



Agencias de investigación y mediación para la promoción del empleo y la igualdad

Sumario

Agencies for mediation and research for the development of employment and equality

Autoras:

Berta del Río Martín

Licenciada en Sociología y mediadora social.

M^a Carmen Ripollés Gil

Licenciada en Sociología y mediadora social.

Anna Sales Boix

Licenciada en Filología Inglesa y mediadora social.

- I. Introducción
- II. La AIMPEI
 - II.I La mediación social y la AIMPEI
 - II.II La AIMPEI: una necesidad
 - II.III La finalidad de la AIMPEI
 - II.IV Principios fundamentales de la AIMPEI
 - II.V Metodología de trabajo
 - II.VI La puesta en marcha de la AIMPEI
- III. Recomendaciones
- IV. Notas

Agencias de investigación y mediación para la promoción del empleo y la igualdad

Introducción

Las AIMPEI son Agencias de Indagación y Mediación para la Promoción del Empleo y la Igualdad. Las primeras Agencias de Mediación Social se enmarcan dentro del **Proyecto Europeo Equal Mass-Mediación**. El objetivo de este proyecto es incrementar el nivel de empleabilidad de aquellos grupos sociales que se encuentran en una situación desfavorecida en su acceso al empleo o a la participación social, especialmente los colectivos de mujeres.

El proyecto Mass-Mediación está promovido por una Agrupación de Desarrollo Geográfico denominada **Red Aldaba**, integrada por entidades tanto públicas como sin ánimo de lucro, pertenecientes a siete comunidades autónomas: Andalucía, Asturias, Ceuta, Comunidad Valenciana, Extremadura, Madrid y País Vasco, siendo la entidad representante la Universitat Jaume I de Castellón.

Este proyecto surgió tras realizar un estudio en cada una de las zonas geográficas implicadas, del que se desprendió que, en ocasiones, las instituciones públicas ponen en marcha servicios y recursos que no se ajustan a las necesidades reales de la población a la que

van dirigidos; en otras ocasiones, no se informa debidamente de la disponibilidad de estos servicios y recursos, ante lo cual, la población desconoce su existencia. Esta situación genera un despilfarro de los recursos y puede provocar el descontento de la ciudadanía. Por otra parte, los resultados de este estudio reflejan también la descoordinación existente en el marco asociativo, lo que impide el desarrollo de acciones que repercutan sobre sectores más amplios de población.

Por todo lo expuesto anteriormente, se ponen en marcha las **Agencias de Investigación y Mediación para la Promoción del Empleo y la Igualdad** (de ahora en adelante AIMPEI). Estas estructuras se encargan de indagar sobre las necesidades, carencias y deseos de la población, de las empresas e instituciones, y de facilitar la coordinación y la transferencia de información sobre las iniciativas, servicios, recursos, etc. que están activados desde las distintas entidades. De esta manera los recursos y servicios ofrecidos se adecuaran a las necesidades detectadas, economizando recursos y evitando así el gasto innecesario de bienes, servicios y dinero público.

La AIMPEI

La Mediación Social y la AIMPEI

La AIMPEI realiza servicios de Mediación Social, concretamente de Mediación Social para la Igualdad de Oportunidades en la Participación Social y en el Empleo. Tal tipo de Mediación se entiende como interceder a favor de grupos y/o colectivos sociales no representados, discrimi-

nados y/o en peligro de exclusión social para conseguir que los recursos y servicios ofrecidos se ajusten a sus necesidades. Este servicio deben ejercerlo agentes especializadas/os en Mediación Social, a través de la AIMPEI como estructura específica de trabajo en este campo.

La AIMPEI: una necesidad

En una sociedad donde la Igualdad de Oportunidades ya ha conseguido un respaldo legal, encontramos multitud de situaciones en las que los colectivos y grupos sociales más desfavorecidos (inmigrantes, personas con alguna discapacidad...) son todavía víctimas de la discriminación. Los grupos sociales, integrados por mujeres y hombres, sienten que sus intereses no son tenidos en cuenta por las instituciones públicas, las cuales les ofrecen recursos y servicios que no siempre se adaptan a sus necesidades reales (esta situación se agrava en el caso de las mujeres de distintos colectivos). Las instituciones, a su vez, carecen de información precisa sobre las demandas y deseos de los diferentes colectivos y grupos sociales, sin poder dar una respuesta adecuada a las problemáticas que éstos padecen.

En este marco, surge la AIMPEI, como una estructura que pretende establecer vías de comunicación eficaces entre los diferentes agentes implicados en los procesos sociales, consiguiendo rentabilizar los recursos y proponiendo alternativas que prevengan la exclusión y la marginalidad social.

