

**Revista de
Servicios Sociales
y Política Social**

Coordinadora de la Revista:

M^a Luisa Fuertes Cervantes

Comité Editorial:

Ana I. Lima Fernández
Montserrat Bacardit i Busquet
M^a Jesús Brezmes Nieto
Natividad de la Red Vega
Gustavo García Herrero
Trinitat Gregori Monzó

El Comité Editorial no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

Edita:

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Junta de Gobierno:

Presidenta: Julia A. García Álvarez
Vicepresidenta: Patricia Bezunartea Barrio
Secretaria: Ana I. Lima Fernández
Tesorera: Amparo Varela Ramos
Vocales: Concepción Barjau Capdevila, Esperanza Calderero Rodríguez,
Antonio García Domínguez, Gabriela Mateos-Aparicio Díaz,
Beatriz Morilla Valera, Jorge Sánchez Bellido.

**Administración, Redacción,
Suscripción y Venta:**

c/ Campomanes 10,1^º. 28013 Madrid.
Tel: 91 541 57 76/77. Fax: 91 559 02 77.
E-mail: consejo@cgtrabajosocial.es
www.cgtrabajosocial.es
Horario: de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00.

Imprime:

C&M Artes Gráficas.

1^{er} trimestre 2001

ISBN: 1130-7633
Dep. Legal M-16020-1984

Sumario

Editorial

Dossier: Trabajo Social y Mediación

Panorama actual de la mediación familiar.
Daniel J. Bustelo 9

Mediación familiar: Gema y Olivia. Práctica profesional. *María Suárez Álvarez, Silvia García Marinero y Mabel Santos Campos* 41

El Conflicto. *Silvia Iannitelli Muscolo y Alejandro Gómez Franco* 57

Essonne: del Conflicto Familiar a la Mediación Preventiva y Nos llaman "No-profesionales". *Sylvain Salaün* 67

El perfil de la mediación social.
Helena Neves Almeida 79

La mediación familiar.
Ana Carrascosa Miguel 95

La mediación comunitaria hoy.
Josep Redorta Lorente 105

Bibliografía selectiva sobre "mediación".
M. Carme Sans 111

Sección libre

Un testimonio solidario.
Silvia Navarro Pedreño 117

Reflexionar-o filosofar-sobre la solidaridad.
M^a Jesús Matia 119

De interés profesional

Las fuentes documentales en Trabajo Social. *Carmen Barranco Expósito* 131

Comentario de libros

Cómo vivir francamente estresado. Guía de la buena vida emocional.
Salvador García 149

Editorial

No recuerdo cuando oí la palabra mediación por primera vez. Lo que sí recuerdo es que, desde le primer momento, me gusto. Supongo que siempre asocié mediación a la palabra paz, a resolución de conflictos, a respeto y a capacidad de convivencia.

Así pues mi inclinación hacia la mediación fue instintiva e inmediata, de modo que cuando ésta se cruzó en mi camino de forma fortuita yo estaba preparada para bucear en ella (es de todos conocido que «cuando el alumno está preparado llega el maestro»). Y buceando, buceando descubrí que la mediación no es solo una metodología sino también una filosofía que puede impregnar una parte importante de tu vida.

Descubrí también que un mediador es un profesional como la copa de un pino. Un profesional que sitúa ante dos o más personas que tienen un conflicto y que es capaz de crear las condiciones para que se responsabilicen de dicho conflicto, lo asuman como propio y, a partir de esa responsabilidad, tomen (sin interferencias) las decisiones que deseen para continuar su vida.

El mediador no resuelve el conflicto, crea las condiciones para que las personas lo resuelvan. El mediador no toma las decisiones, crea las condiciones para que los clientes puedan tomarlas sin interferencias.

El mediador no opina, crea las condiciones para que las opiniones surjan libremente.

El mediador acompaña, apoya, clarifica. No introduce variables, no hace valoraciones, no busca soluciones. Solamente crea las condiciones.

¿Sencillo? Pruebe alguien en cualquier pequeño problema a realizar algo parecido. A no introducir valoraciones propias, a no opinar, a no caer en la tentación de ofrecer esa solución «tan transparente y tan sencilla». Pruebe alguien en su vida cotidiana a crear el clima para que esos amigos, esos familiares, esos... que están ante mi actúen sin mi, pero conmigo como facilitador.

Si hay algo difícil en la mediación es justamente eso, comprender desde las tripas que esa solución tan sencilla y transparente no sirve porque no es la del cliente, comprender que mi papel empieza y termina en algo, tan simple como difícil de conseguir, en hacer de catalizador, de espacio protector, de receptor y transmisor de lo que las personas traen consigo. El mediador transmite pero no opina. Hace una noticia no el editorial..

Así si alguien me pregunta ¿qué ha significado la formación en mediación? podría contestar que ha supuesto un proceso de reflexión, a través del cual he realizado mis procesos personales de interacción, mis procesos de análisis y resolución de situaciones difíciles y mi ubicación ante los demás y sus conflictos.

Y es aquí donde encontré mi primera contradicción porque como trabajadora social mi idea de la resolución de conflictos lleva aparejada la idea de intervenir en ellos. No una intervención gratuita pero si una intervención terapéutica basada en mi conocimiento de los procesos adecuados de relación, en mi conocimiento de los circuitos dañinos, en mi conocimiento de la incorporación de pautas positivas para la vida de las personas. Una intervención desde

la empatía, el respeto y la no injerencia pero intervención activa.

Y todo esto es cierto, y todo esto sirve y todo esto es necesario en el trabajo social. PERO NO EN LA MEDIACIÓN.

Y este fue el motivo de mi primera contradicción ¿cómo casar el trabajador

social que soy con el mediador que quiero ser?

Si esta revista puede ayudar a contestar esta pregunta y además hace surgir otras muchas estaremos consiguiendo uno de nuestros principales objetivos: que la mediación esté entre las opciones cercanas a una trabajador social.

Dossier



**Trabajo Social
y Mediación**

Panorama actual de la mediación familiar

Daniel J. Bustelo. Abogado, mediador y Co Fundador de la A.I.E.E.F. y del Foro Mundial de Mediación

Definir que es mediación es un tema espinoso. Puedo citarles varias definiciones, e incluso darles el concepto de lo que entiendo por mediación. Pero he de serles sincero: más allá de ciertos lugares comunes no hay acuerdo entre los distintos estudiosos sobre lo que es la mediación.

Recuerdo que John M. Haynes, fundador de la Academia de Mediadores Familiares, preguntó a los asistentes a la Conferencia de Dublín de 1993: "pero, ¿alguien puede darme una definición de lo que es la mediación?". Hacerlo puede ser positivo, como intento de dar un marco teórico a la actividad, pero también puede servir para dejar fuera a quienes tengan una visión diferente.

Por otra parte, el concepto que se tenga puede depender también de la profesión de la que se proceda: una intervención con técnicas distintas desde el Trabajo Social; una terapia breve, para los psicólogos, o una conciliación extrajudicial, para los profesionales del Derecho.

Esto último incide también en el aspecto de la duración que deba tener la mediación: desde el punto de vista del Derecho, hay plazos procesales cerrados (preclusivos), fuera de los cuales no cabe la realización válida de cualquier acto, y que no tienen en cuenta las necesidades de las personas. Bajo la influencia de esta perspectiva, algunos entienden que la mediación no debe durar más de cuatro horas, en la que los abogados deben estar presentes, mientras está en suspenso el juicio. Otros, por el contrario,

se acercan más a un concepto de mediación terapéutica, sin que esté sometida a plazos cerrados.

De cualquier modo, sí que existe consenso respecto de algunos de los elementos principales: la existencia de un conflicto, de personas que son parte del mismo y de un tercero que no toma decisiones, pero que facilita los acuerdos entre las personas participantes en el conflicto.

Jean Pierre Bonafé-Schmitt¹, ofrece en un artículo una breve e interesante historia de la mediación que les resumo a continuación.

La mediación comienza en los Estados Unidos de América, atendiendo a conflictos sociales entre grupos étnicos distintos y como forma de prevención para que los mismos no desembocasen en episodios delictivos. La experiencia tuvo un resultado exitoso, y ello contribuyó a su extensión a otras áreas. El campo familiar es uno de los ámbitos en el que más arraigo ha tenido. Se aplica también en escuelas para resolver conflictos entre los alumnos o entre los miembros del claustro docente. Sin embargo tiene menos aplicación en los conflictos entre la escuela y los alumnos, por entenderse que no hay igualdad de partes, aunque también se debe a que la autoridad no quiere verse ubicada en el lugar de una negociación de estas características.

■ notas

1. Publicado en Le groupe familiale `La Médiation dans tous ses états` n° 125, Octobre-décembre 1989, pág. 518.

Por último, señala la utilización de la mediación como medida educativa en relación con los menores infractores, como alternativa de resolución de conflictos de derecho penal, de materia mercantil y en conflictos sociales, interculturales e internacionales.

La mediación en cada una de estas áreas tiene en común los aspectos de la particularidad que adquiere la negociación y sus técnicas propias, aunque también presenta características específicas en función de las partes involucradas y de la naturaleza del conflicto.

La mediación, por otra parte, suele ser considerada como un sistema alternativo de resolución de conflictos, lo que los anglosajones llaman los ADR (Alternative Dispute Resolution). Tales sistemas son la mediación, la conciliación y el arbitraje, principalmente.

Mc Govern² menciona que estos sistemas nacen debido a la ineficiencia del Poder Judicial, de su lentitud, burocratización y falta de conocimientos especializados.

En cuanto a la naturaleza del conflicto que se puede someter a mediación, dice Bonafé-Schmitt que ha de tratarse de un conflicto con relevancia jurídica, por cuanto la mediación es un sistema alternativo al judicial. Pero también hace hincapié en el hecho de que está surgiendo un nuevo concepto social de cómo resolver los conflictos, y esto abre, por tanto, un amplio campo para la mediación. Las notas que lo caracterizarían, según los deseos de la gente en este sentido, son la descentralización, la flexibilidad, un menor formalismo y una mayor cercanía entre la persona que tiene el conflicto y su resolución.

No obstante, pienso que el tema discurre por otra senda. La mediación no tiene por qué ser "alternativa a algo". Es un método de resolución de conflictos con sus virtudes y defectos, aplicable a ciertos conflictos y a otros no y variable en el tiempo. Así, algo que en la actualidad parece que no es mediable, puede resultar que a través de nuevas experiencias lleguemos a concluir que sí lo es. Así, la mediación se integra a los sistemas existentes como una opción más que no excluye a ninguna otra.

Me referiré más adelante a este tema de la "alternatividad" de la mediación.

Por ello, pensamos que también es complementaria de la Justicia. Las partes pueden llegar a acuerdos en un porcentaje del 80% de sus conflictos y dejar el 20 % restante para que sea regulado mediante una resolución judicial, o puede darse el caso de que un proceso judicial ya iniciado pueda suspenderse a causa de la petición de las partes de entrar en un proceso de mediación. También podría simultanearse un tratamiento de terapia familiar con una mediación, obviamente con otro profesional. Lo que intento transmitir es la idea de que los compartimentos estancos, a mi entender, son contrarios a la mediación. Si ésta tiene como génesis el respeto a la diversidad, debe aplicar sus mismas reglas para la elaboración y resolución de sus propios conflictos de inserción en el mundo de la resolución de conflictos.

En cualquier caso, hay miedo a que el término mediación se prostituya. Para evitar esto, sólo hay que trabajar con claridad en los aspectos acordados sobre lo que es mediación y, en los que no hay acuerdo, hay que ser profesionalmente riguroso, ético y estudioso.

En Inglaterra, se ha producido una evolución interesante en el campo de la mediación familiar, pasándose de un primer momento en dónde solo se mediaban los temas relativos a los hijos, especialmente lo referente a la custodia y las visitas, hasta otro, desde 1986, en el que se inician proyectos de la llamada 'Comprehensive Mediation', y que alude a la mediación global, en la que se incluyen todos los problemas relativos a la crisis de separación y/o divorcio, incluidos los aspectos patrimoniales. Este hecho supuso la incorporación de los abogados a la práctica de la mediación. Esta evolución se produce, en gran medida, porque se llega a la conclusión de que la problemática familiar es sólo una, y que todos los problemas que han de resolverse en los casos de separación y divorcio están íntimamente relacionados.

A raíz de este concepto de la mediación global, se propugna la conveniencia de la co-mediación. Es decir, que en lugar de actuar de mediador en el conflicto una sola persona lo hagan dos, y con distinta formación profesional, una procedente del derecho y la otra de la psicología, como forma de poder afrontar mejor la complejidad de aspectos a tener en cuenta en un proceso de mediación de tales características. Desde nuestra perspectiva interdisciplinar, esto puede ser así para casos especialmente complejos, pero para la mayoría de los casos un mediador con formación suficiente puede ayudar a las partes para que como lo hacían antes de separarse, puedan tomar decisiones tanto afectivas como económicas. Otra cosa será la redacción del convenio regulador, no el acuerdo de mediación, que deberá ser redactado por un abogado.

Mc Govern³, a quien ya he citado antes, al igual que John Haynes y muchos otros autores, manifiestan que para la aplicación de la mediación, al igual que de cualquier sistema alternativo, es necesario hacer un análisis particular de cada caso. Análisis que, resumidamente, constaría de los siguientes pasos:

- la definición del conflicto
- la determinación de quiénes son los verdaderos actores del mismo
- la averiguación de si éstos pueden concurrir
- la consideración y valoración de si los distintos beneficios que se produzcan haciendo uso de este sistema serán mayores que los que se podrían obtener por otra vía.

El problema ético es saber cuándo uno puede hacerse cargo de la mediación, pues estima que será útil, y cuándo se debe derivar a los clientes a otro profesional.

El mediador debe ser flexible, en forma tal que se pueda adaptar a lo que sus clientes pueden hacer y quieren y no a lo que el mediador estima que es lo mejor. Esto es fácil de decir, pero muy difícil de hacer. Es muy fácil manipular sin ni siquiera darse uno cuenta.

notas

2. Francis E. Mc.Govern, Francis H. Hare 'Lessons from U.S. Alternative Dispute Resolution' Lousanne, 14 y 15 noviembre de 1991. Schuftess Poygraphhischer Veriag Zurich 1992

3. Conferencia de Dublin 1993 no publicada.

Panorama actual de la mediación familiar

Si el nivel de conflicto o violencia es muy alto y nosotros mediadores no logramos establecer en algún momento la aplicación de estrategias correspondientes un nivel de diálogo mínimo, se debe suspender la mediación.

De ahí la importancia de la formación del mediador y de la tarea de organización y difusión del servicio. La mediación ha llegado a los profesionales pero no a los clientes. No obstante, no estimo que sea una necesidad inventada, sino que dado que supone de alguna manera un cambio cultural, representa una necesidad no expresada aún en forma explícita. El éxito que viene teniendo en los últimos años en los países con mayor tradición en la aplicación de la mediación, apoya esta hipótesis.

Mostraré ahora unos gráficos que pueden ejemplificar mejor el lugar del mediador, los clientes y demás personas vinculadas a la resolución de un conflicto.

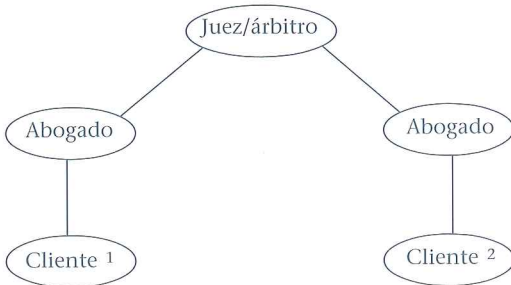


Gráfico 1

En este primer gráfico podemos ver la forma tradicional de resolver conflictos a través del paradigma contraversional, con la intervención del Juez o árbitro y los abogados.

Podemos ver que la comunicación se realiza por canales separados hasta llegar al Juez o Árbitro. Los clientes entre si no se comunican.

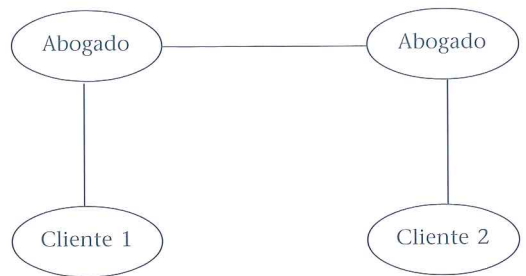


Gráfico 2

En este segundo gráfico podemos apreciar que cuando los abogados negocian entre si los intereses de los clientes, estos no entran en ninguna comunicación entre si. Esto es válido para abogados o para cualesquiera dos que representan intereses de terceros.



Gráfico 3

En este tercer gráfico podemos ver como actúa un negociador que no permite que las partes se reúnan entre si. Es un conciliador o "shuttle mediator" como se la conoce en otros países. Aquí tampoco las partes hablan entre si, y toda la información la tiene el conciliador y la "administra" según su mejor saber y entender.

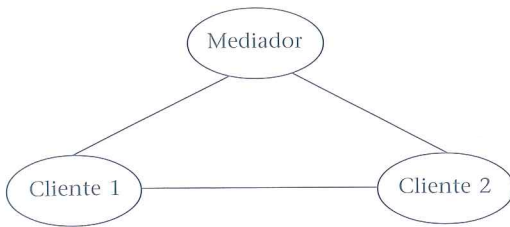


Gráfico 4

Por último podemos ver la intervención del mediador. Se observa que el mediador procura la comunicación entre las partes en conflicto estando dentro del sistema determinado por las tres partes.

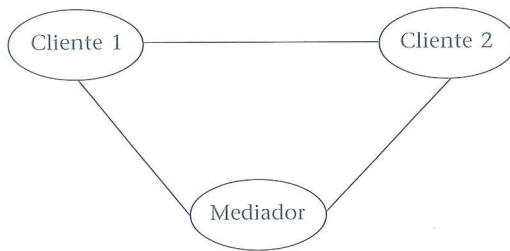


Gráfico 5

Ahora bien, la imagen invertida del gráfico anterior nos da una imagen absolutamente distinta.

El mediador abajo da la sensación de alguien con menos poder. En general nos parece más razonable la primera versión pues los profesionales tendemos a colocarnos en un lugar "superior" a nuestros clientes, ya sea por el saber, por el poder formal que tenemos o por el cargo que ejercemos.

Con el objeto de dar una imagen mas clara de las relaciones de poder, hemos modificado estos cuadros tradicionales por otros en los cuales los planos en los que se ubica a cada parte dan a nuestro entender, una imagen mas precisa.

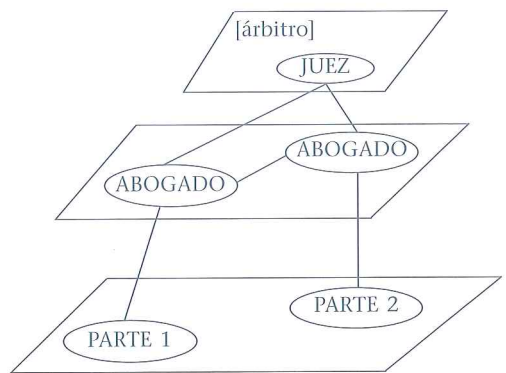


Gráfico 6

Vemos aquí con claridad el lugar de poder del Juez, en un extremo, y el de las partes en el otro.

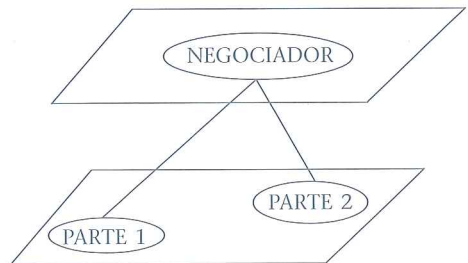


Gráfico 7

En este vemos que la relación del negociador (conciliador) también ejerce un

lugar de poder, ya sea porque no comparte toda la información con las partes, ya sea porque por razón del cargo o función las partes le asignan este poder. La comunicación entre ellas es mínima o está condicionada por las relaciones de poder del interlocutor.

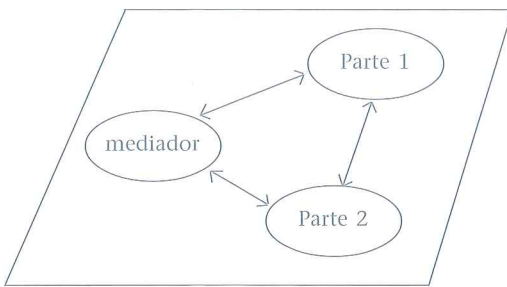


Gráfico 9

Finalmente vemos en el gráfico 9 que el mediador ocupa un mismo plano con los clientes, pues son ellos los que tiene que responsabilizarse de sus decisiones y de las mejores soluciones para sus conflictos.

No obstante las partes intentaran ponerlo en un nivel superior, para que decida. o para hacer alianzas con él.

Los clientes intentarán subirlo, haciendo alianzas, buscando aprobaciones, queriendo que avale posturas de alguno de ellos, y su tarea será conservar ese plano. Además, el modelo planar creo que nos permite constatar que una cosa es estar en el mismo plano y otra es ser igual. Cada cliente y el mediador son seres distintos ubicados en lugares distintos pero en el mismo plano.

Esta es la razón por la que la preocupación para que el mediador conserve su equidistancia funcional se convierte en un tema de especial interés entre quienes trabajamos en esta actividad.

