadores Sociales, son agentes de cambio y es importante significar que “ubican el peso de su rol, en: i) atención de ciudadanos sobre servicios del sistema, ii) que son un actor que es referente de protección, toda vez que apoyan a los ciudadanos cuyas vulnerabilidades requieren atención preferencial, y son buscados (o sencillamente los encuentran “a la mano”) por los ciudadanos para resolver eventualidades de salud, de personas extraviadas y están prestos a brindar el apoyo, siempre que otros miembros de la estación lo requieran”

Al mes de octubre de 2018, se considera un avance satisfactorio principalmente a nivel del aprestamiento social, el fortalecimiento y la apropiación institucionales, dado que los últimos meses fueron dedicados a las estrategias de comunicación y visibilización de la figura ante la ciudadanía que transita diariamente en el sistema, a Transmilenio, a las redes e instituciones de los entornos próximos y a la sociedad en general. Ubicando así la necesidad de garantizar la sostenibilidad del proceso acumulado.

No dar continuidad de manera sostenible con el modelo de Mediación Social puede ser nocivo para la ciudad, no solo por cuanto se dejaría de atender oportunamente una gran cantidad de conflictos, que pueden escalar y hacerse visibles como delitos, sino porque se profundizaría la percepción de desamparo institucional.

Dicho de otro modo, la ciudadanía que resignificó su relación con el STM, la ciudad y

los conciudadanos a través de la intervención institucional y reguladora de la Mediación Social, puede verse defraudada ante el vacío institucional que dejan los mediadores sociales, habida cuenta de que su rol no era meramente asistencial ni informativo, sino, fundamentalmente de regulador de la convivencia.

Suspender por un término elevado la presencia de la Mediación puede traducirse en un incremento de la conflictividad que se canaliza a través de formas violentas y agresivas, haciendo que el retorno de la mediación encuentre un contexto adverso que retrotraiga los efectos hasta la fecha alcanzados.

Conclusiones.

La Mediación en acción es una respuesta al contexto problemático

El aprendizaje de ciudad que se ha logrado movilizar a partir de la intervención de conflictos que acomete la Mediación Social es la resultante de la lectura analítica del contexto conflictivo, la formulación de un plan de trabajo para orientar la intervención, y el análisis reflexivo del trasegar de los ciudadanos.

Esto quiere decir que, de acuerdo con el Modelo Pedagógico, la Mediación Social responde al contexto problemático aprestando condiciones renovadas para el establecimiento de lazos de convivencia y relaciones sociales resignificadas por el reconocimiento, apropiación y cumplimiento consciente de las normas de la cultura ciudadana.

ISSN: 2805-749

Esta no es otra cosa que la reiteración del proceso de análisis y lectura del contexto, sólo que ahora la mirada permite identificar cambios acumulativos que expresan un cambio cultural. A esta variación se le denomina curva de aprendizaje, y es la constatación de que la realidad se transformó por la acción de la mediación, pero principalmente por la dinámica autónoma de una ciudadanía que se hace responsable por el destino de su convivencia y su calidad de vida al interior del STM.

Se debe destacar el factor de corresponsabilidad que se ha logrado promover en la ciudadanía, como un efecto concreto de la acción en red, que se materializa en la apropiación y empoderamiento de las normas sociales, como fundamento de una cultura ciudadana, en la que las conductas contrarias a la convivencia, insolidarias, o dañinas hacia el conjunto de actores sociales, empiezan a ser cuestionadas y transformadas.

La curva de aprendizaje se establece en una interacción entre la acción de la Mediación Social, las necesidades identificadas en la contextualización, la lectura adecuada de los factores de conflicto, y los discursos emergentes, de manera expresa, o tácita, que dan cuenta de una nueva relación con lo normativo.

Referencias bibliográficas

Buenaventura, N. (1994) La escuela Grande. Instituto Luis Carlos Galán para el Desarrollo de la Democracia, Bogotá, D.C.

Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional – EJCUN- (2018), Informe mensual de avance línea de Mediación Social, No. 8, Bogotá, D.C.

Mayer, M. E. (2000) Normas jurídicas y normas de cultura, Editorial Hammurabi, Buenos Aires.

Ross, M. H. (1995) La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia, Paidós Ibérica, Madrid.

Suárez, E. (2009) Pedagogía del Cuidado y la Reconciliación -PCR-, Fundación para el Perdón y la Reconciliación, Bogotá D.C. Documento Mimeo.