La AIMPEI actúa como un interlocutor social ya que ocupa el espacio vacío que queda entre las instituciones y la ciudadanía con el fin de tender puentes de comunicación eficaces, que reduzcan la distancia existente entre ellas.

La finalidad de la AIMPEI

El **objetivo general** de la Agencia de Mediación es facilitar el intercambio multi-direccional de información entre la ciudadanía y las instituciones, con el fin de conseguir a través del trabajo de campo, cambios que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas. Este objetivo se organiza en torno a los siguientes objetivos específicos:

- Indagar sobre la discriminación sociolaboral que sufren determinados sectores de la población, en especial las mujeres.
- Analizar los recursos existentes en materia de empleo e igualdad así como su grado de adecuación a lo que realmente necesitan las personas.
- Dar un tratamiento adecuado a la información recogida en la fase de indagación.
- Diseñar de propuestas alternativas para mejorar las situaciones de desigualdad diagnosticadas en la indagación, maximizando los recursos que ya existen.
- Transferir las propuestas a las partes implicadas.
- Facilitar la implementación de medidas asociadas al *mainstreaming* de género para promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y eliminar las actitudes discriminatorias (informes, estudios, planes de igualdad...).
- Coordinar y movilizar a los diferentes agentes sociales y fomentar el asociacionismo.
- Documentar los procesos.

Principios fundamentales de la AIMPEI

Los principios fundamentales de la Agencia de Mediación, responden a diferente naturaleza.

Principios éticos e ideológicos: A la hora de poner en marcha una AIMPEI, es importante, que sus integrantes adopten los principios éticos e ideológicos que van a regir el funcionamiento de la agencia. Estos principios básicos son:

- Objetividad, actuando como una entidad independiente que toma decisiones de forma autónoma, sin favorecer ningún tipo de interés particular.
- Aplicación de la Igualdad de Oportunidades, oponiéndose a la discriminación, y trabajando para reducir desequilibrios sociales.
- Implementar la perspectiva de género (*mainstreaming*) en todas sus actuaciones.
- Actitud ética en la realización de sus funciones mediadoras.

Principios de funcionamiento: Establecer unos principios de funcionamiento de la AIMPEI es básico para el buen desarrollo de sus acciones mediadoras. Estos principios responden a la conformación del equipo de trabajo y a la elaboración de un reglamento interno.

El equipo de trabajo. La Mediación Social deben ejercerla Agentes de Mediación Social con un perfil concreto que cumpla unos requisitos tanto aptitudinales (formación universitaria en la rama de las Ciencias Humanas y Sociales, Ciencias Jurídicas y/o Ciencias Económicas, y formación específica en Mediación Social e Igualdad de Oportunidades), como actitudinales (asertividad, empatía, capacidad de escucha, capacidad de trabajo en equipo, respeto, tolerancia...).

La AIMPEI debe estar integrada por un equipo de trabajo interdisciplinar capaz de obtener una visión amplia, profunda y rica de las reali-

dades objeto de indagación, capaz de incluir distintas perspectivas en un mismo proceso de investigación y con capacidad para documentar los resultados de las investigaciones. Esta interdisciplinariedad debe contar con Agentes que representen, fundamentalmente a las siguientes disciplinas: Derecho, Economía, Psicología, Sociología y Documentación. Algunas de ellas pueden verse sustituidas por otras, siempre y cuando, los campos de conocimiento básicos para realizar las tareas de mediación queden cubiertos. En el caso de que el equipo no este capacitado para la realización de ciertas funciones, estas se derivaran a organismos especializados. Por ejemplo, la contratación de los servicios de una gestoría para que realicen las tareas administrativas.

El equipo de trabajo de las AIMPEI gira en torno a un principio básico: el trabajo en equipo, que atendiendo a la definición de Katzenbach y K. Smith¹ significa *"Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planteamiento común y con responsabilidad mutua compartida"*.

Reglamento interno

En el reglamento interno de la AIMPEI deben establecerse criterios en cuanto al reparto de tareas y a la toma de decisiones. Estos criterios se recogerán en un documento escrito consensuado entre las partes con carácter vinculante.

Reparto de tareas

Para un eficaz funcionamiento de la AIMPEI y un buen aprovechamiento de sus recursos, es importante repartir las tareas entre las perso-

nas integrantes del equipo. Evidentemente, es aconsejable, que de base se establezca la distribución de tareas de acuerdo a la formación y la capacitación profesional de cada una/o, pero sin despreciar otras habilidades personales que puedan contribuir a la mejora de los resultados. Por ejemplo, la/el agente con formación en Derecho se ocupara de todos los temas relacionados con su disciplina, pero si posee grandes habilidades sociales puede ser, además, la persona encargada de establecer contactos, asistir a ciertas reuniones, etc. Es obvio que el reparto de tareas se verá condicionado por el volumen de trabajo.