Pienso que una de las formas de ser "neutral" es ser profundamente subjetivo. Intentaré explicar esto. Ser subjetivo significa conocerse a sí mismo y conocer sus propias reacciones, y esto permite detectar las alianzas que se pueden producir dentro de uno mismo y que se verán reflejadas en la tarea. Así mismo uno podrá detectar y conocer, como menciona John Haynes⁴, los propios prejuicios y preconcepciones profesionales, pudiendo apartarlos para que no se proyecten en la tarea.

A esto me refiero cuando afirmo que ser subjetivo es la mejor manera de ser "neutral". La técnica y la práctica profesional obviamente ayudan pero un profesional también con mucha práctica puede adquirir muchos vicios si su formación no ha sido la adecuada.

Mas adelante al hablar de la formación volveré sobre este tema.

Visto este panorama general se plantea siempre el interrogante sobre las diferencias entre la mediación y el trabajo social. la abogacía, o la psicología clínica.

La mediación trabaja sobre los conflictos, en perspectiva de futuro y procurando satisfacer no los derechos sino también deseos, armonizándolos con las posibilidades.

La forma en que trabaja el Trabajador Social y su relación con la mediación la presento a

través de una conferencia dada por María Suárez, trabajadora social y mediadora en las Jornadas de Lleida celebradas este año. Decía ella allí:

“Si hablamos de Mediación debemos tener en cuenta que el ámbito de aplicación es casi tan amplio como la generalidad de los conflictos humanos. Casi tan amplio como hablar de trabajo social en general. Por ello voy a referir a los genéricos aunque, mi campo de trabajo está hoy por hoy orientado a la mediación familiar, principalmente en casos de separación o divorcio. Así podemos mediar en familias con problemas intergeneracionales: con adolescentes, padres ancianos a los que han de cuidar los hijos, conflictos entre hermanos, entre familias acogedoras y biológicas por cuestiones de relación... Existen mediaciones interculturales porque surgen problemas entre la administración, las asociaciones vecinales, los inmigrantes y se cuestionan los intereses de todos. También hay mediaciones escolares, a las que esta tarde tendremos la oportunidad de aproximarnos con Luisa Sánchez. No me despisto de otras mediaciones con menores y jóvenes infractores, penales, vecinales o comunitarias, empresariales, internacionales, e incluso las que facilitan manejar conflictos entre profesionales del mismo equipo.

Para comprender la posición que ocupa el trabajador social entre los conflictos debemos recordar los roles que tradicionalmente hemos estado ocupando. Así podemos hablar de distintos contextos: Asistencial, de Consulta, Terapéutico, de Evaluación e Informativo, principalmente estos cinco.

En nuestro rol Asistencial la relación que establecemos con la persona para la que trabajamos es de “tú me pides, yo te doy”, basada en una relación complementaria. Puede

que a largo plazo produzca cambios, o que ayudemos a nuestros clientes a cronificar posturas y a no responsabilizarse de la solución de los problemas, además contribuimos a la omnipotencia profesional.

En nuestro rol de Consulta nos responsabilizamos de comprender la situación y de aconsejar a partir de la información que nos facilitan los clientes, éstos no pierden la responsabilidad sobre su propio caso, aunque cuando no siguen nuestro consejo experto, solemos vivirlo como falta de esa responsabilidad.

En el rol Terapéutico tratamos de crear junto con el cliente alternativas que eliminen sus síntomas indeseables, buscamos el cambio hacia lo que consideramos más funcional, más integrado socialmente.

En el rol de Evaluación también establecemos una relación complementaria, como profesionales expertos juzgamos el comportamiento del cliente y su situación social para elaborar un informe, conceder o denegar algún servicio, o acceder a cierta prestación.

Si trabajamos desde el rol Informativo establecemos la relación “yo sé, tú no”, complementaria también.

¿Y qué tienen éstos roles en común? El tratamiento de la figura de poder del profesional y la relación que se establece respecto a la toma de decisiones de las personas, en definitiva la utilización del Poder, entendiendo este como la responsabilidad sobre las acciones del otro. A

diferencia desde el rol de **Mediador** se restituye el poder dando protagonismo a los propios mediados en su proceso de crecimiento personal, y en la resolución de los conflictos.

Los trabajadores sociales nos manejamos entre **conflictos** de forma continua, en nuestro lenguaje cotidiano utilizamos palabras como: situación de crisis, problemas, problemáticas, conflictos, dificultades, desigualdades... Hablamos de todos ellos desde lo personal, laboral, familiar, de salud, económico, de vivienda...

Si partimos de la idea de justicia social y el deber de protección de los intereses del más débil, es difícil no posicionarse en el **esquema de Vencedor-Opresor**. Podemos preguntarnos desde qué esquema nos situamos frente a los conflictos, si seguimos los roles antes citados, podemos situarnos desde el papel **educativo**: explicando las distintas opciones tal y como nosotros las vemos; podemos utilizar incluso un modelo **racional-analítico**: un método científico apropiado a la búsqueda de la situación-problema; podemos facilitar la catarsis, la expresión **terapéutica** de las emociones que suscitan la crisis; e incluso podemos apoyarnos en lo **normativo**, la ley que protege ciertos intereses avisando de las posibles actuaciones a tomar, o la costumbre en su defecto.

Hablar hoy de objeto de intervención profesional ¿es hablar de necesidades?

O ¿preferimos mejor hablar de la nueva terminología del conflicto? Sabemos que la complejidad de las relaciones entre personas es un campo amplio. Tras emprender la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, estamos llegando al punto de admitir cómo las mismas forman parte de la persona y la sociedad, y cómo sería más operativo trabajar hacia los intereses que nos mueven y las dificultades que

generan nuestras relaciones. Si nos dirigimos al **manejo de los conflictos** seremos más efectivos en facilitar la toma de responsabilidad y decisiones de nuestros clientes. Quizás sea ésta la manera de superar los roles tradicionalmente establecidos, quizás sea posible integrar los mismos desde otra visión más amplia: la de la Mediación.

Sin embargo frente a todo lo que pareciera ser, nuestros **objetivos** como trabajadores sociales encajan en los de la Mediación. Hemos insistido en la **responsabilización** de la personas que toman sus propias decisiones, hablamos también de la **construcción no violenta** de pautas de relación, del enfoque bio-psico-social de las personas entendida como un todo. Si hablamos de técnicas son conocidas y utilizadas por los trabajadores sociales: empatía, escucha activa, preguntas, reformulación... donde la contención de la crisis, la colaboración, el respeto, la neutralidad y la circularidad son formas de profesionalizar el trabajo.

Nuestro **Código Deontológico** recoge el ámbito de la Mediación como una de las funciones a desempeñar, también refleja la responsabilidad en la utilización de conocimientos para la resolución de conflictos, el respeto y la participación en los riesgos y ventajas de nuestra intervención, la no coerción o el menor uso de medidas legales, y el deber de dar respuesta a las nuevas necesidades sociales."

En cuanto al psicólogo intenta que sus pacientes puedan modificar sus conductas para poder integrarse de mejor forma en su realidad. Trabajan desde el pasado para el presente. Trabajan sobre los temas individuales de su paciente, y sobre aquellos conflictos que le impiden su integración. Esto en términos muy generales y salvando las inmensas

diferencias entre las grandes escuelas, tales como la conductista o la psicoanalista. Con más precisión podemos tomar la definición de Sullivan⁵, que la define de la siguiente manera: "Es el intercambio, principalmente verbal, entre dos individuos, lo que incluye en su término todos aquellos métodos psicológicos empleados para influir en la conducta humana en una dirección terapéutica; se pretende reordenar la estructura mental a través de la cuál se reorganizará la percepción de la realidad y, mediante ella, la conducta". Lo que es seguro que la psicología clínica no hace es ocuparse de los problemas de Hacienda que puede traer una partición de bienes gananciales, ni de los problemas patrimoniales que puede originar la división de las acciones de una sociedad cuya propiedad puede ser compartida por la pareja en relación con otros bienes que pueden tener, etc.

El abogado intenta resolver el problema desde una óptica limitada al conflicto de derechos, procurando defender, abogar, por la posición que estima, con su cliente, que es la más conveniente en un balance de lo que el cliente quiere y lo que el abogado cree que puede conseguir para él en los Tribunales, pero todo siempre dentro del ámbito estrictamente de la perspectiva jurídica del conflicto.

Por otro lado, el derecho más que resolver problemas lo que hace es ponerlos en evidencia. Muchas veces hace falta que se demande a alguien para que esta persona se entere de que tiene un problema con otra. En estos casos, no importa qué Sentencia se dicte, el problema continúa pues hay un ganador y un perdedor y, por lo tanto, lo más probable es que a pesar de que el

conflicto aparezca resuelto en lo formal quede latente y se manifieste de otras formas.

La mediación es un proceso entre personas o empresas o sectores en conflicto, proporcionándoles ayuda a ellos mismos para que negocien directamente y le den una solución al conflicto en forma tal de que las partes se sientan mutuamente satisfechas y si es el caso, puedan seguir llevando relaciones comerciales, sociales o de parentalidad compartida según los casos.

Les ofrece la oportunidad de negociar en términos de beneficio mutuo en absoluta privacidad.

La mediación permite identificar todos los temas de interés y en conflicto para que las soluciones a la que se arribe les tenga en cuenta. En cuanto a la mediación familiar, uno de las especializaciones más complejas de la mediación, esta ayuda a identificar los temas claves respecto del reparto de bienes personales y inmobiliarios (bienes y obligaciones), aportaciones económicas, cuidado de los hijos, y planes para el futuro. Ayuda a eliminar el ambiente doloroso de ganadores-perdedores

El proceso es una búsqueda mutua de todas las opciones de solución posibles y finalizando en un acuerdo razonable; ninguna de las dos partes puede ganar a costa de la otra. Las soluciones deben surgir del proceso con un acuerdo creado y aceptado por las dos partes.

La mediación también puede centrarse en temas específicos y limitados tales como el incumplimiento de una cláusula contractual sin que todo el contrato se vea cuestionado, una relación puntual de conflicto interdepartamental dentro de una empresa, un conflicto de interpretación de un convenio colectivo o la actuación de un menor infractor en el marco del sistema penal de menores, los horarios de encuentros de los hijos con sus padres, qué hacer con la vivienda familiar, como resolver el conflicto que se suscita cuando los padres envejecen y entre los hijos hay que tomar decisiones al respecto, o cuando en una herencia se presentan conflictos entre los familiares o cualquier otro tema previamente concretado por los mediados al comienzo.

La mediación presenta los siguientes aspectos importantes

No se lleva a cabo entre adversarios. Las partes, han llevado a cabo en muchos casos una relación previa y se procura que puedan continuarla en aquellos temas en los que tengan que llegar a soluciones conjuntas en el futuro.

Es recíproca. Las soluciones deben ser adoptadas por ambos, o no hay acuerdo.

Es confidencial. Todos los temas que se traten gozarán del acuerdo de confidencialidad, en forma tal que no podrán ser utilizados por nadie en juicio alguno en caso de que la mediación no prospere.

Ayuda a aclarar las zonas de conflicto. La mayoría de las partes enfrentadas tienen múltiples conflictos. El mediador les ayuda a delimitar los conflictos y a discutir los temas positivamente.

Les concede poder. Al trabajar sobre sus propios deseos y posibilidades, controlan las decisiones sobre sus propias vidas.

En el caso de la mediación familiar es muy útil con relación al cuidado de los hijos. Todas las discusiones están atemperadas por el hecho de que los dos son los padres de sus hijos y tendrán una relación continua como padres después de terminar la relación conyugal. La mayoría de las otras formas de negociar el divorcio, no obstante tener presente los intereses de los hijos, estos resultan en general instrumentados y se olvidan los intereses de los niños. En la mediación éstos son siempre de la mayor importancia y no se tratan desde el concepto de obligación sino desde el equilibrio de los intereses y posibilidades de todos los involucrados.

Por ello la mediación procura que las partes sean capaces de llegar ellas mismas a una solución e inclusive se plantea como lo hace la mediadora canadiense Lorraine Filion⁶, si realmente lo más importante de la mediación es llegar a un acuerdo o es el hecho de que las partes puedan volver a retomar un camino de solución del problema que pase por ellos mismos.

La comprensión de la existencia de este componente afectivo lleva a que, en el mundo de la mediación al que las personas implicadas llegan igualmente alteradas, enojadas, frustradas, con su racionalidad condicionada por tal situación emocional, se haya diseñado una primera etapa, que llamamos de *contención de la crisis*, y que significa la posibilidad de restablecer un mínimo de las aptitudes propias de los clientes en el campo de la interacción de sus pasiones y sus razones, que se evidencia en su hacer y en su comunicación.

Concluida esa primera fase, la segunda es poner a trabajar a nuestros clientes, ya que la solución ha de surgir de ellos mismos. Para ello, hace falta *crear un tercer espacio simbólico*, un tercer espacio en donde el mediador tiene un lugar de un elemento más que trabaja a la par que ellos, sobre sus cosas, y el mediador sobre el control y promoción del proceso con los contenidos que traen los clientes.

Esta es una de las tareas más difíciles en la mediación, pero cuando se logra, la tercera fase (*negociación y acuerdo*) se produce sin mayores problemas. Si no hay creación de este tercer espacio, de este punto de concentración en la tarea y en los intereses que cada uno tiene y tenía al hacer el negocio en conflicto, si no se despojan aquí de los reproches y cesa la búsqueda de culpables para determinar quién está obligado a resarcir, y a costa de quien de los dos debe ser la solución, será muy difícil avanzar en la mediación.

Decimos que si no se encuentra este tercer espacio en el que, por la actividad del mediador, la atención se enfoca hacia el hacer, hacia encontrar una solución, más que hacia encontrar el culpable, no surgirá el acuerdo. Todo lo más que surgirá en esa situación, es decir, sin la construcción de un tercer espacio, será la conciliación de intereses jurídicamente protegidos, y que los clientes buscando una razón o un triunfo, negociarán desde esa perspectiva.

Siguiendo a Lenard Marlow (1997),⁷ la cuestión es si, en la mediación, queremos llegar al mismo lugar por otro camino, es decir tener un culpable y, por lo tanto, que repare, o es que queremos llegar a otro lugar, que es encontrar una solución

mutuamente satisfactoria que permita a las partes en conflicto no sólo resolver este problema puntual, sino también continuar con su relación comercial, social, parental, escolar o la que tengan.

Es relativamente fácil hacer estas formulaciones, no así ponerlas en práctica. Quienes día a día nos sentamos como mediadores junto a nuestros clientes, sabemos que es muy difícil poder materializar la transformación de pasiones a posiciones y de estas a intereses. Desde nuestra práctica, ya sea en mediación familiar o comercial, y nuestras experiencias docentes en los campos penal e inclusive escolar, la posibilidad de generar este tercer espacio es clave para producir esa cooperación en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias, que de otra manera es tan difícil conseguir.

En el I Congreso del Foro Mundial de Mediación, realizado en San Lorenzo del Escorial en 1995, en la mesa redonda de Mediación Comercial,⁸ el Letrado y mediador norteamericano James A. Readey,

notas

6. 'Les Pluies acides, les nuages gris et le ciel bleu de la médiation familiale', La médiation: une mode alternatif de résolution des conflits, (Lousanne, 14 et 15 novembre de 1991. Schultess Polygraphhischer Veriag Zurich 1992).

7. Marlow, Lenard (1997): *Divorce Mediation, A practice in Search of A Theory*, Garden City, New York: Harlan Press, pp. 2-6.

8. Readey, James (1995): *Ponencia Mediación Comercial en los Estados Unidos*. en la Mesa Redonda Panorama Actual de la Mediación Comercial, I Conferencia del Foro Mundial de Mediación, 28 a 30 de septiembre de 1995. San Lorenzo del El Escorial (Madrid): Actas editadas en versión CD por el Foro Mundial de Mediación.

especializado en mediaciones multiparte en temas de concursos y quiebras de empresas constructoras donde se le presenta la necesidad de llegar a acuerdos entre la empresa, proveedores, bancos y clientes afectados, manifestó que, por encima de todo, en la dificultad para llegar a acuerdos estaban los problemas afectivos que se habían generado a lo largo de la relación y que era imprescindible tenerlos presente para poder hacer la mediación.

Por el contrario, en la misma mesa redonda, John Haynes, quien proviene del área formativa de la psicología, manifestaba que los temas afectivos constituyen en muchas ocasiones información no eficaz o útil para la mediación.

Pensamos nosotros que ambos conceptos son acertados, si bien se refieren a momentos distintos de la mediación. Estimamos que hay un primer momento que es la contención de la crisis, en la cual los problemas afectivos son eje de la entrevista, y un segundo momento, más extenso, en que la tarea y las soluciones son el eje de la mediación. El paso de uno al otro está determinado por la tarea del mediador respecto al control del proceso.

En la escuela de Harvard, se menciona el tema de las emociones y su necesidad de darles un espacio en el ámbito de la negociación cooperativa,⁹ pero prima en su concepto la idea de catarsis, como si el “sacar” estas emociones fuera suficiente para luego poder pasar a la segunda fase de la mediación. Estimamos que contener la crisis exige del mediador una tarea más amplia que aquella.

Básicamente, contener la crisis es escuchar atenta y activamente todo lo que las partes dicen y se dicen para poder reformularlo asertivamente y que cada uno pueda sentirse realmente escuchado en lo que dice y siente y, no a través del tamiz de lo que el mediador piensa que es útil para la mediación. Ellos ponen los contenidos de su dolor, enojo o frustración. Nosotros mediadores, solo hacemos que les quede claro que hemos entendido esa situación concreta a la que se refieren, sin realizar sobre ella ningún juicio de valor o de utilidad o no para la mediación. Escuchar y reformular, son actividades clave de este momento.

En este punto conviene traer a colación una experiencia del suscrito a raíz de un taller de formación que coordinara en Los Estados Unidos de Norteamérica con motivo de la Conferencia anual de SPYDR celebrada en Albuquerque, Nuevo México. Ocurrió allí que al exponer este tema los mediadores participantes, todos ellos con mucha experiencia, estimaban que esto ellos lo hacían habitualmente. No obstante percibí en la sala una tensión que también percibí dentro de mí.

Aproximadamente un tercio de los participantes eran de origen latino, algunos de ellos viviendo en países latinos y la mayoría inmigrantes o descendientes de inmigrantes latinos.

Verifiqué mi hipótesis consultando a los participantes latinos si se sentían bien con el comentario realizado por el otro grupo. La respuesta fue casi unánime en sentido negativo, es decir que se sentían mal.

Indagué el motivo y comentaron, sobre todo los inmigrantes o hijos de inmigrantes, que no se entendía lo mismo según la cultura de origen con relación a la palabra *pasión*

Planteado el conflicto y confirmada mi hipótesis trabajamos sobre ella. Tras varios intercambios, reformulaciones y preguntas de todo tipo llegamos a una conclusión muy simple pero entiendo valadera: La pasión es aquella cantidad concentrada de sentimientos que nos hace ver todo rojo y nos impide pensar.

Intervino en este momento D. Robert A Rubinstein, antropólogo y mediador quien manifestó que la gran diferencia entre los dos modelos era además del concepto de pasión, que en un modelo se exigía que ésta quedara fuera de la mediación y el otro la incluía en el proceso y trabajaba con ella. Por ello las técnicas son las mismas, pero con el material que trabajamos es distinto. Desde nuestra perspectiva es importante dejar que la gente discuta, se pelee y diga enojada cosas que si no habitualmente no nos dice. Dejamos que la pasión se

exteriorice y de ella obtenemos información valiosa para los mediados por un lado y por el otro logramos ganarnos la confianza de nuestros clientes pues somos capaces de escucharlos y transformar la pelea en algo positivo para ellos por primera vez.

Volviendo al tema de las distintas actividades profesionales y la mediación, y con el objeto de intentar aclarar los conceptos expresados presentaremos unos gráficos que estimamos de utilidad. En el bien entendido que se trata de esquemas que permiten la explicación del modelo y de la tarea del mediador en el mismo, pero que, como todo esquema, implica una simplificación, ya que no es posible encasillar en ellos la realidad siempre compleja.

Mundo Interno, Mundo Externo y Conducta en Interacción

En este primer gráfico vemos a dos partes, que están representadas simbólicamente por una sola persona, pero que pueden ser una menor o mayor de edad, o incluso un grupo de personas, o una empresa.

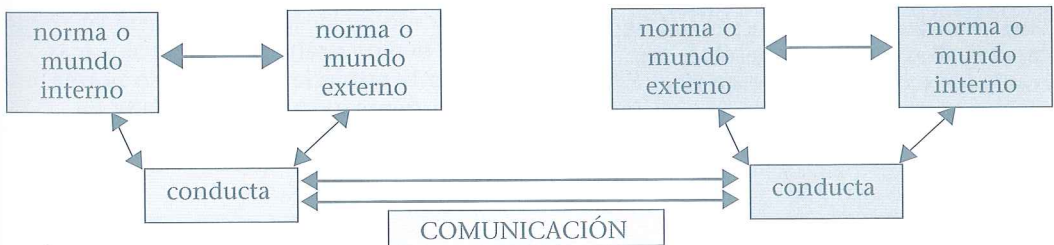


Figura 10

■ notas

9. Fisher, Roger et al. coords. (1995): *Si... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder* 2ª ed., trad. Vasco Montoya, Eloísa y Hassan, Adriana de, Colombia: Ed. Norma, p. 35-39.

Vemos aquí representada a cada parte por la relación entre tres planos:

- Uno constituido por su *mundo interno o normas internas*, que tiene que ver con todo su mundo afectivo, sus deseos, temores, pasiones e inseguridades.
- Otro es el *mundo externo o norma externa* que se refiere a los aspectos de socialización, de relación con los otros, con lo que se debe hacer, con el Derecho, con lo racional, lo conveniente, práctico, útil para la empresa, o persona determinada.
- Como resultado de esta dinámica surge una *conducta* determinada, que será la manifestación de esta relación entre estos dos mundos y que a su vez les realimentará.

Además, entre una y otra parte, se produce una *comunicación* que al efecto gráfico la representamos a través de la interacción armónica bidireccional de ambas conductas.

Ahora bien, cuando surgen los conflictos y mientras se van desarrollando puede ocurrir que las personas conserven este equilibrio dinámico, y siendo así, en general, serán capaces ellos mismos de resolver sus conflictos y de negociar entre sí directamente. Pero también puede ocurrir

que ese equilibrio se altere sustancialmente, y el plano del mundo interno, de los afectos, de las emociones haga eclosión. Entonces el mundo del deber ser, de la norma, de la conducta esperada se “vacía de contenido” y se pone al servicio de la satisfacción de esa situación, dando justificación racional al deseo y a la aparición de conductas que promueven la pérdida de comunicación y una primacía del mundo emocional. Aparece aquí la **pasión**. El famoso amante latino, también es un “odiante” latino. El temperamento latino incluye en los conflictos afectivos un contenido alto de pasión. Con esto no quiero decir que los demás pueblos y culturas no tengan pasiones, sino que existen pautas de control y conducta que se enseñan desde el principio de la vida, en virtud de las cuales, la pasión se expresa de otra forma y ante otros conflictos. La violencia aparece en otros campos y por otras circunstancias. Por ello en los modelos anglosajones de mediación, la pasión es excluida de la sesión de mediación sobre la base de las reglas de comportamiento y de estructuración del proceso.

Así, en este caso, el gráfico anterior se ve modificado de la siguiente manera en donde hemos resaltado con el color más intenso la primacía del mundo o norma interna frente al vaciamiento (falta de color) del mundo o norma externa:

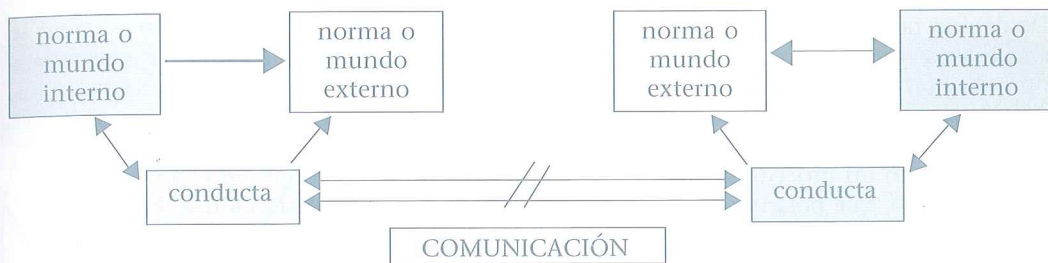


Figura 11

La solución jurídica puede representarse en el siguiente esquema

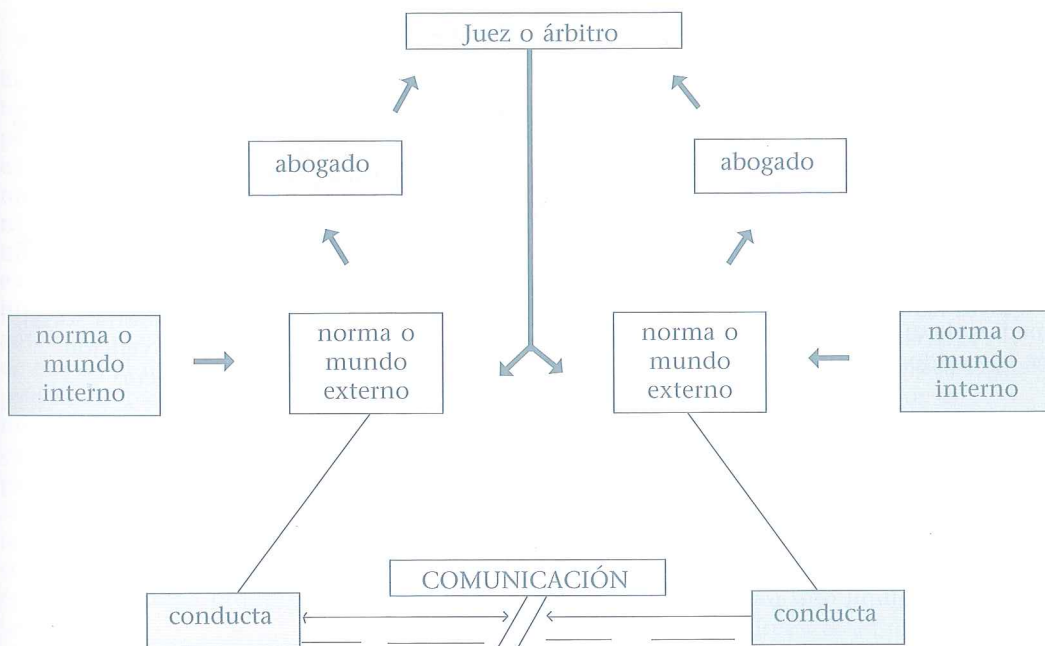


Figura 3

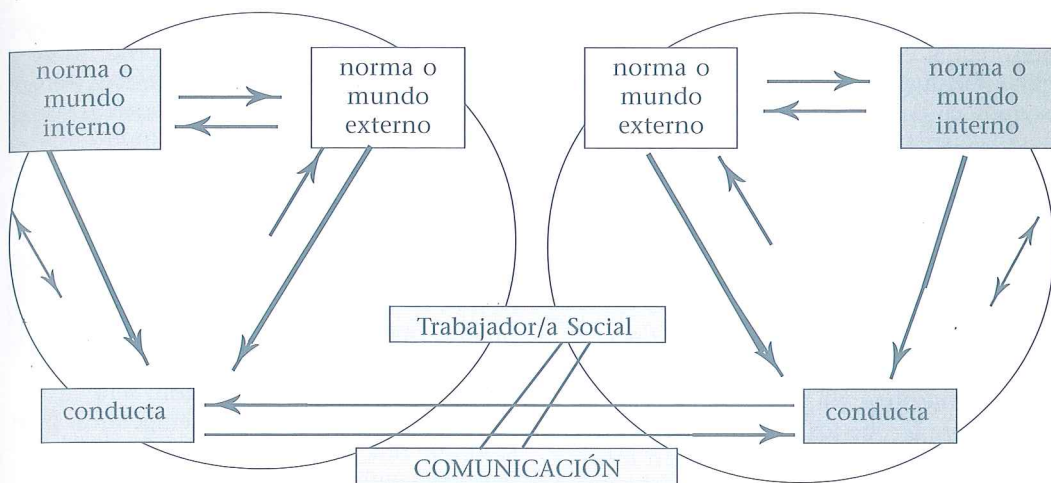
Desde una racionalidad invadida por situaciones emocionales, el cliente pide la intervención de su abogado para que se declare su derecho, para que el juez le dé la razón que cree tener. Los abogados intervienen en un procedimiento contradictorio, que polariza más la situación, porque es necesario ser muy duro y riguroso técnicamente para poder llevar al Juez al convencimiento de que la postura de nuestro cliente es la correcta. Al final de este proceso el Juez o Arbitro dicta una resolución que afecta al mundo del deber ser, al mundo de la norma externa.

Como vemos en el gráfico, en este escenario o contexto el mundo interno o de las emociones, no tiene intervención alguna. El Derecho no abarca, ni toma en consideración el mundo interno de las partes. Pues bien, así las cosas, la sentencia llega a las partes y ésta es recibida en forma bastante típica. Nunca hemos escuchado a un cliente cuando pierde un juicio decir, "El Juez tenía razón" y cumplir la sentencia. En general y lo vemos también en los medios de difusión, todos creen que el Juez ha cometido injusticias, que no se ha visto

bien el caso, que la situación no es como se plantea etc. Conclusión final, la sentencia debe ejecutarse y si no hay bienes sobre los cuales ejecutar, la insatisfacción es de ambas partes. Uno porque perdió el pleito y el otro porque no cobró. En el ámbito familiar, esta insatisfacción se hace más patente, ya que cuando el cumplimiento requiere un hacer, y en ese hacer están incluidos los hijos, la ejecución se hace especialmente difícil. Lo mismo ocurre con los menores infractores, conflictos de conducta escolar, etc.

Pues bien, aquellas personas que como dijimos al principio, entre la posibilidad de un proceso judicial eficiente y la de la mediación, eligen esta última, desde ese momento de la elección ya están marcando una diferencia. Por ello, saber por qué se elige la mediación siempre será un dato importante a tener en cuenta en la búsqueda de los intereses que persiguen las partes.

Desde la perspectiva del trabajador/a social, entendemos que para una intervención típica sería de la siguiente manera:



El/ La Trabajador/a Social procurará, teniendo en cuenta el mundo interno de las personas, poner en equilibrio el mundo externo con la conducta (círculo y líneas en rojo) en forma tal que por medio de los recursos disponibles, la persona pueda insertarse en el mundo externo del trabajo, escuela, medio social de una forma productiva para él/ella. Es decir si no existe patología grave que determine la necesidad de enviar al usuario a un servicio de psiquiatría/psicología, procurará contener el mundo interno como para que teniendo en cuenta el peso de su intervención, de las pautas sociales existentes y directivas del servicio de intervención se logre una integración del mundo externo y de la conducta en forma tal que el conflicto se encauce en forma productiva para el usuario.

Tiene el trabajador social una intervención en muchos aspectos parecida a la del mediador, sobre todo en cuanto a nuestra intervención con el mundo interno del

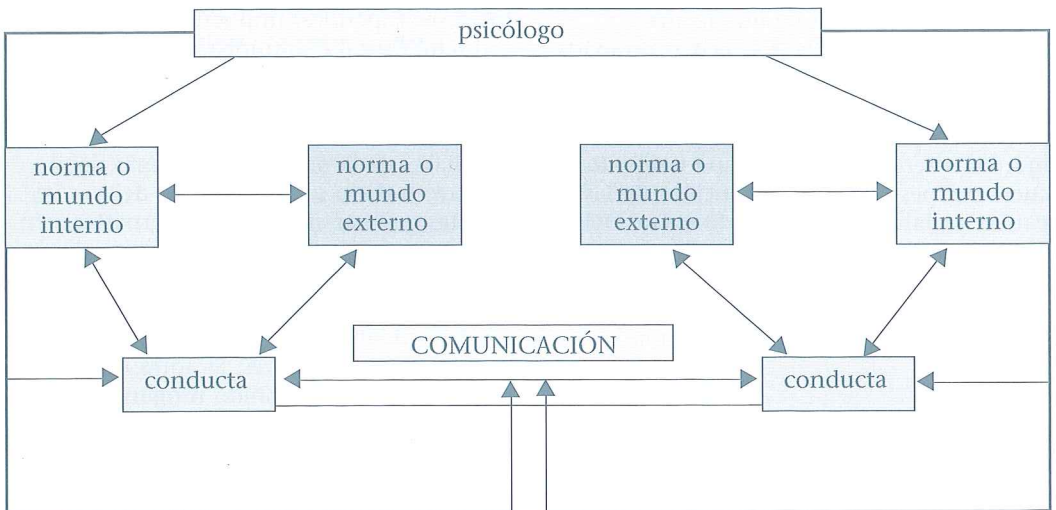
usuario (cliente para el mediador) Pero el lugar desde el que intervenimos es muy distinto y el resultado que buscamos también. El mediador no hace juicios de valor de correcto ni de justo con relación a las propuestas de sus clientes. Tampoco tiene pautas de intervención dadas por intereses superiores impuestos por la estructura legal o administrativa del lugar de trabajo. No estamos los mediadores dentro de un sistema que nos indica lo que es el mejor interés del menor o de la familia, o de la protección del más débil. Nuestro trabajo se basa más en dejar a los clientes generar sus propias alternativas sin limitaciones externas que son necesarias desde un servicio público en el cual hay todo un sistema de pautas de lo que debe ser. Los clientes están solo limitados por su propia escala de valores. Si antes del conflicto no había habido ninguna intervención para ver como organizaban sus vidas, entendemos que no la debe haber para el futuro tampoco. El límite de lo que el mediador está dispuesto a aceptar o no

esta solo dentro del marco deontológico personal. Si entiende que la solución a la que están llegando las partes es realmente perjudicial para uno de ellos o ambos o para las personas vinculadas a ellos, y si ha realizado las comprobaciones que le certifiquen que ese deseo de los clientes les es claro a ellos y razonable, solo nos queda retirarnos de la mediación. Nunca podremos calificar de incorrecta la conducta, pues puede ser que desde la perspectiva de la formación de origen la podamos leer así, pero como mediadores no estamos nosotros allí para hacer juicios de valor sobre lo que los clientes piensan o deciden, sino para que estos tengan muy claro lo que deciden con relación al conflicto que tiene, habiendo analizado los pro y contras para cada uno de ellos y las personas que están vinculadas por la decisión que tomen.

Desde la perspectiva de un psicólogo la intervención podría ser de la siguiente manera

Dependiendo de su orientación profesional intervendrá sobre el mundo interno, sobre la conducta o sobre la comunicación, pero en todos los casos procurará que se restablezca la armonía entre mundo interno, mundo externo y conducta par permitir una comunicación útil para la resolución del conflicto.

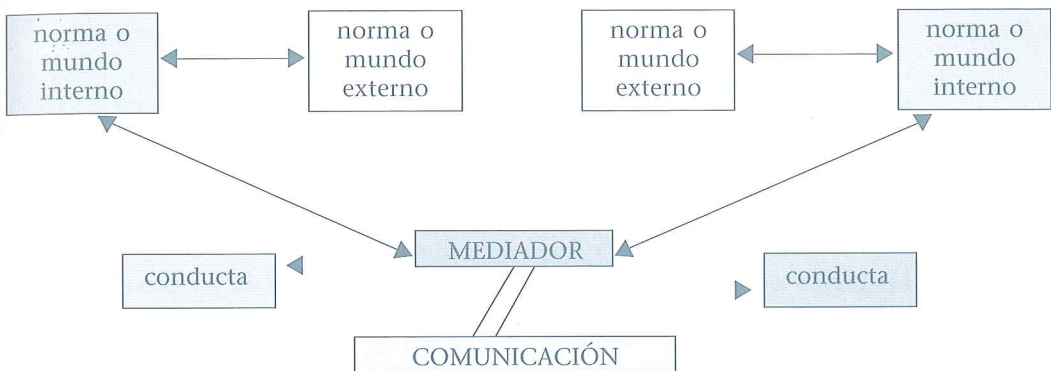
Es por ello que hay que tener muy claro cual es el pedido del cliente con relación a nuestra intervención. Si los clientes quieren restablecer la comunicación perdida para poder continuar con la relación, será necesaria una intervención terapéutica, pero si lo que nos piden es un acuerdo que les permita seguir adelante con el proceso decidido, separarse, resolver un conflicto puntual con los hijos, o cualquier otro conflicto puntual que no implique ni sea necesario trabajar sobre la relación estaremos ante la posibilidad de ofrecer un proceso de mediación.



Primera fase de la mediación

Así entonces llegamos a la primera fase de la mediación, que es la de arrojar la crisis, expresada en el siguiente gráfico:

MEDIACIÓN 1ª FASE



Aquí el Mediador genera una comunicación con los mediados en el plano de las emociones y devuelve lo que hemos expresado, es decir escucha activa, reformulación asertiva y opcionalmente, y según el estilo del mediador, plasmación en un registro escrito en la pizarra o roto papel.

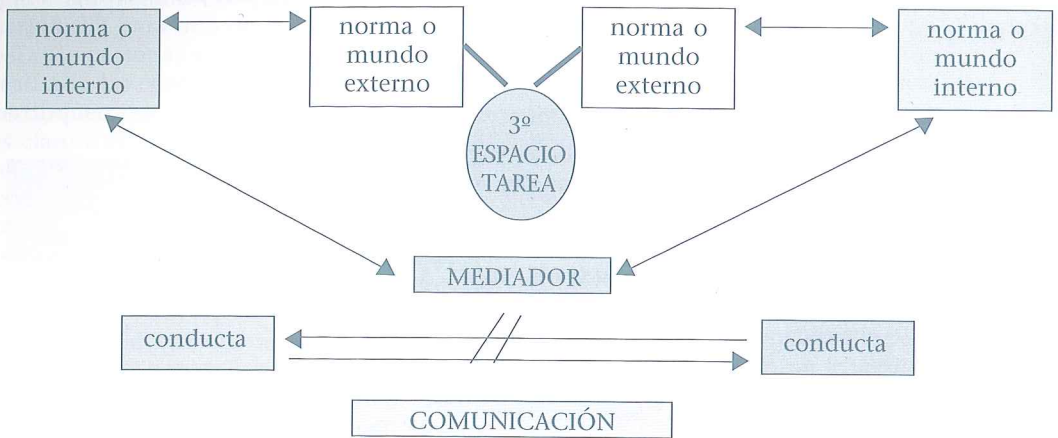
Cuando esto se produce, el nivel de tensión en el campo del mundo interno se reduce (al solo efecto del conflicto, que quede bien

claro y solo en forma temporal) y podemos pasar a la segunda fase.

Segunda fase de la mediación

Una vez arrojada la crisis, tarea imprescindible para poder pasar a esta segunda fase, nos permite ver la siguiente figura 5 la siguiente situación:

MEDIACIÓN 2º FASE



Vemos aquí que, en este tercer espacio o espacio de la tarea, intervienen los tres elementos del sistema relacionados: mediados y mediador en un plano de igualdad, fundamental para nosotros, y en donde cada uno tiene su tarea. Cuanto más se circunscriba el mediador a su tarea, más se logrará que la propia dinámica del proceso lleve a los mediados a hacerse cargo de la de ellos. Cuanto menos intervengamos en los contenidos, más tendrán que trabajar ellos sobre los mismos.

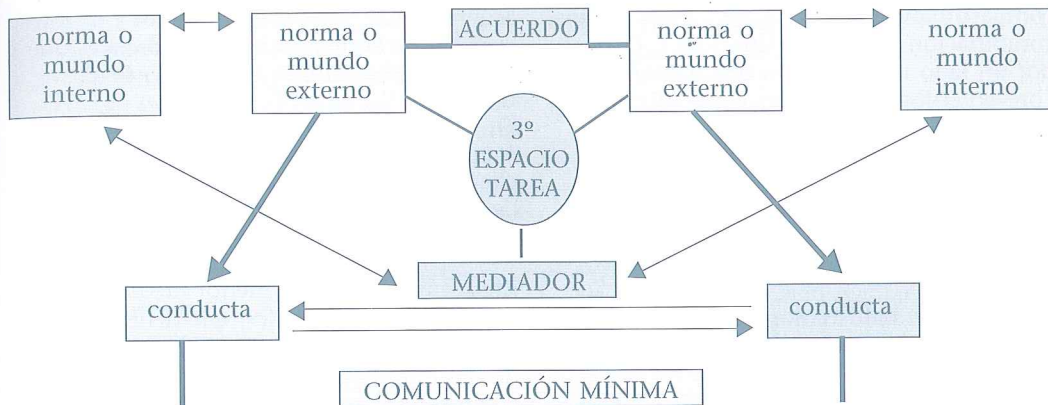
En esta fase no se toman decisiones ni se cierra el proceso. Aquí, sobre todo, se intercambia información y se generan alternativas. Desde nuestra perspectiva de la

mediación, toda negociación que comienza antes de tiempo retrotrae el proceso a la etapa anterior, generando desconfianzas, resistencias y por tanto vuelven las partes a los sistemas ganador-perdedor, a sus posiciones anteriores resultándoles más difícil moverse de ellas y pasar a la consideración de los intereses subyacentes.

Tercera fase de la mediación

Cuando se ha intercambiada la información suficiente y se han generado alternativas se produce la negociación y se llega así al acuerdo.

MEDIACIÓN 3º FASE



Como se puede ver en el gráfico, al acuerdo llegan ellos, y en esta área el mediador no está interviniendo. El mediador recoge el acuerdo para luego darle forma y redacción, la cual no tiene por qué adaptarse al formato y terminología jurídica. Será un abogado el que dote de tales al acuerdo de las partes, como en cualquier contrato.

Es decir, se reproduce la situación de cualquier negocio en donde las partes involucradas lo plantean, discuten, negocian, acuerdan, acudiendo posteriormente al abogado para que lo plasme en un contrato jurídicamente válido.

Esta situación se repite una y otra vez con cada tema que las partes tienen interés de acordar y el acuerdo se va plasmando y modificando a medida que se avanza en este proceso hasta llegar al acuerdo final y definitivo.

Con relación al acuerdo de mediación el mismo merece ser estudiado y analizado

con detenimiento. La naturaleza jurídica del mismo, las consecuencias para las partes firmantes y el mediador en virtud de la materia en la que se esté mediando y la diferencia de sus alcances de hecho y de derecho son temas que así lo merecen.

No obstante me limitaré aquí a hacer una breve reseña de los aspectos más importantes del mismo y de los que hay que tener en cuenta desde la perspectiva del mediador.