Toma de decisiones

La AIMPEI debe establecer una regulación para la toma de decisiones, ya que las ideas de cada agente de mediación con respecto a un tema, pueden ser contrapuestas. Es importante que a la hora de tomar cualquier decisión, los intereses que primen sean los objetivos de la AIMPEI, dejando de lado los intereses personales de sus integrantes. La primera opción para determinar una decisión será procurar que a esta se llegue por consenso. El consenso implica diálogo, debate y reflexión, y tiene como resultado un mayor compromiso y motivación a la hora de hacer frente a esa decisión. Pero, el día a día nos enseña que no es fácil tomar decisiones por consenso ya que, esta práctica requiere de mucho tiempo del que en numerosas ocasiones no se dispone. Las decisiones que no se alcancen por consenso, necesariamente, deberán someterse a votación. El resultado se determinará por mayoría simple, esto es, la mitad más uno de

los votos emitidos. En caso de empate, se concederá un periodo de reflexión de acuerdo al tiempo con el que se cuente para tomar la decisión, tras el cual se repetirá la votación. En caso de que no se llegue a ningún acuerdo, se contará con una persona experta, ajena a la estructura, que medie dentro de la propia AIMPEI, facilitando la resolución positiva de ese conflicto.

Metodología de trabajo

La AIMPEI tiene como finalidad generar *actos sustantivos*² esto es, acciones que propicien cambios que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas. La metodología por excelencia, para la consecución de tal fin, es la *investigación-acción-participativa*³. Está basada en el trabajo de campo, implica "salir a la calle" y contactar directamente con los agentes sociales, la ciudadanía, etc., para obtener información de primera mano sobre la situación del entorno, el trabajo de cada agente, la circunstancia del sector a indagar, etc. Esta metodología consta de cuatro fases diferenciadas: planificación, acción, observación y reflexión. Esto permite que los objetivos se replanteen constantemente según los datos que se vayan recogiendo.

Desde la *investigación-acción-participativa*⁴, entendida como campo metodológico, se engloban diferentes métodos, dinámicas, técnicas e instrumentos, cuya aplicación se verá determinada por las características que rodeen al objeto de estudio en cada caso particular. Así, algunas de las técnicas tendrán carácter cualitativo, como la entrevista, la observación, los talleres, los grupos de discusión, etc. Otras serán técnicas de investigación cuantita-

tivas orientadas, en su gran mayoría, a la obtención de datos estadísticos.

Una vez se haya contrastado la información obtenida, la AIMPEI propiciará la transferencia de información entre todas las partes implicadas, para que todas ellas conozcan las características de la realidad social que les rodea. Cada una de las actuaciones que lleve a cabo la AIMPEI, se documentará, de acuerdo a los fines que se persigan en la transferencia de información.

La transferencia de información a las partes implicadas en un proceso de indagación se realizará a través de *informes* en los que debe constar: quién hace el informe, a quién se dirige, quién lo demanda y el motivo del informe. Si procede, se incluirá el presupuesto y los plazos de realización.

Cuando un organismo demande una indagación la AIMPEI debe solicitarle la documentación justificativa de los trámites de aprobación institucional pertinentes.

Las actividades diarias que realice la AIMPEI se recogerán en un *diario de campo*. Se estructurará de la siguiente forma: fecha, lugar, personas de contacto, actividades y comentarios. Este documento será de gran utilidad a la hora de realizar la memoria anual de actuaciones y la evaluación de estas.

Durante las reuniones, la AIMPEI se elaborarán *actas* en las que consten: fecha, lugar de realización, asistentes, puntos a tratar y acuerdos alcanzados. Se diferenciarán, a la hora de ordenarlas, en dos tipos: reuniones internas y reuniones con personal externo a la agencia.

La comunicación con los medios de comunicación social es muy importante. Así que se

enviarán *comunicados de prensa* sobre las actuaciones que se quieran difundir. Es conveniente crear un *dossier* de prensa con todo lo que se publique de sobre la AIMPEI.

Es fundamental realizar *memorias* anuales en las que se recojan todas las actuaciones de la AIMPEI.

La limpieza de la información y la objetividad

Antes de acordar el contenido de un documento elaborado por una persona, este debe ser revisado por terceras personas.

Se ha de guardar toda la documentación de forma ordenada, y conservar varias copias de todo lo que se haga (folletos, actas, informes, publicaciones...).

La puesta en marcha de la AIMPEI

Lo más importante en la puesta en marcha de las Agencias de Mediación es priorizar y ser realistas a la hora de formular objetivos de trabajo, lo que significa manejar criterios de viabilidad. Para comenzar a funcionar se debe contar con unos requisitos básicos: identidad jurídica, que le acredite legalmente en la realización de sus trabajos, recursos materiales y recursos económicos.