Con el concepto del acuerdo, la bibliografía más usual entiende dos cosas¹⁰ semejantes pero diferenciadas. La primera consiste en los acuerdos parciales o totales a los que las partes llegan y que requieren de una puesta en práctica y la segunda se refiere al acuerdo final o documento escrito.

notas

10. Christopher MOORE : "El Proceso de Mediación" Ed. Granica 1995 pags. 393 a 412 ; Carl A. SLAIKEU: "Para que la Sangre no llegue al Río" Ed. Granica 1996 pags. 253 a 282. Daniel J. BUSTELO ELIÇABE-URRIOL: " Ensayo: Mediación Familiar Interdisciplinaria" Ed. AIEEF 199388 a 94 y 113.

Entendemos que dado que la mediación es un continuo, un proceso y sus fases no son compartimentos estancos, estaremos en una combinación de ambas situaciones. Es decir, por un lado tendremos lo que llamamos "pre-acuerdos" que se van materializando a lo largo de la mediación y que significan verdaderos acuerdos finales para algunos temas y por el otro tendremos un acuerdo final, que también tendrá que ponerse en práctica en muchos casos durante un período prolongado de tiempo.

Por todo ello hablaremos de acuerdo en términos generales es decir como cualquier acuerdo negociado al que las partes llegan en cualquier fase de la mediación y luego haremos referencia al Acuerdo Final como aquel con el que se cierra la mediación y que habitualmente se hace por escrito.

Existen elementos comunes a ambos conceptos que debemos tener en cuenta a saber:

- Este acuerdo responde (o al menos no viola) a los intereses más importantes de las partes clave y de la gente a la que ellas responden?
- ¿El acuerdo cuadra con todos los datos?
- ¿Cómo recibirán el acuerdo otras partes claves y la gente que conforma su base social?
- Imagine la aplicación del acuerdo y vea a que conduce.
- Pida las partes que critiquen el acuerdo
- ¿Qué piensan los abogados de las partes del acuerdo?

La puesta en marcha para el caso de los pre-acuerdos, facilita bastante la viabilidad del mismo pues disponemos de tiempo real para que las partes lo vivan y desde la práctica verifiquen si se adapta o no a sus intereses y necesidades.

Asimismo la realización de pre-acuerdos ayudará en el momento de realizar el acuerdo final, pues dispondremos con toda claridad de aquellos acuerdos parciales que se verán reflejados en el acuerdo final.

En el caso de los acuerdos parciales o pre-acuerdos, también es importante que los clientes tengan claro el carácter provisorio de los mismos. Es decir que se podrán modificar en virtud de su práctica.

Algo similar, pero en menor medida surge con los acuerdos finales, que deberán registrar una plasticidad y una posibilidad de modificación en función de circunstancias de cambio vital, pero a su vez deberán establecer con mucha claridad este aspecto, toda vez que puede dar pie a una reiniciación del conflicto.

¿Qué cosas debemos tener en cuenta para considerar la aplicabilidad de un acuerdo?

Cristopher Moore establece las siguientes:

- El consenso acerca de los criterios usados para medir el acatamiento eficaz
- Los pasos generales y específicos requeridos para aplicar la decisión.
- La identificación de las personas que tienen poder para influir sobre los cambios necesarios
- Una estructura de organización (si es necesario) para aplicar las alternativas
- Las cláusulas que contemplan los cambios futuros en los términos del acuerdo o los cambios en las partes litigantes
- Los procedimientos para contemplar problemas involuntarios o inesperados o las vio-

laciones del acuerdo que pueden originarse durante la aplicación

- Los métodos para supervisar el acatamiento y la identidad de los supervisores (Para el caso que exista acuerdo diferido en el tiempo y se establezca que una tercera persona será quien determine el cumplimiento)
- La determinación del papel del supervisor

Tengamos presente que:

1. El aumento del número y la complejidad de las cuestiones en disputa
2. El aumento del número de partes comprometidas
3. La elevación del nivel de tensión y desconfianza psicológicas
4. La extensión de los términos del acuerdo que es necesario ejecutar,

Son todos factores que introducen riesgo de incumplimiento por lo que la redacción del acuerdo debe tenerse presente que:

1. Si bien las conversaciones de la mediación son confidenciales el texto o acuerdo único será público.
2. Dado que el acuerdo tiene que ser aceptado por las partes, trate de utilizar sus propias palabras al redactar el acuerdo
3. Busque la simpleza de las palabras y la construcción gramatical
4. Verifique que el documento sea positivo en cuanto a la solución, defina conductas (que diga quién hará qué cosa) y que sea específico en relación con los plazos para concretar cada paso.

5. Hasta que se firme el acuerdo, trate de utilizar una sola versión del texto para las conversaciones con las partes y la incorporación de correcciones.

Para ello es aconsejable lo siguiente:

1. Considere la posibilidad de redactar el acuerdo como un memorándum del mediador a las partes.
2. Comience con una síntesis introductoria de las cuestiones bajo mediación.
3. Enumere los compromisos prácticos
4. Incluya una cláusula de resolución de nuevos conflictos.
5. Incluya pasos de seguimiento
6. Considere la posibilidad de incluir una lista de pasos prácticos como apéndice.

Una vez redactado este memorándum y acordado sobre él, en el caso de que tenga implicancias jurídicas puede ser conveniente que el abogado o los abogados de los clientes lo vean para indicar si es necesario modificar algún término por exigencia legal y re-negociar sobre el mismo. Si hubiere otro tipo de implicados que tendrán alguna intervención en el cumplimiento del acuerdo, es bueno también consultarlos con ellos.

Una vez que el memorándum ha sido revisado y aceptado por las partes se redactará el acuerdo final el cual deberá contar con los siguientes datos:

1. Nombre y apellido de todas las partes intervinientes y si es necesario sus números de documento de identidad y domicilios.

2. Consideraciones generales como las vertidas en el memorándum.
3. Indicación del lugar y fecha en que se suscribe.
4. Firma de los clientes.

Con relación a la firma del mediador, se discute respecto de su necesidad o no. Entiendo que debe firmarlo como constancia de la fecha, del contenido y de las firmas de las partes.

Con relación al tema de la formación necesaria para ejercer esta nueva tarea de mediador, la misma dependerá del modelo teórico con el que se pretenda trabajar.

Básicamente, y sin entrar en detalles respecto de los análisis de los distintos modelos, dado que no es el objetivo de este trabajo, desde el inicio de la mediación con la escuela de Harvard hasta los más complejos modelos actuales interdisciplinarios, hay una gama de formas de ver la mediación, y por lo tanto una gama de formas de enseñarla.

El modelo de Harvard tradicional, hoy ya superado por la misma escuela que ha incorporado como docente a Da. Sara Cob, representante del modelo sistémico-narrativo, tiene como objetivo primordial el acuerdo desde una perspectiva contractualista del mismo. Qué quiero decir con esto. Se parte del principio jurídico que si las partes libremente han acordado y firmado un acuerdo por ello mismo se cumplirá. Lo que, a mi entender, se hace en este modelo, básico y fundamental para quien se inicie en mediación, es aplicar técnicas objetivas, sustancialmente ajenas al mundo interno o emocional de las partes

en conflicto, para conducir las hacia el acuerdo.

De esta escuela se desprende el modelo multidisciplinar de trabajo de un psicólogo con un abogado en co-mediación, a diferencia de la mencionada *comprehensive mediation* de Inglaterra, en el que la co-mediación se elige por razón de la complejidad de los aspectos patrimoniales. En este modelo de Harvard se sigue en la línea esencialmente jurídica del concepto de resolución de conflicto, pero teniendo en cuenta los aspectos emocionales o de conducta que puedan estar afectando la realización del acuerdo, que reitero, es concebido desde una perspectiva jurídica. En estas dos formas de trabajar (la de Harvard y la multidisciplinar) y al decir de Lenard Marlow en su libro "La mediación familiar, una practica en busca de una teoría" se pretende llegar al mismo lugar que en un mutuo acuerdo, es decir al mismo lugar que a donde llega el proceso judicial, pero por otro camino.

Ya las corrientes más actuales de mediación y con más desarrollo en Canadá, gran parte de Estados Unidos, Inglaterra, Alemania y otros países Europeos, es que la mediación no pretende llegar al mismo lugar por otro camino sino que pretende llegar a un lugar distinto. No pretende llegar a un acuerdo desde la perspectiva del derecho sino que pretende hacerlo desde la perspectiva (cultura) de los clientes, de sus intereses, de sus necesidades cotidianas (no se habla más de guarda y custodia ni visitas ni fines de semana alternos etc.) y de las soluciones que hacen falta para los problemas de todos los días. No se trata de cargar a la madre mayoritariamente, con la responsabilidad cotidiana de los hijos y al padre

transformarlo en alguien que los hijos ven cada 15 días y que esta cada día más ajeno a la vida de sus hijos. Se trata, si es eso lo que los padres quieren, que la parentalidad sea un hecho compartido como había sido hasta ese momento. Lo mismo con los demás problemas que tienen, como puede ser la vivienda, el dinero que no alcanza, las vacaciones de los hijos cuando los padres trabajan, etc.

Estos nuevos modelos, no obstante, presentan a la mediación como un proceso estructurado, con reglas básicas de comportamiento durante el proceso y que las partes deben respetar si quieren seguir en mediación. Se parte de supuestos lineales o de lógica formal de la conducta en los cuales si quieren llegar a un arreglo y si quieren mediar por lo tanto deberán y podrán respetar los turnos para hablar, el tipo de lenguaje a usar, y las indicaciones que el/la mediador/a proponga.

Este modelo, también nacido en los Estados Unidos responde sustancialmente a la cultura anglosajona en donde comenzó a desarrollarse la mediación familiar desde este paradigma.

Ante la distancia entre la realidad y el modelo, sobre todo en ciertas regiones de ese mismo País y en otros niveles culturales, han surgido otras escuelas.

El modelo sistémico narrativo procura sustancialmente recuperar para los clientes su capacidad de comunicarse. Restablecer la comunicación en el ámbito de la mediación, les permitirá luego llegar a los acuerdos que estimen más convenientes. El objetivo primario no es el acuerdo sino el restablecimiento de la comunicación, y el acuerdo es una consecuencia de ello.

Folger y la escuela transformadora va más allá y propone ya no solo restablecer la comunicación, sino hacer de cada sesión de mediación un hecho transformador en la vida de las partes, de manera tal que el acuerdo no tiene importancia sino que lo importante es que la gente viva un proceso personal de cambio a lo largo de la mediación. Esto les pacificará y les permitirá, por tanto, no solo llegar a un acuerdo en ese conflicto sino en cualquier otro que pudieran tener.

Aquí comienza a complejizarse el modelo, los aspectos psicológicos comienzan a preponderar sobre los del acuerdo y el enfoque comienza a ser más terapéutico. Esta de más decir, que si el primero nació en la Escuela de Derecho de Harvard, estos últimos nacieron, el primero de la línea de terapia sistémica dirigida por Sara Cob y con los aportes importantes de la Escuela de Milán de terapia sistémica y el segundo de los movimientos pacifistas y espiritualistas tan importantes en los Estados Unidos de la última mitad del siglo pasado.

Nosotros los latinos, funcionamos de otra manera, llamo así a los pueblos herederos de la cultura romana de la ribera norte del mediterráneo y todas las ex colonias de dichos pueblos, es decir Italia, sur de Francia, España y Portugal (que no es mediterráneo pero responde a culturas de dicho entorno geográfico) y los pueblos sudamericanos con exclusión importante de las poblaciones locales anteriores a la conquista y sus actuales descendientes que responden a pautas culturales notoriamente distintas.

En estos pueblos aparece un componente al momento de trabajar el conflicto

sustancialmente distinto al que imprime el proceso dentro de la cultura anglosajona y de Europa del norte. Y es la *pasión*. El famoso amante latino, también es un "odiante" latino. El temperamento latino incluye en los conflictos afectivos un contenido alto de pasión. Con esto no quiero decir que los demás pueblos y culturas no tengan pasiones, sino que existen pautas de control y conducta que se enseñan desde el principio de la vida, en virtud de las cuales, la pasión se expresa de otra forma y ante otros conflictos. La violencia aparece en otros campos y por otras circunstancias. Por ello en los modelos anglosajones de mediación, la pasión es excluida de la sesión de mediación sobre la base de las reglas de comportamiento y de estructuración del proceso.

La experiencia que se está dando en Estados Unidos a partir de la utilización de la mediación en muchos campos de conflictos y de forma más masiva, es que los acuerdos se cumplen menos o son más difícil de lograr cuando una o dos de las partes intervinientes es de origen latino. Los problemas interculturales están afectando y resquebrajando el modelo estructurado tradicional. (Congreso de SPIDR {Sociedad de profesionales en resolución de disputas} Nueva México, septiembre de 2000)

Por ello desde mis trabajos en Argentina de la década de los 80 y actualmente en la AIEEF (Asociación Interdisciplinaria Española de Estudios de la Familia) en España, hemos venido trabajando en los últimos 10 años en lo que llamábamos modelo interdisciplinar y ahora llamamos *modelo flexible interdisciplinar* de mediación. Este modelo para ser muy breve, propone modificar los pasos de la mediación

consistentes en pasar de posiciones a intereses por los de pasar de pasiones a posiciones y de estas a intereses. Es decir incluimos la pasión dentro del proceso (observación realizada por Robert A. Rubinstein, antropólogo y mediador en el taller de pre-conferencia conducido por ambos en la mencionada conferencia de SPIDR).

Para ello, es necesario dejar las reglas básicas (ground rules) de lado y comenzar la mediación con una etapa o fase que llamamos *arropar la crisis*. Esta fase es la que nos permite pasar de pasiones a posiciones, *dejar las reglas básicas de lado, y que estas aparezcan naturalmente como una necesidad de las partes y no como una imposición imposible de escuchar en un primer momento*. Esto lo concluimos desde nuestra experiencia, en virtud de la cual observamos que si la gente debe escuchar estas reglas básicas y aceptarlas, se crea un espacio artificial que no es en el que ellos vivirán luego cuando terminen la mediación y tengan que poner en marcha el acuerdo. Allí volverán las pasiones y las emociones a ser parte de sus vidas, y no siempre el acuerdo obtenido sin ellas, se ajustará a la realidad con ellas.

Por ello, parece claro que la formación que necesitamos para llevar adelante un trabajo dependerá de lo que pretendamos hacer con él.

Cuanto más lineal y simple es el modelo menos formación hace falta y por lo contrario cuanto más complejo (con la acepción de esta palabra tomada de las teorías de la complejidad y del caos) más formación será necesaria.

Por ello la formación básica en los Estados Unidos es de 40 horas y con eso se

comienza a mediar. Si los clientes están dispuestos a cooperar y portarse bien, es obvio que con la formación anterior de abogados, trabajadores sociales, educadores, sociólogos o psicólogos, con 40 horas se pueden aprender las técnicas más rudimentarias para hacer una mediación. Pero en cuanto no se den esos supuestos, en cuanto los clientes presenten dificultades no contenidas por las reglas y estructura del proceso, estas herramientas serán absolutamente insuficientes.

Por ello el Foro Europeo de Mediación familiar, fija como formación mínima para un mediador familiar 180 horas de formación más 40 horas de practica real supervisada.

Por otro lado las escuelas de contenido sistémico narrativo, necesitan dar una formación, diríamos casi previa, en teoría del conflicto, teoría de los sistemas, y teoría de la comunicación para entonces poder llegar a la aplicación de todos estos conceptos al campo de la mediación. Así se entiende y se transforma en realmente necesario, formaciones que exceden ampliamente las 180 horas y se trabaja sobre la base de 240 horas o más. (Hay master en esta línea que superan las 300 horas)

Ahora bien si además se pretende dotar al mediador no solo de ciertas técnicas sino también de ciertas aptitudes personales, desde donde se aplicaran las técnicas, que le permitan transitar estas dificultades adicionales que presenta mediar incluyendo las pasiones dentro del proceso mediador, su formación requerirá otros componentes que ya veremos mas adelante.

Otro aspecto al momento de tener en cuenta las horas de formación que hay que

tener en cuenta, es la metodología pedagógica, toda vez que es muy distinto enseñar algo que complementa o esta dentro del paradigma cultural y otra muy distinta es cuando lo que pretendemos transmitir contraviene el modelo cultural. Me estoy refiriendo que estamos ante una cultura de resolución de conflictos que:

- a) ve al conflicto como algo que hay que eliminar o al menos como molesto,
- b) la forma de resolverlo es a través de la intervención de agentes que saben como resolverlo y que por lo tanto aportan soluciones al conflicto y
- c) El modelo tiende siempre a encontrar la razón en uno u otro o en buscar quien la tiene para dársela, desde la concepción que el tercero es quien sabe cual es la solución correcta (Juez).

En este modelo alguien esta acertado y alguien esta equivocado. El modelo esta basado en el concepto abstracto de justicia y en la creencia que un tercero capacitado se la da a uno o al otro, es decir uno gana y otro pierde.

Si pretendemos enseñar un modelo donde ninguna de estas tres pautas sean así, estamos presentando un nuevo paradigma, el llamado ganador-ganador, y por lo tanto la formación tiene que tener técnicas pedagógicas muy especiales para que el agente de intervención, formado ya por alguna universidad en una licenciatura o diplomatura previa, disponga de los recursos personales a favor de un paradigma distinto. Por ello reitero, que la metodología pedagógica es fundamental.

Finalmente. El tercer factor a tener en cuenta al desarrollar un programa

formativo, es que la mediación es un HACER que necesita un proceso CREADOR continuo. Por lo tanto la mediación no se puede enseñar solo teóricamente. Por ello es recomendable que el formador tenga no solo conocimientos teóricos, sino también experiencia en mediar.

La Mediación no tiene ni requiere, al menos hasta el desarrollo actual, un corpus teórico que implique una formación teórica de laboratorio. Es un hacer que se basa en ciertas premisas teóricas ya muy conocidas por cada una de las disciplinas madres de esta actividad. Pero no teniendo experiencia real se corre el riesgo, desde nuestra perspectiva, que lo que se enseña no tiene que ver con lo que el alumno luego se va a encontrar en la práctica profesional.

Cuanto más avanzamos en la práctica de la mediación, descubrimos que menos tiene esta que ver con el derecho, con la psicología o el trabajo social. Tiene que ver con un método propio de resolución de conflictos en el cual, creando el mediador con su SER Y SU HACER (que incluye el NO HACER) un espacio virtual de trabajo, las partes pueden recuperar, en un proceso de responsabilización, las riendas de su propio conflicto.

SER Y HACER son las bases de la tarea del mediador y quien no las haya experimentado en su dificultad, pero a la vez en su simpleza, es difícil que pueda transmitirlos al alumno.

Dicho esto, procuraré por lo tanto, resumir los aspectos que desde la AIEEF entendemos importantes en la formación de un mediador.

Entendemos que hay que trabajar en las aptitudes del mediador por un lado y en las técnicas por el otro.

Las aptitudes del mediador las reconocemos en el desarrollo de su Empatía, Flexibilidad, Creatividad y Confianza en el proceso (esta última aptitud ha sido incluida desde una aportación realizada por D^a Melinda Smith de EE.UU.)

Las técnicas son, entre otras, la escucha activa, reformulación, preguntas, uso de la pizarra, abrir y cerrar temas, resúmenes, responsabilización, colocación de límites, uso del humor, legitimación, uso de formularios, equidistancia funcional, formulación de hipótesis, verificación de las mismas, reconocimiento de las propias emociones, doble lectura permanente de lo que ocurre fuera y dentro del mediador, intuición y percepción.

La metodología para el desarrollo de las aptitudes las basamos en lo que damos en llamar senso-aprendizaje. Es decir recuperar para el alumno su capacidad de aprender no solo desde lo intelectual sino desde la integridad de su ser. Seguimos aquí el modelo de Enrique Pichon-Riviere en cuanto se refiere a la integración del sentir pensar y hacer. Nosotros hemos agregado a esta triada el "decir" diferenciándolo del hacer.

Pensamos que el mediador en el momento de su actuación profesional debe intentar una integración coherente de estos cuatro aspectos de su persona para ponerlos al servicio de su trabajo y sus clientes.

Por ello, para desarrollar estas aptitudes sin entrar ni confundir la tarea con un proceso de terapia de grupo o experiencia de cualquier otro tipo, hemos diseñado una

metodología basada en la integración de las aptitudes de formación y aprendizaje. Ha requerido muchos años de trabajo y está en permanente evolución y revisión.

Asimismo como técnica pedagógica, procuramos que todos y cada uno de las actuaciones a lo largo del curso sobre todo desde los docentes, sea ejemplo de una conducta mediadora. Creemos en la docencia del ejemplo. Si a lo largo del curso podemos transformar la experiencia de aprendizaje de los alumnos en una vivencia coherente con el nuevo paradigma ganador-ganador y todas sus consecuencias, el proceso de información se habrá transformado en un proceso de formación y el mediador se dispondrá así mismo como herramienta fundamental para su futura tarea de mediador.

Finalmente, y en contra de las tendencias actuales, no usamos videos ni “mostramos” como se media, porque estimamos que cada persona debe encontrar *su forma de mediar*.

Todo lo que sea imitar o tratar de hacer como hacen otros estimamos que demora el proceso de aprendizaje. Por el contrario, una vez concluida la etapa de formación y habiéndose encontrado el alumno con su forma de mediar, con sus principales aptitudes y dificultades, allí si, pensamos que los ejemplos son útiles pues aportan nuevas ideas que enriquecen a alguien que ya no necesita copiar a otros sino crecer en su propia forma de hacer su trabajo.

En cuanto a la ética del mediador, y sin entrar en profundidades, creo importante pensar en la relación entre formación y ética del mediador pienso que cuanto menos estructurado y más complejo sea el

modelo de trabajo, más cuidadoso debe ser el mediador con su comportamiento, su ejemplo y su coherencia. Por ende más responsabilidad ética tiene de circunscribirse específicamente a su trabajo, de ser capaz de reconocer sus propias proyecciones, intereses y parcialidades y por ello debe supervisar su trabajo a través de las distintas formas de supervisión existentes hoy en día para otros profesionales, y que desde la AIEEF estamos tratando de desarrollar en forma específica para los mediadores.

Creemos que es un tema ético fundamental que el mediador sea capaz de reconocerse a si mismo, en sus virtudes y defectos, en sus inclinaciones y deseos durante todo el proceso de mediación, porque entendemos que es imposible ser neutral y objetivo, sobre todo en mediación familiar, en donde cada uno tiene una familia de origen y un proyecto de familia propia.

Todos tenemos además una visión, en general muy “judicializada”, de lo que es el interés del menor. Esto también introduce el riesgo de que intentemos aplicarla o transferirla a la pareja en el momento de que ellos hagan sus acuerdos y esto a mi entender, eso es una falta de ética.

Pensemos que a los efectos de establecer lo “justo” para las partes o lo mejor para el menor, el Estado se ha provisto de una cantidad de recursos para garantizar que las necesarias parcialidades de los agentes se compensen entre si como para llegar a una concepción lo más representativa de la situación en un momento dado del tema dentro de una sociedad. Para ello hay un Poder legislativo en el cual se debaten (o al menos así se establece teóricamente) las materias que terminarían convirtiéndose en

leyes. Luego para su aplicación, hay un control a través del sistema judicial en el que esta garantizada esta objetividad y neutralidad sobre la base del trabajo que hacen los abogados de las partes, el juez y luego la instancia de apelación. Todo esto para intentar garantizar el criterio de lo "justo".

Si esto lo reemplazamos por la omnipotencia del mediador a través de una intervención que se pretende aceptar que se hace con objetividad y neutralidad, entendemos que se está introduciendo un riesgo ético muy grande y muy difícil de valorar o de medir y mucho menos de controlar. Es muy difícil determinar la mala praxis de un mediador como la es la de cualquier profesional que trabaja no solo con pautas objetivas externas (las leyes) sino teniendo presente también los aspectos emocionales de sus clientes. Y si además debe tenerlos presentes pero no realizar con ellos ningún trabajo de intervención terapéutica, su formación y su rigor ético pasan a ser por lo tanto fundamentales para evitar la diatrogenia.

Otro aspecto ético a tener en cuenta es la *demanda del Cliente y el servicio que le prestamos.*

Me refiero a que si los clientes vienen a procurar algún acuerdo que les permita llevar adelante sus vidas, tratando de dar vuelta la hoja de un pasado que les duele o que no desean, no vienen a que les reestructuremos su comunicación perdida o que les demos una experiencia vital importante con el proceso de mediación. Una cosa es que entendamos que las técnicas de comunicación les pueden ayudar a su objetivo y otra es que intentemos hacer algún proceso

"terapéutico" que les permita llegar a acuerdos. No nos han pedido una terapia, nos han pedido que quieren llegar a algún tipo de acuerdo para seguir adelante.

Si además de ayudarles a llegar a un acuerdo, han tenido una experiencia importante a través de la mediación y si ésta al ser así les ha producido un efecto marginal terapéutico, enhorabuena, pero nosotros pensamos que es importante diferenciar el objetivo de la intervención de los beneficios marginales que la misma puede tener. Entendemos que esto también tiene que ver con la ética del mediador y es otro tema a discutir y analizar.

Finalmente, diferenciar las tareas del mediador de las de otros profesionales, también tiene que ver, a mi entender, con la ética.

Es un tema espinoso y de fronteras difusas. Hasta ahora nuestra humilde aproximación al tema consiste en que el mediador determine si la intervención que va a realizar, puede ser realizada por otro mediador con distinta formación de origen. Es decir, por ejemplo, si quien media es un mediador con formación de origen de abogado, tendrá que ver si su intervención podría ser hecha por un mediador con formación de origen por ejemplo en trabajo social. Si la respuesta es si es una intervención mediadora. Si es no, será una intervención como abogado, con técnicas de mediación. Esto es fundamental a la hora de evitar el intrusismo y por lo tanto también tiene que ver con la ética del mediador.

Por eso estamos formalmente en desacuerdo con aquellas formaciones en las cuales se

enseña a los alumnos provenientes de distintas formaciones a redactar el convenio regulador, que es una tarea propia de un abogado. Igual diríamos de intervenciones con hijos que impliquen un trabajo terapéutico con los mismo y no la simple intervención en mediación tendente a hacerles participar, de la forma que el mediador establezca mejor, en el proceso de creación del acuerdo.

He procurado en esta breve presentación recorrer los temas más habitualmente discutido en mediación en forma general y sin entrar a fondo en ellos. A partir de aquí sería necesario entrar a trabajar en forma individualizada cada uno de los distintos campos de aplicación de la mediación,

como es la mediación familiar por conflictos de separación o divorcio, conflictos con adolescentes, conflictos con padres mayores, conflictos escolares, sociales, vecinales, etc.

Finalmente, podemos ver que existen muchas escuelas y formas de hacer mediación. El modelo interdisciplinar es sólo uno de ellos, y lo importante de conocerlos todos, o al menos varios, es poder encontrar la forma propia de ser mediador, aquella en la que uno se siente más útil y más cómodo y a su vez poder encontrar la mejor forma aplicable para cada estilo de cliente, dándole así un servicio absolutamente personalizado, como entiendo que debe ser todo servicio humanístico.

Mediación familiar: Gema y Olivia

Práctica profesional

María Suárez Álvarez. Trabajadora Social del Centro de Servicios Sociales de San Blas. Mediadora Familiar, miembro del equipo de AIEEF. Coordinadora del grupo de trabajo.

Silvia García Marinero. Trabajadora Social del C.S.S. de San Blas. Mediadora Familiar en Prácticas.

Mabel Santos Campos. Educadora Social del C.S.S. de San Blas. Trabajadora Social.

Este trabajo tiene como fin mostrar, a través de un caso práctico de mediación familiar, una forma de procedimiento innovadora por la metodología empleada y la concepción de equipo. Para el desarrollo del mismo se constituye un grupo de trabajo que realiza la valoración de la idoneidad de la mediación llevando a cabo un servicio de ayuda en la toma de decisiones familiares con las características propias del ciclo vital adolescente. Con el propósito de que esta experiencia sirva de reflexión sobre la práctica profesional motivando a los trabajadores sociales a buscar alternativas ante problemas nuevos, hemos querido recoger los aspectos más significativos que surgieron en el desarrollo del caso.

Metodología propuesta: Mediación en Servicios Sociales.

La experiencia de mediación familiar es llevada a cabo en el Centro de Servicios Sociales de San Blas de Madrid. Constituye un intento de ofrecer nuevas posibilidades de intervención con problemáticas bastante frecuentes en el ámbito de los servicios sociales generales. Significa por un lado, un cambio en la perspectiva desde la que se afrontan los conflictos, no tanto como

obstáculos y sí como oportunidades de cambio, y por otro, una manera distinta de integrar la actuación que ejercen los profesionales que intervienen.

La experiencia que traemos aquí ha sido posible gracias a la colaboración y supervisión que nuestra dirección del centro realizó, así como la facilitación y discusiones que tuvimos sobre las hipótesis de trabajo que elaboramos con la responsable del programa de familia, y demás profesionales del centro¹.

Valoración de trabajo social y de mediación:

El caso llega a nuestro centro mediante la derivación realizada por la orientadora del instituto de educación secundaria al que asiste Gema, de 15 años de edad. Plantea la situación que atraviesa esta menor, que mantiene un comportamiento absentista y ha empezado a relacionarse con un grupo de iguales que desarrolla prácticas de riesgo (consumo de sustancias tóxicas entre otros). Desde el instituto recomiendan a la madre que se ponga en contacto con nuestro centro.

Gema asiste a un instituto fuera del distrito en el que reside, junto a su madre Olivia y su hermano menor que ella. La madre es viuda y trabaja fuera del domicilio por turnos. Llevan unos años en

notas

1. Agradecemos la supervisión de Daniel Bustelo, Presidente de la AIEEF, quien realizó un trabajo intensivo con la mediadora coordinadora del caso. Gracias al espíritu colaborador, y desinteresado pudimos llevar a cabo nuestra intervención.

Mediación familiar: Gema y Olivia Práctica profesional

España, proceden de un país centroamericano, y Gema pasó un tiempo viviendo con una tía materna muy estricta. Posteriormente su madre llegó a España y empezaron a convivir todos juntos. El rendimiento escolar de Gema había sido excelente hasta el presente curso en el que comienza a empeorar. Tiene pendiente una expulsión del instituto, y el curso próximo no se podrá matricular en el mismo. Gema asiste a un instituto fuera del distrito en el que reside, junto a su madre Olivia y su hermano menor que ella. La madre es viuda y trabaja fuera del domicilio por turnos. Llevan unos años en España, proceden de un país centroamericano, y Gema pasó un tiempo viviendo con una tía materna muy estricta. Posteriormente su madre llegó a España y empezaron a convivir todos juntos. El rendimiento escolar de Gema había sido excelente hasta el presente curso en el que comienza a empeorar. Tiene pendiente una expulsión del instituto, y el curso próximo no se podrá matricular en el mismo.

a) Como se inicia la intervención de trabajo social

La primera entrevista se mantiene con Olivia, y se lleva a cabo por la trabajadora social del programa de familia junto con la trabajadora social de zona. Los objetivos de esta entrevista son:

- conocimiento de la situación sociofamiliar y de la vivencia de la problemática
- recogida de datos
- valoración de la posibilidad de intervención y de las diferentes alternativas.

En esta entrevista Olivia manifiesta un estado emocional muy "tocado". Se presenta totalmente abatida por la situación, desconcertada y muy preocupada.

La relación con su hija atraviesa una situación crítica, ha perdido su capacidad para "hacerse con ella", no consigue establecer límites ni normas, sobre todo respecto a horarios. Gema ha llegado a desaparecer durante días enteros. No existe comunicación entre ambas, la madre piensa que alguna de las cosas que su hija le ha contado ha sido para asustarla, sin embargo se imagina que algunas son ciertas, otras las imagina. Le preocupa el grupo de iguales con el que Gema se relaciona y desconfía de la relación que su hija mantiene con un adolescente de origen africano. Sospecha que éste tiene sometida a su hija, tanto física como psíquicamente. Se baraja la posibilidad de que Gema esté embarazada.

La familia de origen continúa en América, y la historia familiar guarda situaciones terribles de mucha agresividad por la situación de inestabilidad del país. El padre de los chicos murió de forma violenta. Los inicios en España han sido difíciles, la madre ha estado enferma gravemente durante el año.

En la segunda entrevista conducida por las dos profesionales anteriores asisten madre e hija. Durante la primera parte ambas intercambian opiniones, en la segunda parte sólo está presente Gema.

Gema reconoce que no está cómoda en la situación que atraviesa, que su comportamiento le está presentando demasiados problemas en su vida personal y familiar.

Ambas, Olivia y Gema, manifiestan querer cambiar esto y están dispuestas a hacer "algo". Se realizó una devolución conjunta de la entrevista en la que se connotó de forma positiva la voluntad de cambio, la disponibilidad de ambas y la preocupación

que manifiestamente demostraban la una por la otra.

b) La problemática detectada

- problemas relacionales madre e hija que se concretan a la hora de organizar límites y normas
- dificultades en la comunicación
- pérdida de confianza
- alteración de la convivencia familiar
- posible embarazo de Gema.

c) Puntos fuertes:

- voluntad y motivación para el cambio
- interés por restablecer el diálogo
- reconocimiento de la existencia de problemas
- manifestación expresa de la necesidad de ayuda

Otro de los factores a considerar y que posiblemente favoreció la buena marcha del proceso fue la ausencia de vinculación de la familia con el centro de servicios sociales mediante prestación económica alguna, que pudiera determinar cualquier indicio de obligatoriedad.

d) Por qué se piensa en mediación

Los profesionales de referencia, una vez analizado el caso, aprovechan la existencia en el equipo del centro de una trabajadora social mediadora, para describirle el caso y solicitar su valoración desde la perspectiva de la mediación.

Las razones por las que definitivamente se elige efectuar la mediación son las siguientes:

- existencia de un conflicto que dificulta seriamente la convivencia
- voluntad de las partes de solucionar, comenzando por restablecer el diálogo
- capacidad de las partes para atomizar el conflicto en elementos concretos del día a día (normas de convivencia, organización cotidiana respecto a horarios, tareas domésticas, amigos...)
- no existencia de patologías asociadas que impidieran el proceso por limitar la voluntad o capacidad de decisión de alguna de las partes.

La Preentrevista de Mediación. (23 de mayo)

Ante la situación descrita, y valorada la idoneidad de ser susceptible de mediación, la trabajadora social de referencia y la mediadora deciden llevar a cabo un proceso evaluativo del caso, para lo que se acuerda realizarlo en dos momentos diferentes:

Entrevistamos unos minutos a cada una para escuchar lo que quisieran narrar, o cómo ven ellas el problema, cómo lo sitúan en el tiempo, que valores, roles juega cada uno en esa historia y qué deseo de cambio tienen. Se facilita la utilización de un espacio y tiempos propios para que las historias no sufran las contaminaciones desde el principio. Conocemos los temas clave para cada una, y los acuerdos a los que desean llegar.

Entrevista individual con Olivia

En su relato, Olivia expuso cómo Gema había cambiado desde la Navidad cuando al conocer al

Mediación familiar: Gema y Olivia Práctica profesional

chico, empieza a faltar al instituto, deja a los amigos de siempre, y hay días en los que no pasa por casa.

Olivia ha hecho intentos para hablar con su hija, sin resultados y la relación se deteriora.

Se ha sentido: cansada, agotada, lo que tiene que ver también con su horario de trabajo, agobiada, asustada, con miedo a que su hija estuviere manteniendo conductas de riesgo (drogas, prostitución), desorientada al no saber que más intentar o hacer, triste al haber perdido la confianza que tenían.

Los roles: Gema es presentada como la poderosa que acaba haciendo lo que quiere y a ella misma como la víctima.

Olivia expresa también la angustia en los gestos, la posición del cuerpo, en lo no verbal.

El tema del Poder es uno de los importantes en el trabajo con adolescentes, así como los límites y las escaladas que ambas intentan.

Pone sus esperanzas en el intento de hablar de los temas que cree le preocupan a su hija.

Entrevista individual con Gema

En su narración comienza desde que vino a España y vivió con su tío con quien la relación está ahora "perdida". Su discurso contó primero con todo el tema de los conflictos con su madre y que ahora estaba "mejor" al hacer todo lo que la madre esperaba de ella y la familia quería; pero no es que se sintiese bien, sino que no estaba dando problemas: había dejado al chico porque era lo que su madre quería, valoraba esa relación

como de apoyo y ahora se sentía sola, ella le llamaría o quedaría con él pero no va a acceder por no disgustar a su madre.

Gema tiene una sensación de fracaso, ha fallado a toda su familia que había puesto en ella muchas expectativas especialmente en el ámbito escolar, la familia de su país incluida. También se siente sobrecargada ya que su madre le pedía ayuda continuamente pero nadie la ayudaba a ella. A pesar de que todo el mundo decía que confiaban en ella, las muestras que ha observado es de desconfianza, cuando sale, entra, la llaman, si se muestra triste... Todos tienden a interpretar el motivo de sus reacciones. También se siente desorientada, no sabe que va a hacer ni siquiera a corto plazo este verano, ni el próximo curso, ni con quien puede contar para salir ahora. Se siente molesta porque su madre trata de arreglar citas o que llame a cierta gente que le gusta.

Los roles expresados son: Olivia "mi madre quiere ser mi mejor amiga, pero yo necesito una madre", "porque ella es mi madre yo tengo que hacer lo que ella dice", requiere el apoyo que no recibe mas que en forma de norma. Sobre sí misma dice "¿quién me ayuda a mí?". También los roles se vuelven rígidos, opuestos.

Tiene ganas de hablar con su madre pero reconoce que es muy difícil restablecer el diálogo.

Devolución y propuesta de intervención

Puntos fundamentales para llevar una mediación adelante.

Volvimos a una reunión conjunta: las dos mediadoras y la familia. Les explicamos que nos había llamado la atención **el tema de la**

confianza parecía que era importante para ambas, por eso también habían dado el paso de venir aquí, como otra oportunidad para restablecerla.

También los enfados en casa eran otro tema clave, surgían por cosas cotidianas y necesarias, los enfados no se iban a eliminar, siempre hay cosas que hacemos que pueden ser mal interpretadas o caer mal, lo importante es que ambas **decidían buscar un espacio** donde se pueda hablar escuchando, respetando y con tranquilidad necesaria. Y lo importante para que se llegue a lograr esa confianza desde luego pasa, según ellas mismas han hablado por la **voluntad de hacer cosas concretas de otra manera**.

Se les hace la propuesta de mantener entrevistas conjuntas madre e hija, para hablar de lo expresado sobre **llegar a acuerdos**: horarios, tareas de casa, teléfono, trabajo, amigos, responsabilidades con el hermano... en un lugar donde van a poder discutir de forma pacífica y diciendo todo aquello que quieren que sea escuchado, porque se les va a tener en cuenta.

Se constató la necesidad de apoyar a Gema de forma individual con otra persona del equipo del centro de servicios sociales, ya que ha expresado que pasa por un momento delicado y necesita una ayuda personal de otro tipo al mismo tiempo.

Ambas están conformes, se les comenta que el siguiente día firmaremos un contrato de mediación y concretaremos ya los temas de los que empezaremos a hablar.

Derivación al Equipo de Educadores de Calle

Se mantuvo una reunión con el equipo de educadores del centro donde se explicó el caso: las demandas de cada una, su visión del problema, la situación actual y el trabajo que se ha venido realizando hasta el momento. A su vez se exponen los motivos por los que es necesaria la intervención de los educadores y las áreas que son preceptivas de ser trabajadas.

El equipo de educadores, partiendo de esta información decide más adecuada la introducción de la educadora, mujer, como figura de referencia de la menor con el fin de facilitar una mejor empatía y cercanía a las necesidades planteadas, (desorientación, desconocimiento del barrio, relación con los iguales fuera del entorno, demanda de técnicas de búsqueda de empleo, ocupación del tiempo libre...)

Al trabajar con adolescentes es muy importante cuidar las cuestiones de sexo o género, en este caso en concreto se quería crear un espacio en el que se pudiera hablar sobre la relación que Gema había mantenido con su novio a nivel sexual, afectivo, (tal y como ella misma lo demandó expresando que se encontraba en un momento de confusión), intentando evitar cualquier traba que de antemano pudiera crearle reticencias.

Se acuerda llevar a cabo una primera entrevista facilitada por la trabajadora social y la mediadora. En ella se explica en que consiste el servicio de educación de calle, y en concreto, en que se puede ayudar a la menor, concertándose siguientes entrevistas individuales.

A partir de ese momento la intervención va encaminada a la recogida de información y a una mayor profundización en la problemática. Para ello se comienza a trabajar de forma práctica en las demandas que la menor plantea más urgentes, como es la búsqueda de empleo para el verano y la ocupación del tiempo libre ya que al no asistir al instituto, y estar aún en temporada lectiva, se encuentra desocupada sin la compañía de sus amigos que acuden a clase.

A través de pequeñas tareas se comienza a trabajar la inserción laboral y se le facilita la colaboración en un grupo de menores de ocio y tiempo libre organizado por el mismo equipo de educadores del centro en el que se muestra interesada. De esta forma se facilita el diálogo con la adolescente y una vía de escape en la que se puede desahogar y comentar abiertamente los progresos de la mediación, así como sus dudas, miedos y visión parcelada del problema. Por este motivo se valora posteriormente ofrecer un apoyo individualizado también para Olivia.

Se mantiene una coordinación fluida con la mediadora que facilita la organización del trabajo y la definición del tratamiento y de los objetivos marcados, así como la evaluación continuada del caso.

La Mediación

La Primera Entrevista de Mediación (25 de mayo): objetivos, criterios, contrato.

- Encuadre: explicar qué es lo que vamos a hacer y periodicidad: entrevistas semanales

donde se van a ir llegando a acuerdos sobre los temas que elijan

- La duración de las entrevistas será de un máximo de $\frac{3}{4}$ de hora.
- Las normas: el *Respeto*, no descalificaciones ni insultos, respeto a los turnos de palabra; la *Verdad* sobre si se está o no de acuerdo. No se puede arreglar sobre mentiras; la *Confidencialidad* entre nosotros y el respeto a temas que no se deseen tratar. Todo Preacuerdo que se ponga en marcha para probar, hay que mantenerlo hasta que no se discuta de nuevo. Se discute en la reunión evitando llevar los temas a casa.
- Elaborar la agenda o temas importantes a tratar para cada una y para ambas.
- Tratar de arreglar provisionalmente alguna urgencia.
- Dar respuesta a Gema sobre la persona del equipo que la va a apoyar y presentársela a ambas.
- Firma del *Contrato de Mediación*:

Contrato de mediación

Madrid, 1 de Junio de 2000.