Identidad jurídica. La AIMPEI puede adoptar diferentes formas jurídicas, consolidándose en aquella que responda a los criterios que se determinen, tales como: ubicación geográfica de la agencia, tipología de los trabajos a realizar, rentabilidad económica, número de integrantes, etc.

Aquí apuntamos algunas posibilidades para la constitución legal de la AIMPEI:

Asociaciones: agrupaciones de personas constituidas para realizar una actividad colectiva de una forma estable, organizadas democráticamente, sin ánimo de lucro e independientes, al menos formalmente, del Estado, los partidos políticos y las empresas. La agrupación de varias asociaciones se llama Federación o Coordinadora. Las Confederaciones son la agrupación de varias Federaciones.

Fundación: son organizaciones constituidas *sin ánimo de lucro* que, por voluntad de sus creadores, tienen afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de fines de interés general.

Modalidades empresariales. Se apuntan las diferentes topologías:

Sociedad cooperativa: agrupaciones voluntarias de personas físicas y en las condiciones de ley jurídicas que, teniendo intereses o necesidades socio-económicas comunes, desarrollan una actividad empresarial, imputándose los resultados económicos a los socios, una vez atendidos los fondos comunitarios, en función de la actividad cooperativa que realizan.

Sociedad anónima: sociedad de carácter mercantil en la que el capital, que estará dividido en acciones transmisibles, se integrará por las aportaciones de los socios, quienes no responden personalmente de sus deudas sociales.

Sociedad civil: es un contrato de socios por el cual dos o más personas se obligan a poner en común dinero, bienes o industria con ánimo de partir entre sí las ganancias.

Sociedad laboral: sociedad de carácter mercantil en la que la mayoría del capital pertenece a los socios trabajadores, cuya relación laboral es por tiempo indefinido y a jornada completa. Pueden ser Sociedades Anónimas o Sociedades de Responsabilidad Limitada

Sociedad limitada: sociedad de carácter mercantil en la que el capital, que estará dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles que no podrán incorporarse a títulos negociables, ni denominarse acciones.

Comunidad de bienes: Son las formadas por varias personas que ostentan la propiedad y titularidad de una cosa o derecho indiviso.

Recursos materiales

La AIMPEI debe contar con ciertos recursos materiales básicos: fungibles (aquellos que tienen duración determinada, por ejemplo material de oficina) como inventariables, mobiliario de oficina, ordenadores, impresora, fotocopiadora, conexión a Internet, teléfono, fax y por supuesto tener una ubicación permanente (despacho, etc.).

Pero la AIMPEI, a parte de éstos, necesitará otro tipo de recursos dependiendo de las actividades que esté realizando. Para garantizar la difusión de la agencia necesitará: una cuenta de correo electrónico, a ser posible una página web, folletos publicitarios, tarjetas personales de presentación, etc.

Para la llevar a cabo el trabajo de campo:

- ficha informantes clave, donde se recojan los datos de la persona entrevistada,
- ficha de información municipal o institucional, donde se recojan datos relevantes acerca del

municipio donde se va a realizar la indagación, tales como: número de habitantes por sexo y edad, corporación municipal, recursos sanitarios, de empleo, de educación... que dependerán de lo que se pretenda indagar,

- guiones para la realización de las entrevistas,
- plano de la zona,
- grabadora,
- bloc de notas,
- automóvil,
- Otros.

A parte de todo lo mencionado, no se debe olvidar que las/os Agentes de Mediación Social trabajan fundamentalmente con información, por lo que han de asegurarse un buen acceso a bibliotecas, bases de datos, prensa, revistas, etc.

Búsqueda de financiación

Las AIMPEI tienen un carácter económico mixto, es decir, están financiadas por fondos tanto públicos como privados. Es fundamental que la Agencia funcione de forma independiente, esto es, que no responda a ningún interés concreto, ya que ello acabaría con el principio de objetividad y de Igualdad de Oportunidades.

La financiación se buscará, de forma independiente, para cada uno de los proyectos que desarrolle. Se podrá acceder a subvenciones locales, autonómicas, estatales o europeas, y también podrá obtener financiación de las retribuciones por servicios prestados a instituciones y/o empresas.

Además se podrán firmar convenios de colaboración con otras organizaciones para traba-

jar con estas de forma conjunta en el desarrollo de proyectos concretos.

Recomendaciones para un buen funcionamiento de la AIMPEI

Lo más importante en la puesta en marcha de las Agencias de Mediación es priorizar y ser realistas a la hora de formular objetivos.

Hay que informarse muy bien de la entidad jurídica que mas conviene para el cumplimiento de los fines de la AIMPEI.

Es necesario poner en contacto a la ciudadanía con las instituciones públicas, pero nunca obligar a nadie a participar.

La AIMPEI ha de presentarse como un soporte al trabajo de las y los profesionales del ámbito social, sin que éstas/os las perciban como rivales: ADL (Agentes de Desarrollo Rural), Trabajadoras/es Sociales, Técnicas/es de los Ayuntamientos, Concejalías, Sindicatos,...

La AIMPEI debe transferir información a quien la necesite y debe, a su vez, crear necesidad. Es muy importante fomentar la participación ciudadana y potenciar el desarrollo local, sobre todo incitando a las mujeres a movilizarse socialmente.

Hay que seleccionar las/os informantes clave adecuadas/os, que realmente puedan aportar la información relevante, dando el protagonismo a quien lo tiene.

Tienen que resolver los conflictos las mismas personas que los padecen y desde la AIMPEI se les pueden facilitar las herramientas para hacerlo.



Es muy importante utilizar el error como un instrumento de aprendizaje, y compartir herramientas de evaluación susceptibles de cambio y mejora. Cada acción tiene que evaluarse y si se comete un error, hay que analizarlo y buscar alternativas.

El uso de calendarios y agendas ayuda a organizarse mejor ya que permiten recoger los datos referentes a citas, convocatorias y plazos, con exactitud.

Valorar la importancia que tiene transferir correctamente la documentación y plasmarlo todo por escrito ya que *las palabras que no están escritas se las lleva el viento*.

A la hora de presentar un proyecto hay que ceñirse a los requisitos y ajustar los presupuestos a los objetivos.

La formación no es una tarea específica de la mediación social, pero se pueden aprovechar los recursos aptitudinales de sus integrantes para la realización de actividades relacionadas con la formación, siempre y cuando, giren en torno a los principios básicos de la AIMPEI⁶.

Notas

1. Katzenbach, J. R., Smith D. K. (1995): *La sabiduría de los equipos*. México: CECOSA.
2. Stenhouse, L. (1993): *La investigación como base de la enseñanza*. Madrid: Morata.
3. Bord F., Villasante, T.R, y otros (1993): *Monográfico sobre investigación-acción-participativa*. Madrid: Documentación social, nº 92.
4. Para más información sobre la investigación-acción-participativa, consultar, Arrufat, V.,

Gil, A., Gómez, L., Villasante, T.R. (2001): *¿Qué queremos decir cuando hablamos de campo metodológico: propuestas metodológicas, dinámicas, técnicas e instrumentos cualitativos aplicables en un Sistema de cambios?*, Colección *¿Qué queremos decir cuando hablamos de...?*. Castellón: Proyecto NOW Isonomia, Universitat Jaume I, Fondo Social Europeo.

5. Se debe aclarar, que no tener ánimo de lucro significa, que no se pueden repartir los beneficios o excedentes económicos anuales, sino que estos deberán reinvertirse en el cumplimiento de los fines de la entidad.

6. El contenido de este documento se basa en la experiencia de las primeras AIMPEI. La intención ha sido elaborar una guía con carácter práctico que pueda servir para facilitar la constitución de nuevas agencias de mediación social. Por lo tanto, se trata de una propuesta de funcionamiento orientativa.

04

05

The methodological level of the dialogue
groups with women and empowerment
mediation

07

Agencies for mediation and research for the development of employment and equality

Agencias de investigación y mediación para la promoción del empleo y la igualdad

Authors of this booklet:

Berta del Río Martín

Bachelor's Degree in Sociology. Social Mediator.

M^a Carmen Ripollés Gil

Bachelor's Degree in Psychology. Social Mediator.

Anna Sales Boix

Bachelor's Degree in English Philology. Social Mediator.

Translation: Marta Renau Michavila

Sumario

- I. Introduction
- II. AIMPEI
 - II.I Social Mediation and AIMPEI
 - II.II AIMPEI: a need
 - II.III AIMPEI aims
 - II.IV Fundamental principles of AIMPEI
 - II.V Working Methodology
 - II.VI Implementation of an AIMPEI
- III. Recommendations
- IV. Notes

Agencies for mediation and research for the development of employment and equality

Introduction

AIMPEIs are Agencies for Mediation and Research for the Development of Employment and Equality. The first Agencies for Social Mediation were part of the **European Equal Mass-Mediation Project**. The aim of this project is to increase employability levels of social groups in an underprivileged situation in their access to employment or social participation, especially groups of women.

The Mass-Mediation Project is promoted by a Geographical Development Partnership called **Red Aldaba**, and made up of public and non-profit making organisations from seven Autonomous Communities: Andalusia, Asturias, Ceuta, the Valencian Community, Extremadura, Madrid and the Basque Country. The promoter of this Development Partnership is Universitat Jaume I of Castellón.