1. *Olivia... y Gema... , a través de este contrato de mediación expresan su voluntad de llegar a acuerdos prácticos para mejorar su convivencia familiar.*
2. *Acuerdan que trabajarán con las mediadoras asignadas por el Centro de Servicios Sociales de San Blas.*
3. *La duración total de la mediación se entenderá desde la fecha de hoy hasta el día 6 de Julio de 2000, o bien un total de 6 sesiones. Si después de éstas se diera la necesidad de continuar adelante, se haría una propuesta en*

el equipo profesional del Centro para valorar su conveniencia, estableciéndose un nuevo contrato de mediación.

4. La mediación se interrumpirá o se dará por finalizada en los siguientes casos:

- Una vez concluidas las 6 sesiones, aun sin haber podido llegar a los acuerdos.
- Cuando las mediadoras lo consideren necesario para asegurar el cuidado de las personas.
- Cuando Olivia y Gema lo decidan voluntariamente.
- Si llegamos antes de la fecha a todos los acuerdos, mantendremos entonces una última sesión el día 6 de Julio para la revisión de los mismos.

5. Durante las sesiones de Mediación se tendrán en cuenta las **normas** siguientes:

- No se permitirán descalificaciones, insultos, agresiones ni cualquier trato vejatorio.
- Se prestará atención a los turnos de palabra, pudiendo expresar cada cual lo que desee durante su tiempo.
- Es imprescindible que las decisiones se tomen sobre la realidad para lo cual se pondrá toda la información sobre los temas a tratar sin ocultar datos o hechos que después pudieran perjudicar los acuerdos, por lo que se dirá la verdad.
- Los **pre-acuerdos** a los que se van llegando se deben de cumplir hasta que no se decida en sesión lo contrario. Cualquier pre-acuerdo se puede revisar.
- Los pre-acuerdos tienen el periodo de prueba de 1 semana, antes de fijarlos como acuerdos, en ese tiempo se constatará si son o no posibles de realizar.

- Los contenidos de las sesiones están protegidos por el compromiso de confidencialidad, que afecta tanto a Olivia, Gema como a las mediadoras.

6. Tanto Olivia como Gema podrán contar con la ayuda y colaboración de otros profesionales que estimen oportunos tanto del Centro de Servicios Sociales como de otras instituciones.

7. Tras la mediación, las mediadoras redactarán un Acuerdo Final, donde se recogerán todos y cada uno de los compromisos que Olivia y Gema han decidido tomar para mejorar su convivencia.

Firmado

Desarrollo de la sesión:

Seguimos con la agenda sobre los temas, Gema, expuso los temas que deseaba trabajar, recogidos con sus propias palabras, los amigos, los horarios, las tareas en casa, los respetos a las horas de sueño, las decisiones sobre la matrícula para el curso próximo, el trabajo de verano...

Continuó Olivia en la misma tónica. Casualmente coincidieron en temas que con distinto enfoque querían tratar. Señalamos que también había otros más difíciles de expresar, incluso en palabras, para los que quizás tendríamos que buscar otro espacio distinto a la mediación. (Olivia habló del perdón al pasado, Gema estaba preocupada del futuro de su madre). Nos dimos cuenta de lo mucho que tenían en común al preocuparse desde sus diferencias.

Pasamos a hablar sobre el tema de la Urgencia de Gema, se acercaba el fin de

semana, la madre no quería verla tirada en el sillón de casa, deprimida, pero no quería que saliese hasta tarde. Gema decía que no había planeado nada para salir, que probablemente se quedase en casa, pero de salir, no veía mal que se le pusiese un horario si con eso su madre quedaba más tranquila, a ella le daba lo mismo. Gema aceptó la propuesta de llegar a las 12.30 el sábado, al final dijo que lo hacía por su madre.

Resultó complicada la negociación en este punto, no está contenida aún la crisis, hay cosas que subyacen aún sin salir, el conflicto está caliente y las posiciones muy cerradas. El acuerdo provisional les haría experimentar las posibilidades del compromiso.

Utilizamos la pizarra, preguntas sobre todo abiertas y circulares reflexivas de hipótesis (*¿que crees que tu madre haría si tú ...?*) Cada vez que reformulamos connotamos de forma positiva recordando cuán de cuidadosas son una con la otra. Tenemos confianza en el proceso que se llevaba a cabo, y sentimos que confían en las mediadoras.

La Segunda Entrevista de Mediación (1 de junio)

Comenzamos haciendo un pequeño resumen sobre lo hablado en la anterior sesión de mediación.

Preguntamos cómo había ido la semana y parecían más relajadas, como si el nivel de conflicto se hubiese reducido entre ellas, venían juntas por las escaleras sonriendo. Dijeron sentirse mejor ahora, que la semana anterior.

Les propusimos:

- Revisar lo ocurrido en el preacuerdo.
- Revisar la agenda para escoger el tema sobre el que les apetecía dialogar.
- Después presentaríamos a la educadora de calle que trabajaría con Gema aquellos temas que ella prefirió hacer de forma individual.

Gema respecto al preacuerdo sentía que había cedido demasiado, sin embargo dijo que lo había entendido más tarde. De todas formas, cumplió el acuerdo y se sintió bien al no crear problemas.

Olivia ante el preacuerdo tuvo el temor de que Gema saliese con dos amigas que a ella le atemorizan, pero al final no fue así.

La hora parece estar también unida al tema de **los amigos** y en esto ambas coinciden. Nos llevará una explicación extensa de las razones de una y la otra para tener confianza y desconfianza.

Vuelven a salir temas como **la confianza**, *el apostar o hacer un esfuerzo en depositarla en el otro*, ambas están intentándolo; **el tiempo** que cada una necesita *para asumir y asimilar las cosas, y para demostrarse a sí misma y a la otra que son merecedoras de esa confianza*, y para Olivia, **asumir cambios culturales**; otro tema es el de **salir**, *Olivia prefiere saber con quién anda su hija aunque no le guste*, Gema expresa sus necesidades como de **independencia**, *Olivia quiere que su hija sea una persona autónoma, y Gema tomar sus propias decisiones sabiendo que estará su madre por si la necesita.*

Mantenemos el preacuerdo por otra semana más, se hace un resumen y añadimos los puntos en los que habría un acuerdo posible.

Tercera entrevista de Mediación. (13 de junio)

Han pasado 13 días, cuentan cómo han ido organizándose de forma espontánea valorando positivamente la nueva relación desde que vienen a la mediación. Dicen haber recuperado la confianza, la responsabilidad, el cuidado hacia la otra persona y hacia sí mismas, el buen clima familiar, y los momentos de respeto para cada una.

El fin de semana ha transcurrido de forma satisfactoria. Parece que han llegado a un acuerdo sobre el salir. Gema explica cómo estos dos últimos días se ha sentido más callada, pensativa, dándole muchas vueltas a lo que ha sido su vida los últimos meses, necesitaba estar sola, tranquila ante las explicaciones que dar a su madre. Olivia también necesita hablar de sí misma, por lo que la entrevista se ocupa en realizar una contención de la crisis necesaria para poder seguir avanzando. Acompañamos a ambas en su discurso reencuadrando hacia la mediación y las ganas de llevar las cosas de otra forma. Normalizamos, es comprensible que tras lo vivido (la madre cuenta algo muy fuerte de su historia de maltrato conyugal en su país de origen con el padre de Gema, que la niña presencié) las cosas del pasado vuelven ahora al mantener un equilibrio, suelen aparecer dudas, y es mejor traerlas aquí para abordarlas. Les connotamos de forma positiva el esfuerzo personal que esto supone para ambas.

Gema se queja de que su madre no entiende que le apetezca estar sola en este momento. Buscan una tarea para respetar los silencios y espacios de intimidad. La organización

doméstica respecto a las tareas del hogar y las responsabilidades con el hermano pequeño ocupan la mayor parte de la sesión.

Ofertamos a Olivia un apoyo individual al pensar en la historia pasada y cómo afectaba a sus relaciones. Esta familia probablemente sería una candidata ideal para una terapia familiar

Cuarta entrevista de Mediación (27 de junio)

Comenzamos la entrevista sondeando cómo habían pasado la semana: *Gema expuso que continuaba callada, triste, pensativa. Se encontraba que, respecto a la gente de su edad pensaba en cosas que no le correspondían, quizás por las experiencias vividas. Esto le hacía estar a disgusto y desearía tener una vida más tranquila y no haber estado expuesta a situaciones tan duras.*

Olivia pudo entender a Gema desde su vivencia de una situación parecida. Y la niña percibió que su madre podía entenderla poniéndose en su lugar.

De esta forma tratamos que se situasen en un punto de partida juntas frente a los problemas que actualmente tienen, para que no discutiesen desde sus posiciones, sino desde sus intereses. En tanto que les ayudemos a salir del papel de víctima de la otra y a hablar de sus necesidades, se unirán para solucionar el problema, verdadero causante de su malestar. Problema que ambas comparten. Y que a nuestro juicio tiene mucho que ver con la incomunicación sobre sus necesidades, y la interpretación en forma de malentendidos de la actuación de la otra.

Hablamos de las *necesidades subyacentes*:

- *Confianza*: también como seguridad, en extremo es física, de que los hijos estén seguros y no les ocurra nada. Las dos explicaron cómo en otros momentos habían confiado la una en la otra, añorando aquella situación pasada y deseando volver a instaurarla.
- *Permanencia* de los tres juntos, ambas desean seguir conviviendo.
- Necesidad de *individuación* de Gema, de tener su propio espacio: amigos, teléfono, salidas, el silencio. Síntomas de salud, de crecimiento, que la madre vive como amenaza.

Las connotamos como luchadoras, su alta capacidad de superar situaciones terribles, como retadoras a las circunstancias actuales, conectándolo con la historia de tres generaciones que nos narraron sobre la abuela materna, y su capacidad de generar la energía perteneciente a ambas.

Durante esta sesión trabajamos las pasiones que conectaban directamente con las ideas negativas que ambas traían, y sustentaban los relatos que presentaban desde el principio. Hicimos explícitos los conflictos que traen: sobre la elaboración de la historia pasada, los miedos que se reproducen en el presente, y lo que constituye el germen del actual conflicto de intereses para, ponerse de acuerdo respecto a normas y límites en la familia. Sin embargo, aunque esto suponga una medida terapéutica, no es nuestro objetivo como mediadoras: no pretendemos realizar un ejercicio catárquico para lograr la mejoría de la familia. Nuestro propósito es conocer desde lo que la gente trae, la situación vivida que ha empañado las

circunstancias presentes, la peor y la mejor alternativa posible al conflicto, entendiendo el diálogo como la clave.

Quinta entrevista de mediación (4 de julio)

Al comienzo estaban muy calladas, se sentaron distantes y se mostraban expectantes de lo que cada una dijera.

Preguntamos cómo les había ido: no querían hablar, tomamos la palabra y les propusimos la tarea de la agenda de temas.

Olivia quería hablar de los horarios y la confianza. Gema sobre los tiempos o momentos oportunos para hablar en casa.

Entonces salió el tema del conflicto que había surgido esta semana, un incidente con la hora de llegada a casa de Gema que había generado un estallido de violencia.

El conflicto nos aporta un montón de información sobre hechos relevantes, valores, prejuicios, miedos, deseos que de otra forma a lo mejor no hubiesen salido.

Desde este punto de partida se nos presentaba difícil llegar a acuerdos en sesión. Las posiciones estaban cerradas y enfrentadas, había dolor y resentimiento. *Olivia quería que su hija llegara a una hora antes de irse ella a trabajar "porque yo lo veo así". Gema estaba muy dolida con las palabras de su madre, con la actitud de quitarle el cable del teléfono delante de todo el mundo "para humillarme". Se hablaba mucho en mediación de la confianza, pero a la hora de la verdad parecía*

que su madre desconfiaba de ella pensando que aún quería estar con el chico.

Los horarios eran importantes para ambas: era importante conocer por qué les preocupaban y para qué los necesitaban tanto.

Olivia explicó que por la seguridad de sus hijos, necesitaba saber dónde y cómo estaban y a la hora que iban a llegar, porque si no, se angustiaba pensando que algo malo les podía estar pasando sin estar allí para ayudarles.

Gema dijo que podía entender a su madre, que por tranquilizarla podría ponerse un horario. Pero ¿y por ella? ¿en qué le beneficiaría a ella? Reflexionó sobre los problemas que se ahorraría cuando no hubiese discusión por la hora de llegada, estaría más tranquila. Así que lo hará por la tranquilidad de su madre y la suya propia. La tranquilidad es importante para las dos.

Ante el interés común del horario tranquilizador, pasamos a definir uno. Usamos la pizarra para visualizar los tiempos de trabajo de la madre, y los horarios en los que Gema prefería salir.

En la siguiente sesión se trabajará el problema del uso del teléfono ya que existe en las dos la necesidad de comunicarse, pero la factura mensual se ha disparado. Olivia desea estar en contacto con sus hijos mientras trabaja. Gema con su madre si necesita algo, y con sus amigos.

Sexta entrevista de mediación (12 de julio)

El trabajo se centró en el acuerdo sobre los horarios.

Durante toda la sesión estuvieron a la tarea, se trabajó fluidamente, sin prisas, pero sin traer a colación otros temas que nos despistarán. Ambas tenían una disposición muy buena para dialogar. Los acuerdos salieron fácilmente.

Se había trabajado mucho en generar las condiciones previas para llegar a esta fase de la mediación, no había sido en vano mostrar a la luz las pasiones, aclarar las posiciones y los intereses que sujetan los acuerdos. De ahí la fluidez, casi todo estaba ya hablado. Sin embargo las mediadoras estuvieron muy atentas a observar si se producían incongruencias, generalizaciones, juegos de palabras, silencios, prisas, ambigüedades...

Se subrayaron en la pizarra los temas importantes elegidos por ambas.

Se escogió el tema de los horarios acordando lo siguiente:

- Gema avisará a Olivia, antes de salir, con quien sale.
- Gema saldrá de lunes a viernes hasta las 23.30, hora en que Olivia sale para ir a su trabajo.
- El horario de Olivia se concreta en: de lunes a viernes de 23.30 a 9 de la mañana. El sábado libre, el domingo de 3.30 a las 12 del lunes sólo cada 15 días.
- En agosto tienen vacaciones.
- Se distingue entre horario de verano y horario de invierno, y concretan en que no puede ser considerado como igual. Ahora Gema no va al instituto, pero en el caso de iniciar una actividad similar, se adaptará de nuevo el horario de salidas.

- *Se diferencian los días entre semana de los fines de semana como una distinción para establecer un horario de llegada especial. Los viernes Gema llegará antes de las 11.30. Los sábados, si sale por Madrid, fuera del barrio, podrá llegar hasta las 1.30 de la noche, y si sale por el barrio hasta las 12.30 de la noche. Los domingos son días pacíficos en los que no hay problemas. Pero en el caso de querer salir, se rige como un viernes.*

Ambas estuvieron conformes con el acuerdo sobre el horario, ya habían puesto en marcha algunas cosas durante estas últimas semanas y se encontraban satisfechas por haber llegado a un entendimiento. El resto de los problemas que en un principio vieron, en cuanto se han podido hablar entre sí y el nivel de hostilidad ha descendido, ellas mismas han encontrado la solución flexibilizando sus posturas. Han recuperado el diálogo, mediando ellas solas y llegado a pequeños acuerdos sobre el teléfono, la asignación económica semanal, los planes de verano... Se encontraron optimistas y animadas a seguir hablando aquellas dificultades que se prestasen en el futuro.

La mediación tiene este componente educativo: lograr que las personas conozcan cómo ponerse nuevamente de acuerdo, aunque podríamos decir que no busca directamente este objetivo. Los que han pasado por la experiencia de mediación han logrado un enriquecimiento personal facilitando su crecimiento. Esto es muy interesante cuando se trabaja con adolescentes en conflicto.

Decidimos interrumpir en ese momento la mediación hasta después de las vacaciones y evaluar entonces el cumplimiento del acuerdo.

Evaluación del proceso de mediación

Tras el verano tratamos de ponernos en contacto con la familia, pero no fue posible. Respetamos su silencio como algo que necesitarían y dejamos pasar el tiempo. En diciembre y antes de Navidad, optamos por citar a la familia, la educadora, y las mediadoras, queríamos conocer cómo estaban y evaluar entonces con ellas el proceso. Escribimos una carta y les facilitamos una cita, pero el día de la cita no se presentaron.

Olivia llamó por teléfono. Dijo que habían recibido la carta, Gema estaba de exámenes en el instituto donde había comenzado este año. Olivia volvía a estar enferma, por lo que, pendiente de una intervención quirúrgica, debía hacerse numerosas pruebas y estaba preocupada. Ambas agradecían la mediación. En casa el clima familiar había mejorado, Gema se encontraba "de nuevo en sus cabales", y les gustaría volver a saludarnos. Quedamos en que cuando pasasen estas circunstancias actuales, volverían a llamar para venir por el centro un día, y de todas maneras seguiríamos en contacto.

Sentimos mucho la enfermedad de Olivia, pero nos alegramos por la satisfacción de su voz al hablar de Gema. Estamos deseando volver a saludarlas, intrigadas por cómo se habrá ido desarrollando el Acuerdo, y cómo habrá crecido hasta el momento.

Conclusiones al trabajo de mediación

El caso de Olivia y Gema puede considerarse un caso “atípico”.

El equipo que trabajó durante todo este tiempo con la mediación valoró que la misma se había llevado a cabo de forma satisfactoria porque cumplían las premisas siguientes:

- la problemática presentada es bastante común, hay situaciones familiares que se pueden asemejar bastante al caso propuesto;
- sin embargo nos sentimos sorprendidas por las características personales de Olivia y Gema, su calidad y maduración personal, alta motivación hacia el cambio, conciencia de los problemas, responsabilidad, y voluntariedad;
- no hay prestación económica tipo IMI, o cualquier otra que nos condicione a proponer medidas restrictivas o coacciones, compromisos con consecuencias negativas para las personas o bien entendido, como contraprestación;
- existía en ellas la necesidad de cambio y búsqueda de soluciones, acuerdos con su cumplimiento parte de ellas mismas.

Desconocemos qué hubiese ocurrido si la familia fuera otra, probablemente la mediación hubiese transcurrido por otro camino, porque nosotras no lo trazamos de antemano, siempre hemos ido a remolque de lo que querían trabajar, impulsándolas de la mejor manera posible hacia sus objetivos.

Estamos satisfechas por el trabajo realizado.

Reflexiones sobre nuestro trabajo social cotidiano y esta forma de intervenir

Consideramos que la forma de trabajo social tradicional dentro de los servicios sociales, da una respuesta un tanto incompleta a los problemas familiares actuales. En ocasiones sentimos que trabajamos menos de lo que desearíamos con las familias, recogemos las angustias de los padres ante posibles medidas de reforma sobre sus hijos; las quejas de los adolescentes cuyas necesidades han cambiado en pocos años existiendo no un salto, sino un abismo generacional; las amarguras de los ancianos, o los desánimos de parientes enfrentados en la rutina diaria de la convivencia: hijos que tienen que organizarse en el cuidado de un padre incapacitado; hermanos que llevan años sin hablarse por una herencia sin repartir; padres que se separan sin asumir responsabilidades parentales...

Nos genera así angustia el comprometernos con el proceso de cambio de las personas, en la búsqueda de sus soluciones. Y muchas veces las encontramos fuera de las personas, de nosotros o nuestros servicios: derivamos, gestionamos, tramitamos un sin fin de soluciones paliativas. A veces funciona y otras nos hemos quedado con dudas.

La mediación es una forma diferente de enfocar los problemas, de devolver el protagonismo a los actores de sus enfados, de sus malentendidos, de sus vivencias. Para nosotros supone transformarnos en voz en off, y tratar de extender bien el asfalto necesario para que las personas que han de seguir conviviendo juntas puedan seguir en

circulación, tomando sus propias decisiones sobre la dirección a llevar sus vidas. Muchas personas que tienen problemas para ponerse de acuerdo no están buscando el consejo experto de cómo hacer con su hijo, no buscan una terapia familiar o un castigo ejemplar, muchas esperan tener la oportunidad de ser escuchados y que se tenga en cuenta lo que realmente está dispuesto a hacer. La mediación es una herramienta rica y poderosa para devolverles el control sobre sus decisiones, el diálogo, el compromiso y la confianza en que los acuerdos son revisados y adaptados a sus necesidades.

Para poder manejarnos en la mediación necesitamos una formación específica, un deconstruir nuestro rol profesional, y un construir a partir de nuestro origen de trabajo social.

Los trabajadores sociales sabemos mucho de necesidades, mucho de conflictos, mucho de soluciones. Y el reto que tenemos por delante es el de no activarnos, el no tomar decisiones, el estar tranquilos, saber que la confianza empieza por nosotros, creemos firmemente en el otro. No somos más responsables de lo que quieren hacer, no tenemos recursos que aplicar, somos un vehículo más para que sus recursos personales se presenten en forma de decisión de cambio sobre cosas concretas y medibles: horarios, asignación semanal, colaboración en casa, matriculación en un aula taller, dejar de robar o iniciar un tratamiento en un centro especializado en drogas. Existen tantos acuerdos como personas que desean mediar, y son esas personas las que evalúan la validez de su acuerdo al ser cumplido de forma responsable.

Para poder realizar este tipo de intervención social llamada mediación

Dentro de nuestra organización cotidiana del trabajo, nuestro modelo de intervención del centro, cada trabajador social tiene asignada una zona geográfica desde la que proceden sus usuarios. El modelo de atención nos limita además la organización del tiempo para poder liberar este "extra" y dedicarlo a un solo caso. La mediación exige un trabajo cuantioso y delicado, con una atención semanal, una preparación en equipo y una supervisión muy cuidada, sobre el proceso y el hacer profesional.