This project came out of a preliminary study carried out in each of the geographical areas involved. The study showed that public institutions sometimes create both services and resources which do not cover the real needs of their beneficiary populations. On occasions, people are not properly informed about the availability of these services and resources, and therefore are

unaware of their existence. This situation leads to a waste of resources and can cause discontent in the community. Furthermore, the study also showed up a lack of coordination in the associative framework, thus hindering the development of actions that would have an effect on broader sectors of the population.

For this reason, the **Agencies for Mediation and Research for the Development of Employment and Equality** (henceforth AIMPEI) were set up. These structures are created to detect needs, deficiencies and desires of populations, companies and institutions, and to facilitate their coordination and transfer of information related to initiatives, services, resources, etc. developed by different entities in order to match them to detected needs. Thus, resources would be streamlined and unnecessary expenditure of goods, services and public money would be avoided.

AIMPEI

Social Mediation and AIMPEI

AIMPEI carries out Social Mediation Services, especially Social Mediation for Equal Opportunities in Social Participation and Employment. This type of Mediation is understood as a way of interceding in favour of groups and/or social collectives that are non-represented, discriminated against and/or in danger of social inclusion so the resources and services offered are adjusted to their needs. This service must be carried out by agents specialised in Social Mediation through AIMPEI as a specific working structure in this field.

AIMPEI: a need

In a society where Equal Opportunity has achieved legal backing, we still find many situations where the most underprivileged social groups (immigrants, people with disabilities...) are victims of discrimination. Social groups of both women and men feel their interests are not taken into account by public institutions who offer them resources and services that are not always adapted to their real needs (this situation gets worse for women from different social groups). At the same time, institutions do not have precise information about the requests and desires of social groups, so they cannot give an adequate answer to their problems.

Within this framework, AIMPEI arises as a structure that sets out to establish efficient communication channels between agents involved in the social process, thus streamlining resources and proposing alternatives to prevent exclusion and social alienation.

AIMPEI acts as a social interlocutor since it takes up the empty space between institutions and citizens with the goal of building efficient bridges of communication to lessen the distance between them.

AIMPEI aims

The **general aim** of the Agency for Mediation is to facilitate a multi-directional exchange of information between citizens and institutions to achieve, through field work, changes and improve people's quality of life. This aim is organised round the following specific aims:

To inquire into socio-labour discrimination

suffered by certain sectors of the population, especially women.

To analyse the existing resources related to employment and equality and their level of adequacy vis-à-vis people's real needs.

To appropriately deal with the information gathered during the inquiry stage.

To design alternative proposals to improve unequal situations diagnosed during the inquiry, thus maximising the existing resources.

To transfer proposals to the parties concerned.

To facilitate the introduction of measures related to gender mainstreaming to promote equal opportunities between men and women and eliminate discriminatory attitudes (reports, researches, equal plans...).

To coordinate and mobilise all social agents and promote associationism.

To document processes.

Fundamental Principles of AIMPEI

The fundamental principles of the Agency for Mediation have different natures.

Ethical and Ideological Principles: When setting up an AIMPEI it is important that all its members adopt the ethical and ideological principles which will guide the working of the agency. These basic principles are:

Objectivity, acting as an independent entity that takes decisions autonomously without favouring any particular interest.

Application of equal opportunities, against discrimination and working towards reducing social imbalances.

Implementation of the gender perspective (mainstreaming) in all its actions.

Ethical attitude in carrying out its mediation functions.

Functioning Principles: Establishing some functioning principles for the AIMPEI is essential for a good development of its mediation actions. These principles respond to the setting up of the working group and the formulation of internal regulations.

The Working Team. Social Mediation should be practised by Social Mediation Agents with a particular profile that meets certain requisites related to aptitude (university training in the area of Human and Social Sciences, Legal Sciences and/or Economic Sciences, and specific training in Social Mediation and Equal Opportunities) and attitude (assertiveness, empathy, listening abilities, ability to work in a group, respect, tolerance...).

AIMPEI should be made up of an interdisciplinary working group capable of a broad, deep and rich vision of the realities to be studied, and of including different perspectives in the inquiry process itself and with the capacity to document the inquiry results. On the interdisciplinary side, there should be Agents representing the following areas in particular: Law, Economy, Psychology, Sociology and Documentation. Some may be substituted by others as long as the basic field of knowledge to carry out the mediation tasks are covered. If the group is not qualified to carry out certain functions, these are outsourced to specialised organisations. For instance, hiring the services of a private agency to deal with administrative work.

The AIMPEI working group revolves around a basic principle: team work, which according to the definition put forward by Katzenbach and K. Smith¹ means "*a small number of people with complementary skills who are committed to a common purpose, performance goals and*

approach for which they hold themselves mutually accountable".