Aquí se ha contado con un profesional formado en mediación familiar, lo que no es extensible al resto del equipo de servicios sociales.

También se ha contado con la voluntariedad desinteresada de las personas integrantes en el equipo constituido para la mediación, y la aprobación de la directora del centro, sin la cual no hubiésemos podido actuar. Pensamos que no siempre existe esta disponibilidad.

Así mismo, la supervisión externa fue indispensable, tanto por facilitar la reflexión del mediador sobre su actuación o no actuación, como por la descontaminación de los "vicios sociales" adquiridos desde el rol y en el servicio proveniente.

Podríamos plantear propuestas

Una, muy al uso actualmente, sería para que la mediación se lleve adelante se realizase

una contratación externa de mediadores, con el riesgo que estas medidas están suponiendo a la reducción progresiva del campo de actuación profesional colonizado por multitud de figuras nuevas en los equipos, reduciendo cada vez más nuestra tarea a la de gestión y trabajo individual.

Otra propuesta que traemos a continuación es más optimista, la de formación de mediadores cuya profesión de origen es trabajo social, un profesional del equipo de

servicios sociales liberado del trabajo tradicional, gracias a la contratación de otros auxiliares, que le ayudan en las tareas de gestión administrativa y seguimientos rutinarios de control.

Cuando entendamos que los trabajadores sociales, debidamente formados, podemos recuperar la intervención social, cuando nos lo volvamos a creer, estaremos preparados para asumir el reto de la mediación.

El Conflicto

Silvia Iannitelli Muscolo. D.T.S. Prof. E.U.T.S. Barcelona.

Alejandro Gómez Franco. Psicólogo. Psicoanalista.

Las formas de resolución de conflictos en las que un tercero, ajeno a los mismos, ayuda a los contendientes (a los involucrados en ello) a resolverlos y a llegar a sus propias decisiones, probablemente han existido desde que había más de dos personas sobre la tierra. Como la mayoría de los conceptos, la mediación, tal como la entendemos hoy, incluso en sus diferentes tendencias, no es una invención novedosa sino una adaptación de las que ya existían en otras culturas y en diferentes épocas.

En la antigua China, la mediación era el principal recurso para resolver diferencias. Según Confucio, la resolución óptima de una desavenencia se lograba a partir de la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que no debía interrumpirse. La aparición de un adversario pone fin a una relación armoniosa, y por lo tanto sería la antítesis de la paz y la comprensión. En algunas partes de África, la costumbre de reunir una asamblea o una junta de vecinos, ha constituido durante largo tiempo un mecanismo informal para la resolución de una serie de conflictos interpersonales. Esta modalidad varía de una comunidad a otra, pero todas ellas parecen buscar la conciliación sin el recurso a la figura de un juez o árbitro que toma las decisiones últimas y sin el uso de sanciones instituidas, ya que la asamblea no tiene la función de resolver los conflictos sino de

propiciar el diálogo que llevaría a la solución.

Los extensos círculos de parentesco característicos de ciertas culturas no occidentales han dado lugar a la utilización del recurso a la mediación en muchas tierras y latitudes. Los jefes de familias patriarcales y matriarcales han ofrecido sabiduría para ayudar a los miembros de la familia a resolver sus inevitables desacuerdos, mayores o menores. En la medida que la familia extensa fue paulatinamente reemplazada por la nuclear, la estructura familiar misma en su carácter de recurso para la resolución de conflictos vio menoscabado su alcance. Las personas mostraron una tendencia creciente a acudir en busca de mecanismos formales, en detrimento de los tradicionales, para resolver sus desavenencias. Los cambios producidos en la estructura vincular de la familia no dejó de afectar a las formas tradicionales de resolución de desavenencias, dando paso así a la creación de mecanismos más formales y rígidos que suplían a los que habían ido perdiendo eficacia y legitimidad.

Durante siglos la autoridad religiosa ha desempeñado un papel destacado en la resolución de conflictos entre los miembros de la comunidad, proporcionando medios y formas para que los contendientes pudiesen convivir o reorganizar sus relaciones.

Complejización de los conflictos

A fines de la década de 1960 surgió en occidente un fuerte interés por las formas alternativas de conciliación de desavenencias. Este período se caracterizó por las presiones y el descontento en

numerosos frentes. Las protestas por la guerra de Vietnam, las luchas por los derechos civiles, los motines estudiantiles, la creciente concientización del consumidor, el cuestionamiento acerca de los papeles del hombre y de la mujer, etc., produjeron menos tolerancia ante la injusticia y las frustraciones percibidas. Asimismo se observó una mayor aceptación del divorcio como acontecimiento común de la vida familiar y social. Todas estas circunstancias dieron lugar a modalidades nuevas de los antiguos conflictos y profundizaron en su complejización propiciando, de esta manera, que la resolución de conflictos que en el pasado se resolvían a través de deferencias, rechazo o renuncia, se llevaran a los tribunales.

La consecuencia inmediata fue que los archivos de los tribunales justicia, respecto a quejas de orden civil y criminal, adquirieran dimensiones insospechadas hasta el momento. La multiplicación de los expedientes de casos relativos a la vida conyugal y doméstica lograron que se presentaran retrasos cada vez mayores en todas las instancias judiciales. Esto hizo que el acceso a la justicia se volviera cada vez más formal, costoso, lento e ineficaz, convirtiéndose en un grave problema público con sus derivaciones en lo político y económico.

En respuesta al uso exagerado del litigio con la consecuente insatisfacción social en relación al colapso del sistema formal de justicia por la cada vez mayor propensión a presentar quejas por agravios y desacuerdos que podrían haber tenido una resolución extrajudicial, una serie de organizaciones intentaron proporcionar servicios de

mediación que satisficieran las necesidades de dar curso a esas quejas con formas alternativas a la ya tradicional y caótica judicialización de los conflictos.

Del conflicto como vínculo y su posibilidad de abordaje

Para poder desarrollar el concepto de conflicto es necesario partir de las siguientes afirmaciones que nos proporcionan un punto de apoyo más o menos firme. *El conflicto es una modalidad de vínculo entre los seres que hablan y El conflicto es inevitable pero es tratable.*

Como especie, la humanidad comparte con otras la condición de gregaria. Esto quiere decir que no puede vivir en soledad ni aislamiento sino que hay una tendencia innata a crear vínculos con otros seres de su misma especie e incluso con seres de otras especies. El vínculo fundamental de la especie humana es la palabra y el lenguaje, es lo que le proporciona una cohesión, homogeneidad y consistencia imprescindibles para la convivencia y también para la supervivencia. Como rasgo que define a la especie, la palabra desnaturaliza al hombre, lo convierte en un ser de cultura y hace imposible el retorno a una pretendida naturalidad y que no siendo una hipótesis demostrable que el ser humano haya gozado de ella alguna vez, es mejor no contar con ella en la elucidación de los conflictos. Las bondades del salvajismo rousseauiano es una de esas utopías que los humanos forjan cuando se ven confrontados a enigmas que superan sus escasas fuerzas explicatorias.

Los agrupamientos humanos, aún en su más mínima expresión (recordemos la expresión popular que dice: dos, ya son una multitud) plantean siempre la dimensión del conflicto. Un grupo siempre se define por lo que es pero también, y esto es necesario no perderlo nunca de vista, por lo que no es. Es decir, que la constitución de un grupo genera un resto, una segregación, es aquello que no entra en el conjunto que se establece a partir de los rasgos que son comunes a sus integrantes. Ese resto segregado se constituye como un Otro que es extranjero al grupo. Ese Otro funciona como un espejo invertido que me muestra lo que no soy, lo que no tengo, lo que no creo, lo que no pienso, etc., y puede estar afectado de un signo positivo o negativo; le podemos adjudicar todas las bondades y todas las maldades. Ese Otro es un ideal que en algunos momentos puede ser un estímulo y en otros una mortificación. Los habitantes de países pobres, impedidos de beneficiarse de los avances tecnológicos y científicos, construyen un ideal con las imágenes que reciben de los países ricos, ese ideal los estimula a buscar una superación a sus precarias condiciones de vida, pero, al mismo tiempo, ese ideal se vuelve mortificante porque es inalcanzable. Aún cuando un inmigrante llegue a insertarse físicamente en ese ideal que lo mueve a abandonar su familia y su país nunca será considerado como elemento idéntico del conjunto al que se suma hasta el punto de que las diferencias se borren.

Un grupo para mantenerse unido siempre debe recurrir a la segregación, de esta manera los rasgos identitarios se van depurando y aquellos que no los poseen son apartados. De lo que se trata es de una operación que refuerza lo idéntico en detrimento de lo diferente. Los procesos de separación y

segregación son inherentes al funcionamiento grupal y no debemos considerarlos siempre bajo un signo negativo. Dentro del grupo familiar, estos procesos son la condición misma de su pervivencia, basta pensar en la necesaria y progresiva diferenciación y separación que se produce entre la madre y el niño. La adolescencia vuelve a plantear el conflicto bajo la forma de enfrentamiento intergeneracional para dar paso luego a la definitiva separación del hijo, como miembro del conjunto, cuando crea por sus propios medios un nuevo grupo familiar con los conflictos inherentes al encuentro entre los dos grupos de origen del nuevo conjunto creado. Esto nos lleva a afirmar que el conflicto, para el ser humano, es en principio, una condición de su ser y por lo tanto el escenario fundacional del conflicto es intrapsíquico. Esto no quiere decir que debamos menospreciar su manifestación en lo social sino que, para poder hacer una correcta interpretación de esa manifestación, debemos tener en cuenta su origen. Para un inmigrante, su inserción en una nueva realidad grupal puede significar la reedición de los conflictos que ya vivió en su experiencia vital de constitución como sujeto autónomo aunque, obviamente, no debe ser considerado en ningún caso como un niño. Esta reflexión solo pretende poner de manifiesto que las respuestas que el inmigrante, que aquí hemos tomado como ejemplo por la candente actualidad del tema, instrumente en el proceso de articularse a las nuevas circunstancias derivadas de su elección nunca serán ajenas a las que ya instrumentó en anterior recorrido vital.

En lo tocante al conflicto y a las posibilidades de mediación, es necesario decir que, el espacio de lo social y de lo

El Conflicto

individual, si bien pueden compartir un ámbito común, se rigen por distintas leyes. Lo privado impone un límite que solo puede ser traspasado si hay un requerimiento explícito; lo público, por el contrario, por su misma condición, autoriza a la intervención y participación de los otros. Si alguien decide mantener cerrada una habitación de su casa –y puede tener para ello los motivos más perversos o los más nobles– nadie puede autorizarse a realizar una intervención que afecte a ese acto hasta que ése alguien no formule un llamado a la intervención. Por el contrario, si alguien decide cerrar una calle, inmediatamente se produce la intervención, ya sea individual, colectiva, judicial o policial. Aparece de forma espontánea alguien que va a operar como mediador entre el acto arbitrario, pero acorde con su deseo, de aquel que cerró la calle y los intereses legítimos de los demás ciudadanos que plantean la necesidad de transitar por ella.

Las abejas no engañan

El conflicto fundamental para el hombre, su drama existencial, es estar separado de una manera radical de aquello que puede proporcionarle la satisfacción. Su expresión más vívida la observamos en el terreno del amor y de lo sexual. En este terreno, como no se trata de la necesidad sino del deseo, aquello que el individuo obtiene en su búsqueda de la satisfacción siempre es menor de lo que espera. Lo que alcanza siempre está afectado de un signo menos, de un signo negativo. Esa discordancia, esa disarmonía, entre lo que se espera y lo que se obtiene es la causa fundamental del conflicto

intrapésico ya que plantea la existencia de un objeto que, paradójicamente, es inexistente. Todo lo que el sujeto encuentra en esa búsqueda son sustitutos. La creencia en ese objeto convierte al individuo en un extranjero para sí mismo, es lo que ilustra magistralmente la novela de Albert Camus que se llama, precisamente, *El extranjero*. Esto nos lleva a otra dimensión del concepto de conflicto que pretendemos abordar, y es la de su partición en latente y manifiesto. Para un individuo cualquiera el conflicto que le plantea la inexistencia del objeto, muestra su condición de manifiesto en todos los avatares que suceden alrededor de los vínculos amorosos y sexuales que establece, en los afectos de todo orden que inspira el partenaire elegido para establecer esos vínculos y en las formas sintomáticas que aparecen. El conflicto latente es el modo en que su economía psíquica se organiza para seguir sosteniendo la creencia en la existencia del objeto y las transacciones que debe hacer entre la fantasía y la realidad.

Esto nos conduce a la segunda afirmación, es decir, la condición de inevitabilidad del conflicto. Si el conflicto se establece para el ser humano desde el principio de su constitución por efecto de la palabra que lo separa de la *naturaleza*, eso es algo que tiene unas consecuencias profundas. La palabra al mismo tiempo que es el vehículo del vínculo es también su mayor obstáculo. Se ha hablado y escrito mucho del lenguaje de algunas especies animales que transmiten una información a sus congéneres. Hace muchos años se publicó un estudio que causó gran impacto sobre la forma de comunicación de las abejas. En su lenguaje de signos que se compone fundamentalmente de una serie de diferentes

movimientos, las abejas pueden transmitir a otras la ubicación exacta del lugar donde se encuentra el alimento que les es necesario. Ahora bien, por más sofisticado que sea el lenguaje que empleen no se encontró nunca una abeja que transmitiera una información errónea, que tuviera el ánimo de engañar. Puede mover a risa imaginar a una abeja que tenga la intención de engañar a las otras para quedarse ella sola con el tesoro alimenticio, pero justamente esa imposibilidad de engañar es lo que diferencia de manera radical el lenguaje humano de cualquier otro lenguaje que funcione como un sistema de signos unívocos. El lenguaje humano no es nunca unívoco, toda expresión oral es polisémica. Esta polisemia, esta multiplicidad de sentidos que es posible atribuir a la más mínima expresión hablada o no del hombre es la fuente del malentendido esencial de la comunicación humana. La decodificación que efectúa el otro al que me dirijo siempre pasa por el tamiz de sus propias significaciones. Cualquier palabra que emitimos despierta en el destinatario una constelación evocativa que nunca es igual a la que tiene para el que la emite, sencillamente porque la experiencia que cada uno tiene de esa palabra es diferente de la de los demás. Esa constelación evocativa habitualmente no está presente de manera consciente cuando el individuo hace uso del lenguaje pero esto no quiere decir que no esté activa y sobredetermine la elección que hacemos de las palabras que usamos en el momento del habla, también determina las que olvidamos tanto como las que confundimos y las que equivocamos. De alguna manera podemos decir que eso que opera en nosotros de forma no consciente gobierna nuestro modo de vincularnos y determina también la posibilidad de

conflicto. Muchas veces nos encontramos con el asombro de alguien que se pregunta que es lo que ha hecho para provocar una situación de conflicto cuando su intención era todo lo contrario. Al indagar sobre la situación de conflicto creada podemos llegar a distintas conclusiones; por ej.: que quien creía haber actuado de manera absolutamente cordial no lo había hecho así, y tenía sus razones, o que aún habiéndolo hecho, el interlocutor interpretó, en función de lo dicho, un ánimo adverso, y también tenía sus razones. Como pueden ver, por las razones que hemos expuesto, el malentendido fundamental de la comunicación siempre está en situación de disponibilidad y es parte constitutiva del vínculo que establecen las personas o los grupos de personas entre si. La dimensión conflictiva para el ser humano es inevitable justamente por la dificultad que entraña la comunicación al no ser el lenguaje un sistema de signos de decodificación unívoca. El conflicto, que tiene su basamento en el malentendido de la comunicación, tiene también, por ello mismo, su posibilidad de resolución por medio de la palabra.

El acíbar y la miel

Podemos plantearnos ahora una paradoja. ¿Cómo opera la palabra en la mediación de conflictos si la palabra misma es una fuente de conflictos? La premisa fundamental es que aquel o aquellos que se encuentren en la posición de mediadores deben tomar una posición de ignorancia tratando de liberarse al máximo posible de prejuicios y del saber adquirido en casos que puedan ser similares. Comprender demasiado pronto es uno de los

obstáculos mayores, como también lo es el excesivo celo en querer ayudar. La posición del mediador es la de *extimidad*. Este concepto designa la difícil ubicación del mediador en un espacio que es adentro y afuera al mismo tiempo. Desde el momento mismo en que el mediador interviene en un conflicto debe tener en cuenta que pasa a formar parte del mismo, pero está allí con intereses distintos a los que tienen las partes enfrentadas. Ese estar dentro y fuera al mismo tiempo pero formando parte del conflicto es lo que hace posible que las partes se dirijan a él como si fuera una pantalla en blanco que en algún momento del proceso de mediación reflejará algo de la causa del conflicto. Entendemos que esa causa es lo más difícil de hacer emerger, pero encontrarla es la forma más cierta de iniciar un posible entendimiento. La palabra del mediador para salirse de la paradoja que señalábamos antes debe apuntar siempre a desvelar esa causa. La condición necesaria para ello es no confundir la causa del conflicto con el motivo del conflicto. En esta escena el mediador juega con cierta ventaja. Hay en las partes enfrentadas una suposición de saber acerca del mediador y esta es una herramienta preciosa, usarla correctamente hace posible que las partes encuentren o construyan su propio saber sobre el conflicto. Ese saber supuesto del mediador opera como señuelo para pescar la causa del conflicto y en el proceso de dirigirse al mediador las partes descubren articulaciones ignoradas que van tejiendo la red de la comprensión que será la ganancia, la miel del proceso de mediación.

El conflicto siempre es un conflicto entre intereses contrapuestos, ya sea en el orden individual o grupal. De modo general, el conflicto aparece cuando una de las partes

amenaza el equilibrio de la otra o introduce un elemento no previsto o que no puede ser metabolizado, es decir, incorporado al funcionamiento habitual. Se trata, en parte, de la aparición de algo nuevo, pero no siempre lo nuevo es amenazante, solo adquiere esa dimensión si amenaza la homeostasis que un grupo social. En España tenemos buenos ejemplos de ello: el extranjero puede ser benéfico o amenazante según sea la característica de su aparición. En su condición de turista es bienvenido, es más, hacemos todo lo posible para que aparezca, pero cuando se trata de inmigrantes, después de pasar una primera etapa donde su presencia es minoritaria e incluso despierta genuinos sentimientos de simpatía y solidaridad, pasa a convertirse en amenazante, aún cuando le sean reconocidos efectos positivos para la economía. Los conflictos xenófobos aparecen cuando la presencia de lo nuevo amenaza la identidad del grupo original en aquellos rasgos que son considerados como patrimonio exclusivo del país receptor de inmigración.

El conflicto es ese espacio que, en un principio, en la primera aproximación que hacemos a él, se nos presenta como un bloque rígido y compacto hasta que encontramos las fisuras que permiten al mediador introducir sus cuñas. Para encontrar esas fisuras es necesario tener en cuenta que la resolución de un conflicto nunca es absoluta, que por más satisfactoria que sea siempre quedará un resto no resuelto porque la única situación de ausencia total de conflicto es la muerte. El conflicto siempre es expresión de movimiento, de vida. El conflicto es inherente a la vida, aunque cuando intervengamos en él siempre al final del recorrido nos encontraremos con un resto de acíbar.

El punto de partida de la resolución alternativa

El sujeto del conocimiento, que fuera el principio filosófico y metodológico incuestionable desde Descartes hasta Kant, es visto ahora como un principio más incierto. No es el sujeto cognoscente, sino el lenguaje el que debe ser tomado como punto de arranque.

Habermas, concibe el lenguaje, como un medio por el que los hombres acuerdan algo, y lo acuerdan libremente. La finalidad del diálogo es el logro del acuerdo. El principio de universalización se dialoguiza proponiendo que son todos los afectados por las normas los que han de tomar las decisiones y especifica como principio ético el que establece que sólo pueden pretender validez las normas que sean aceptadas por todos los afectados, dentro de un marco de mínimos éticos de justicia, desde el que es posible criticar cualquier situación social, que no encarne los ideales ilustrados de autonomía, igualdad y solidaridad. Una comunidad de lenguaje exige un consenso acerca de las formas racionales de diálogo, digamos que Occidente tiene la especificidad de haber creado un espacio público de circulación de lenguaje entre semejantes: la democracia, universalizada durante la modernidad. Pero es claro que el ansia de universalización según las reglas formales de la comunicación, no anula las llamadas patologías de la modernidad. Plantear una distribución equitativa del poder para ejercer el verdadero poder de la palabra supone una nivelación de las asimetrías, aún de las institucionales.

Vale la pena recordar que la palabra democracia se originó en la Grecia

pre-clásica, que abrió un espacio de convivencia en el que todos los asuntos de la comunidad eran públicos, accesibles a la mirada, a la reflexión y a los comentarios, a las posiciones y decisiones de acción de todos los miembros de la comunidad, de modo que nadie podía apropiarse de ellos. El diálogo es el instrumento que se utiliza como forma de expresión, en un contexto social en el que la discusión pública se instala en el ágora de las polis griegas.