Internal Regulations

In the AIMPEI internal regulations criteria should be established for sharing tasks and taking decisions. These criteria should be written down and agreed by the parties with a binding character.

Task Sharing

In order for the AIMPEI to work properly and to use its resources, it is important to share tasks among team members. Obviously, it is advisable to distribute tasks according to people's training and professional qualification, but other personal skills which could improve results should not be overlooked. For instance, an agent with a Law Degree will deal with all subjects related to her/his discipline. Nevertheless, if this person also has very good social skills, s/he could be in charge of making contacts, attending certain meetings, etc. It is clear that task sharing would be determined by the work flow.

Taking Decisions

AIMPEI should establish norms for decision-taking since mediation agents may have opposing ideas on a specific subject. When taking any decision it is important to give priority to AIMPEI objectives, and put personal interests aside.

The first option to reach a decision would be through consensus. Consensus involves dialogue, debate and reflection, and as a result



implies greater commitment and motivation when facing the decision. Nevertheless, day-to-day experience shows us that taking decisions by consensus is not easy as it requires a lot of time, not available in many occasions.

Decisions not reached by consensus have to be put to the vote. Result will be determined by simple majority, that is to say, half of the cast votes plus one. If a tie occurs, a reflection period will be established depending on the time available to make the decision. Following the reflection period, the vote will be repeated. If no agreement is reached, an expert from outside the structure will mediate within the AIMPEI in order to facilitate a positive resolution of the conflict.

Working Methodology

The purpose of the AIMPEI is to generate *substantive acts*², in other words, actions that lead to improvements in people's quality of life. The methodology par excellence to achieve this purpose is the *participatory-action-research*³. This methodology is based on field work and it implies to "get out onto the streets" and come directly into contact with social agents, citizens, etc. in order to obtain first-hand information about the situation in the location, each agents' work, the circumstances of the sector to be investigated, etc. This methodology has four differentiated stages: planning, action, observation and reflection. These stages allow for a constant reconsideration of the objectives as data is being gathered.

The *participatory-action-research*⁴, understood as a methodological field, includes several methods, dynamics, techniques and instru-

ments whose application will be determined by the characteristics surrounding the object of study in each particular case. Thus, some techniques will have a qualitative character, such as interviews, observation, workshops, discussion groups, etc. Other techniques will be quantitative and mainly orientated towards gathering statistical data.

Once the information gathered has been verified, AIMPEI will arrange for the transfer of information among all the concerned parties so they are all aware of the characteristics of the social reality around them.

Each AIMPEI action will be documented according to the aims pursued in the transfer of information.

The transfer of information to the concerned parties in an inquiry process is carried out through *reports* where the following information should be included: the author of the report, to whom it is addressed, who requested it and its objective. If appropriate, a cost estimate and deadlines should be included.

When an organisation requests an inquiry, the AIMPEI should ask for a certificate of the appropriate institutional endorsement procedure.

The AIMPEI's daily activities will be written down in a *field diary* with the following structure: date, place, contact persons, activities and comments. This document will be most useful when writing up the annual action report and the evaluation of the activity.

During AIMPEI meetings, minutes will be written up including: date and place, people present, points to deal with and agreements reached. When classifying meetings, two types can be distinguished: internal meetings and meetings with people from outside the agency. Communication with the media is very impor-

tant. Press releases should be sent out on the actions to be publicised. It is also a good idea to create a press dossier with all information published on the AIMPEI.

It is essential to write up annual reports that include every AIMPEI action.

Revision of Information and Objectivity

Before agreeing on the content of a document, it should be revised by third parties.

All the information should be gathered in a well-organised way, and several copies of everything produced (leaflets, minutes, reports, publications etc.) should be kept.

Implementation of an AIMPEI

The most important aspect when setting up an Agency for Mediation is to prioritise and be realistic when drawing up working objectives, which means using viability criteria. There are some basic requirements needed to start working: legal identity authorising the development of its work, physical resources and economic resources.

Legal Identity. The AIMPEI can adopt different legal forms depending on the criteria determined such as: the agency's geographical location, type of work to be carried out, economic profitability, number of members, etc.

Some possibilities for the AIMPEI legal status are set out below:

Associations: organisations set up to carry out a common activity in a stable democratically organised way. They are non-profit organisations working independently, at least formally, from Government, political parties and companies. A group of several associations is called

a Federation or Coordination. A Confederation is a group of several Federations.

Foundations: *non-profit* organisations⁵ whose assets depend on the organisation of general interest aims.

Types of Companies: There are different typologies:

Cooperative: voluntary group of individuals following legal conditions with common socio-economic interests or needs and carrying out a business activity. Its economic results, once the community funds have been covered, provide a dividend to its members according to the cooperative activity they carry out.

Public Limited Company: commercial corporation in which the capital, divided into transmissible shares, is made up of contributions from each partner. Partners have unlimited personal liability for the debts of the business.

General Partnership: a contract between partners by which two or more people are bound to put in common ownership an amount of money, goods or industrial assets with the aim of sharing profit between them.

Worker-owned Company: commercial corporation in which the majority of capital belongs to the worker-owners, and whose labour relationship is permanent and full-time. They can be Public Limited Companies or Limited Liability Companies.

Limited Liability Company: a commercial corporation in which capital is divided in accumu-

lated and indivisible equal participations. Participations cannot be incorporated to marketable titles nor can they be named shares.

Joint ownership: made up of several people holding the property and ownership of an entity or undivided titles.

Physical Resources

The AIMPEI should have certain basic physical equipment: expendable equipment (with a limited duration, for instance office material) and inventorial equipment, office furniture, computers, printers, photocopier, Internet connexion, telephone, fax and of course having a permanent location (office, etc.).

In addition, the AIMPEI will also need other types of resources depending on the activities carried out. In order to guarantee that the agency becomes known, it will need: an email address, if possible a web site, leaflets, business cards, etc.

To carry out the field work:

A key informant card to include the interviewee's data.

Council or institutional card to include data about the municipality where the inquiry is going to take place, such as: number of inhabitants divided by sex and age, municipal corporation, health, employment, educational resources... depending on the object of the inquiry.

Interview guidelines.

Map of the area.

Tape recorder.

Notepad.

Car.

Others.

In addition to the above, as Social Mediation Agents work mainly with information, they should therefore have good access to libraries, databases, newspapers, magazines, etc.

Looking for funding

AIMPEIs have a mixed economic character: they are financed by both public and private funds. It is essential for the Agency to be independent; in other words, they must not respond to any specific interest, as this will put an end to the principles of objectivity and equal opportunity.

Funding will be found independently for each project to be developed. AIMPEIs may be eligible for local, regional, national or European grants. AIMPEIs may also obtain funding by offering services to institutions and/or companies.

Furthermore, collaboration agreements may be signed with other organisations to work together on the development of certain projects.

Recommendations for a smooth running AIMPEI

The most important aspect when setting up the Agencies for Mediation is to prioritise and be realistic when drawing up objectives.

It is important to be well informed about the most suitable legal identity to achieve the AIMPEI objectives.

Citizens and public institutions must be brought together, but nobody should ever be forced to participate.

The AIMPEI should be a working support for

professionals operating in the social area, and should not allow itself to be perceived as a rival: Rural Development Agents, Social workers, Technical staff working in Town Councils, Local Councils, Trade Unions...

The AIMPEI should transfer information to whoever needs it as well as creating that need. It is very important to promote citizens' participation and local development, especially encouraging women to mobilise socially. It is important to choose the appropriate key informants who can really provide relevant information, giving importance to those that have it.

People with conflicts are the ones who have to resolve them, and AIMPEIs can provide them with tools to do it.

It is very important to use errors as a learning tool, and to share evaluation tools that can change and improve. Each action must be evaluated and if an error occurs it must be analysed and alternatives looked for.

Calendars and agendas help better organisation as they allow information related to meetings, official announcements and deadlines to be gathered precisely.

The importance of transferring documents correctly and writing everything down must be valued because *words not written down are gone with the wind*.

When submitting a project requirements must be kept to and budgets adjusted to objectives. Training is not a specific task of social mediation, but members' skills resources can be used to carry out activities related to training as long as they revolve around the basic principles of the AIMPEI⁶.

Notes

1. Katzenbach, J. R., Smith D. K. (1994): *The Wisdom of Teams*. New York: HarperBusiness.
2. Stenhouse, L. (1979): *Research as a Basis for Teaching*. London: Heinemann.
3. Bord F., T.R Villasante et al. (1993): *Monográfico sobre investigación-acción-participativa*. Madrid: Documentación social, nº 92.
4. For more information about the participatory-action-research see Arrufat, V., A. Gil, L. Gómez, T.R. Villasante (2001): *What do we mean when we say methodological field: methodological, dynamic and technical proposals and qualitative instruments applicable to a System of Changes*. Castellón: NOW Isonomia Project, Universitat Jaume I, European Social Fund.
5. It is important to point out that non-profit means annual benefits and economic surpluses cannot be shared but they have to be invested in achieving the entity's objectives.
6. The content of this document is based on the experience of the first AIMPEIs. The intention has been to elaborate a practical guideline which could help in setting up new Agencies for Social Mediation. It is therefore a guiding proposal of functioning.