A su vez, diálogo es entendido por Platón, como una discusión organizada mediante preguntas y respuestas entre individuos interesados por una misma cuestión que se intenta precisar y, respecto a la cual, pueden mantenerse inicialmente puntos de vista divergentes. En tanto que supone la participación de varios, el diálogo será concebido en la antigüedad, como el medio propio de expresión del logos. Se usaba el diálogo como forma de dialéctica inicial, esto es, de conversación reflexiva con miras a obtener conocimiento. Sócrates, a su vez, intentaba mediante el diálogo, despertar en sus interlocutores un saber escondido que solamente podía aflorar después de poner en crisis las propias creencias y haberlas confrontado con otras.

Pero en la actualidad debemos enfrentarnos a la complejidad del mundo social y cultural del presente, como construcción histórica. Reconociendo nuestro mundo, anclado en un modelo histórico, cuyo marco es el neoliberalismo conservador, con repercusiones tales como la globalización de la pobreza, la exclusión, la mayor desigualdad social, las expresiones de racismo, el desempleo, los cambios de identidad, las nuevas modalidades familiares,

El Conflicto

la ruptura de las redes de solidaridad, el incremento de las relaciones clientelares y las violencias diversas, están produciendo resignificaciones en la simbólica social, en el sentido común y en las praxis de los diferentes actores sociales.

Somos, dice Lévi-Strauss, como pasajeros de los trenes que son nuestras culturas, cada uno viaja sobre sus propios raíles, con su propia velocidad y en su propia dirección. Los trenes que corren junto al nuestro, en direcciones similares y a velocidades no muy distintas a la nuestra, nos parecen visibles cuando los miramos desde nuestros compartimentos. Pero aquellos trenes que van por una vía oblicua y circulan en dirección opuesta, no nos parecen visibles.

Si consideramos a los conflictos como fenómenos contruidos por los participantes, no actuaremos como si los conflictos fuesen el resultado de diferencias reales, independientes de los procesos discursivos, ya que éste supuesto implica que las posiciones vuelvan inflexibles. Las emociones responden a las definiciones que hacen los sujetos de la situación dentro de la cual están implicados, es decir, que inducen una evaluación aunque sea intuitiva y provisoria (Le Breton, 1995), por lo tanto, los seres humanos, siempre construyen historias sobre las cosas, y es así que la idea depende de quien la construye y la realidad de quien la observa, pero estas diferencias no generan por sí solas un conflicto, los conflictos se crean cuando las diferencias son significadas como rivalidad.

El precepto bíblico que impone el amor al prójimo soslaya la necesaria dimensión del reconocimiento, ya que, fundamentalmente,

en ese reconocimiento del otro, lo que se rechaza, es el horror de lo que no se desea reconocer como propio. Todo otro reconocimiento puede transformarse en incómoda tolerancia.

Propiciar la interrogación acerca de las creencias y sentimientos puede contribuir a remover las certezas que impiden la aceptación de otras creencias y sentimientos sobre similares hechos de la vida. Resituar la confortabilidad del propio "nosotros", que es la medida y razón de una forma de estar en el mundo, puede posibilitar su localización en un lugar menos rígido en relación a otros "nosotros". El obligado encuentro con los trenes que circulan en una dirección oblicua en relación a una supuesta dirección recta no necesariamente debe acarrear una colisión, los cambios de vía que la impiden no siempre están programados, ese punto de encuentro es una invitación a la invención de nuevos cruces. El reto de vivir con el «otro», significa entre otras muchas cuestiones aprender a «con-vivir», en tanto es un aprendizaje que reta al abandono de la reflexión en términos de excluir –excluirnos, para dar paso a otra modalidad que se efectúe en términos de inclusión– autoinclusión. Esta modalidad también plantea todo un reto para los profesionales que se desempeñan en el ámbito de lo social. La autocomplacencia que circula por las vías conocidas llevan, casi de modo inevitable, al convencimiento de que es mejor dejar las cosas como están, al mismo tiempo que obstruye la posibilidad de imaginar otros caminos y la de hacer de los profesionales verdaderos agentes de cambio que puedan, no solo dar respuestas a las diferentes problemáticas ya planteadas, sino también anticiparse a las por venir. No eludir este reto

significa que ante la desestructuración de lo macro es necesario oponerle alternativas de lo micro, rescatando el trabajo de cada uno de los pequeños y grandes lugares donde transcurre la vida.

Permitir el desacuerdo es necesario para hacer posible el proceso de diálogo. El conflicto no es bueno ni malo, es la orientación de las acciones dirigidas a la resolución del mismo las que posibilitan que se haga de él, un obstáculo o una oportunidad para la convivencia.

El reconocimiento que haga un individuo o un grupo como parte de un contexto social que lo condiciona y al que a su vez puede modificar, permite el desafío de construir puentes en los que, como los diseñados en la literatura de Cortázar, puedan transitar los

individuos y abrir las compuertas de un verdadero intercambio que plantee preguntas y respuestas diferentes que vayan más allá de lo obvio.

Bibliografía

- FOLGER, J. Y TAYLOR, A (1992) *"MEDIACIÓN Resolución de conflictos sin litigio"* Editorial Limusa. México.
- FREUD, S. (1991) *"Psicología de las masas y análisis del yo"*. Obras completas. Amorrortu ediciones. Buenos Aires.
- HABERMAS, J. (1981) *"Teoría de la acción comunicativa"*. Nueva Visión. Buenos Aires.
- LACAN, J. (1990) *"La ética del psicoanálisis"* Seminario 7. Paidós. Buenos Aires.
- LACAN, J (1994) *"La relación de objeto"*. Seminario 4. Paidós. Buenos Aires.
- PICHON RIVIERE, E. (1986) *"Teoría del vínculo"*. Nueva Visión. Buenos Aires.

Essonne: del Conflicto Familiar a la Mediación Preventiva y Nos llaman "No-profesionales"

Sylvain Salaün. Para la Revista ACCUEILLIR del SSAÉ.

Son dos artículos de *Sylvain Salaün* que fueron publicados y ahora cedidos por la Revista ACCUEILLIR, nº 222, del SSAÉ¹, Sección Francesa del Servicio Social Internacional, para su reproducción en la Revista de Servicios Sociales y Política Social.

Ambos artículos han sido traducidos por Fina Fombuena i Valero quien, para contextualizar dichas aportaciones, realiza una nota introductoria útil para comprender desde qué perspectiva se aborda el tema de la "mediación"

Nota de la traductora

Los artículos que se presentan a continuación, han de entenderse desde una realidad concreta: la zona metropolitana de París y una problemática específica: la violencia familiar, escolar y social en torno a las familias procedentes de países del África negra, sobre todo. Los trabajadores sociales franceses tuvieron que enfrentarse con una situación grave para la que no tenían recursos diferentes de los habituales. Actuaron con los que tenían, es decir, planteando las situaciones de agresión con menores en el ámbito judicial y administrativo. Los jueces fueron tomando medidas de intervención y de protección. El resultado no fue alentador: se disparaban las medidas judiciales así como la violencia.

Así las cosas, algunos trabajadores sociales de la región parisina intentaron algunos movimientos innovadores, con el único

objetivo de probar. Se dirigieron a asociaciones especializadas en temas de migraciones, como el SSAE, editor de la revista en la que se publicaron originalmente estos artículos. Este servicio no está especializado en trabajo social pero intentó hacer frente, con su personal y con su orientación, a las demandas que recibía: primero acercamiento y conocimiento de otras culturas y luego intervención social.

La novedad para los trabajadores sociales era doble: por una parte iniciaban un trabajo profesional con movimientos asociativos que tenían sus propias dinámicas y su propia autonomía; por otra, abordaban un tema de máxima preocupación con no-profesionales de una cultura en muchos aspectos desconocida. El encuentro era un desafío debido a la gran diferencia entre los interlocutores:

- La familia y sus problemas
- el trabajador social que recibe la familia
- el SSAE que media y envía a uno de sus colaboradores a visitar la familia
- el Juez de menores, debidamente informado, acepta la mediación
- el educador responsable de llevar a cabo la medida judicial

Este escenario de intervención permite responder tanto a la gravedad de las situaciones como a la falta de recursos técnicos, no sólo culturales, con los que contaban los trabajadores sociales. Los artículos muestran estos escenarios y cómo

■ notas

1. SSAÉ (Service Social d'Aide aux Émigrants)

Essonne: del Conflicto Familiar a la Mediación Preventiva y Nos llaman "No-profesionales"

se fueron regulando, a posteriori, las responsabilidades entre los actores.

Valencia, febrero 2001-02-20

Fina Fombuena

El crecimiento de casos de conflictos familiares llevó a los profesionales del SSAE – Essonne a trabajar muy pronto con asociaciones. El equipo departamental deseó consolidar esta práctica de mediación con una reflexión institucional y teórica. Marie-Madeleine Blanchart, asistente social del departamento analiza el camino recorrido hasta llegar, en 1999, a la realización de una investigación-acción.

Essonne: del Conflicto Familiar a la Mediación Preventiva

En el equipo SSAE de Essonne, la mediación se practica desde hace tiempo. A finales de los años 80, ya se iniciaron las primeras experiencias. En aquella época, recuerda Marie-Madeleine Blanchart, asistente social del departamento, no se hablaba todavía de mediación sino más bien de "recurrir a las asociaciones como terceros intervinientes".

El servicio era solicitado por diferentes interlocutores: servicios sociales del sector, ayuda social a menores, Educación nacional... Se solicitaba sobre todo para resolver problemas administrativos o jurídicos. Pero pronto se multiplicaron las situaciones de conflictos familiares en las que se fueron originando dudas de corte socio-cultural. Y acerca de conceptos tales

como la poligamia o los matrimonios forzados, el SSAE no podía aportar respuestas muy finas. "Nos sentíamos más desamparadas. Las personas a las que se hacía referencia procedían de Malí, Senegal, de los países del Magreb, de Turquía... No era posible tener un conocimiento de todas estas culturas a pesar de la especialidad del servicio. Y aunque tal hubiera sido el caso, tampoco se hubiera resuelto la situación: ¿por buscar demasiado la cuestión cultural, no corríamos también el riesgo de encerrar a las personas en un sistema rígido en el que ellas mismas no necesariamente se reconocían? "¿Qué había mucha población de Mali en un barrio? Pues, se nos solicitaba hablar acerca de la cultura de Mali." El automatismo era fácil pero se corría el riesgo de reducir la identidad de una persona a su origen étnico. Sin embargo, en muchas situaciones las respuestas clásicas del trabajo social no eran adecuadas.

En 1989, una situación concreta, en Brétigny, hizo evolucionar las cosas. Una mujer, víctima de violencia conyugal, se dirigió al servicio social del sector. La mujer, madre de un bebé de dos meses no estaba regularizada. La asistente social se preocupó: en caso de medidas judiciales ¿no correría el riesgo de ser devuelta a su país de origen? El marido no contestaba las peticiones de cita que se le enviaba desde el servicio social. La asistente social se dirigió entonces al SSAE.

En Essonne, el SSAE tiene una larga experiencia de relación con las asociaciones de personas procedentes de la inmigración que acuden regularmente a su peritaje. En cuanto al SSAE, puede apoyarse en estas asociaciones como fuente de información. De estas experiencias han surgido un buen conocimiento mutuo y una confianza

recíproca. Es por lo que el SSAE se dirigió, en este caso, hacia un responsable de una asociación que conocía bien. Los trabajadores sociales implicados se reunieron con él y le expresaron el bloqueo en el que encontraban: no podían establecer un contacto directo con el marido y les parecía extraño que la mujer pareciera absolutamente aislada. El responsable de la asociación fue a visitar a la mujer. Después expuso la situación a los trabajadores sociales. De hecho, se trataba de un caso muy particular. El marido se encontraba en paro, con problemas de alcohol. Debido a su comportamiento, se encontraba excluido de su comunidad. Como consecuencia indirecta, su esposa ya no tiene ningún contacto y se encuentra efectivamente muy sola. Esta situación, a mil kilómetros de la concepción que habían integrado los trabajadores sociales de la *"solidaridad africana"* extrañó a los trabajadores sociales.

Conjuntamente, profesionales y miembros de la asociación definieron una estrategia para ayudar a la mujer y a su hijo, acogidos por una familia de su comunidad. Algunos miembros de la asociación se reunieron con el marido. Después de algunos meses de prueba, su esposa aceptará reintegrar el domicilio familiar. La asociación y el equipo del centro de protección maternal e infantil mantuvieron el seguimiento para asegurarse que todo iba bien. Esta experiencia fue el inicio.

La evidencia se impone: la mediación puede abrir puertas cuando los trabajadores sociales se encuentran en una situación sin salida. Los colegas de Brétigny dieron a conocer esta intervención y otros trabajadores sociales recurrieron al SSAE. *"Eramos conscientes de*

estar embarcándonos hacia algo nuevo y teníamos la intuición que este método podía aportar respuestas a algunos problemas."

Pero este nuevo tipo de intervención fue también objeto de críticas. Se habló del riesgo del "comunitarismo", en particular algunos políticos y representantes de instituciones. También fueron expresadas algunas reservas por parte de profesionales que tenían una descalificación del trabajo social. *"En la propia institución, algunos se han extrañado de esta llamada a responsables de asociaciones que no son profesionales."* Es cierto que los métodos de los mediadores no son lo de los trabajadores sociales. Utilizan instrumentos que pueden desestabilizar las ideas previas. Por ejemplo: la mediadora que visita una familia se dirige a una persona mayor como "su padre", utilizando denominaciones familiares ("tío", "padre"). Los mediadores también tienen otros hábitos de trabajo: intervienen por la noche, el fin de semana, en el espacio de la intimidad familiar.

El mediador también hace referencia a valores que no son los del trabajo social. Por ejemplo, buscará con frecuencia salvaguardar la cohesión familiar mientras que el trabajador social tendrá como primer objetivo asegurarse la protección de una persona determinada. Frente a los problemas de la adolescencia, la preocupación del mediador será la de reforzar los lazos distendidos con la familia o la comunidad de pertenencia mientras que los trabajadores sociales recomendarán la independencia, el tomar distancia con el grupo de origen.

Entre los trabajadores sociales y los mediadores el encuentro, algunas veces, es

**Essonne: del Conflicto Familiar a la
Mediación Preventiva
y Nos llaman "No-profesionales"**

difícil y aparecen divergencias. El SSAE se encuentra entre estos dos actores y hace de puente entre los unos y los otros. De manera natural, un protocolo de intervención informal fue construyéndose, en el que el SSAE siempre es quien prescribe la mediación y es la garantía de su buen desarrollo. El protocolo es por lo tanto claro y está admitido por todos los interlocutores: cuando se llama a terceros, el trabajador social es quien mantiene la titularidad. *"Nosotros trabajamos conjuntamente. Y hemos defendido la idea de que el SSAE está en el centro de la experimentación"*. Aunque sí, hoy en día, confirmado en su hacer por la experiencia y la confianza que se ha establecido, sabe retirarse cuando se inicia la mediación, el SSAE siempre está presente al principio de la intervención y sigue con el trabajador social demandante la evolución de la situación social.

Sin embargo, estos métodos se han ido organizando de manera empírica. El equipo del centro departamental sintió la necesidad de asentar su práctica con la elaboración de los principios de intervención. Un trabajo hecho con un investigador especialista en relaciones culturales Margalit Cohen-Emerique asienta, en particular, este esfuerzo de teorización. La confrontación con otros profesionales facilita también la explicitación en palabras de las intuiciones profesionales. En 1994, en Alemania, y en 1996, en Montreal, en el marco de la ARIC (Asociación para la Investigación Intercultural), Marie-Madeleine Blanchart y una asistente social de otro centro departamental exponen sus experiencias.

En marzo de 1999, el centro departamental va más lejos. Se inicia una investigación-

acción en torno a la asociación "Migración africana"² que se publica paralelamente al estudio que se desarrolla a nivel nacional. *"Cuando pusimos en marcha el proyecto de acción-investigación, intentamos deconstruir esta actividad que se ha ido imponiendo por la práctica ¿Por qué llamar a un tercero, de fuera de la institución? ¿Es esto realmente necesario? ¿No es el signo de una flaqueza del trabajo social? Nuestra hipótesis de partida era la siguiente: cuando recurren a mediadores, los trabajadores sociales no abandonan sus responsabilidades sino que enriquecen su práctica. Pero había que demostrarlo."*

Aunque seguro de la validez de estas nuevas intervenciones, el SSAE de Evry mantiene una actitud prudente e impone un rigor extremo en la práctica. La elección del mediador es el primer punto delicado: *"Debe ser una persona prestigiosa para el SSAE, los demás participantes y los usuarios. No debe ser una persona que se interponga entre sus compatriotas y las instituciones."* También es importante que la competencia del mediador haya sido validada por la formación. Pero, reconoce Marie-Madeleine Blanchart, esta formación no está homologada y es muy variable en contenido y en duración.

Hoy en día una docena de mediadores colaboran regularmente con el SSAE de Essonne en relación con temas de conflictos familiares. Este equipo se constituye por cooptación. Intervienen en las zonas de Evry, Corbeil, Étampes... Sus experiencias son diversas: son profesora universitaria, profesor de instituto, responsable de asociación. Sus orígenes también varían: Magreb, Mali, Congo, Senegal, India.

Para resumir el espíritu que subyace a las intervenciones de mediación, Marie-

Madeleine Blanchart afirma que se trata ante todo de fomentar el diálogo: *“Los padres tienen algo que decir sobre la educación de su hijo menor que quiere dejar a su familia. La joven a la que quieren casar sin su consentimiento debe poder expresar su punto de vista, sus quejas y ver que han sido oídas.”*

Más allá de estos desacuerdos, los bloqueos se explican frecuentemente por malos entendidos. Marie-Madeleine Blanchart evoca el fantasma del maltrato que paraliza a muchos padres/madres a quienes se les reprocha, por otra parte su falta de autoridad de cara a sus hijos. *“La bofetada que el padre da a su hijo se asimilará con violencia. Los padres no entienden nada. Y los daños serán terribles para la estructura familiar.”*

Así, la mediación, a través de las crisis individuales que se dedica a resolver, puede convertirse en un revelador de realidades sociales más generales...

La conclusión lógica es que partiendo de un objetivo primero asistencia, la mediación puede jugar, remontando hacia arriba, un papel de prevención partiendo de las posturas que se han podido poner de relieve. Además, permite actuar allí donde el trabajador social (ya) no está presente: en los lugares de convivencia, en el interior de las familias. Actualmente, la separación entre las familias migrantes y las instituciones ha ido haciéndose cada vez mayor. Los trabajadores sociales están cada vez más separados del trabajo en el terreno y acaparados por las tareas administrativas que deben realizar debido a las múltiples prestaciones que se van desarrollando: PER, vivienda, comisión de deudas, etc... *“Apoyarse en redes asociativas se revela ser muy útil: permite movilizar a las*

familias y motivar para la participación que es demasiado poca.”

Así, juntos con los mediadores y partiendo de la iniciativa de las asociaciones, se organizaron varias reuniones en Evry sobre diversos temas. Estas reuniones permiten el encuentro entre las familias y diversas instituciones. *“Conseguimos crear puentes, establecemos un diálogo entre instituciones y familias”*. Se hizo una reunión cuyo tema era la educación. Representantes de la Ayuda Social a Menores, de la PSS, de médicos PMI, y diversos trabajadores sociales han participado. Permitted a los padres expresar su cólera. Llamaron la atención a los trabajadores sociales sobre qué legitimidad tenían para intervenir en sus familias, demostrando su incomprensión ante las medidas judiciales de protección o de Acción Educativa en medio abierto. En algunos casos, también apareció el desamparo. *“Ya no sabemos qué hacer, no entendemos nada”*, confesaron algunos.

Pero sobre todo las familias pudieron exponer sus propios valores sobre la familia, las relaciones padres/madres, la autoridad... creando extrañeza entre los trabajadores sociales que los percibían sobre todo pasivos, incluso indiferentes de cara a la educación de sus hijos. Profesionales y familias han analizado mutuamente sus acciones y los mediadores han permitido que el diálogo aparezca.

Essonne: del Conflicto Familiar a la Mediación Preventiva y Nos llaman "No-profesionales"

Si bien estas reuniones son centrales para la mediación preventiva también puede desarrollarse en otros espacios. Por ejemplo en las asociaciones llamadas comunitarias. El SSAE de EVRY ha elegido trabajar en el campo de los conflictos familiares sólo con asociaciones "abiertas", es decir de la que formen parte personas con diferentes orígenes para reducir todo riesgo de "comunitarismo". Sin embargo, las asociaciones "comunitarias" –aquellas que se definen por el país de origen de sus miembros– pueden jugar un papel en materia de mediación preventiva. Porque la mediación preventiva también se dirige a los animadores de estas asociaciones que tienen capacidad de influencia en sus compatriotas, que se reúnen en estas asociaciones. Los mediadores también pueden apoyarse en estos espacios. O en otros (ver el artículo de Aisseta Cissé)

La mediación puede incontestablemente ayudar a los profesionales. La práctica lo demuestra; trabajos universitarios lo confirman. *"Leía recientemente en un trabajo de investigación llevado a cabo hace unos años en la región de Burdeos³. El informe me pareció apasionante. Los autores hacen una llamada a los trabajadores sociales para que busquen apoyo en lo que denominan "relevos comunitarios", esto apoya la investigación del centro departamental de Essonne."*

"Esperamos, concluye Marie-Madeleine Blanchart; que la investigación-acción validara los resultados obtenidos por la mediación. Sin embargo, hemos de permanecer vigilantes porque pueden ocurrir numerosas desviaciones ya sea por un exceso de delegación de la intervención social en los mediadores, ya sea por la instrumentalización de éstos, considerados algunas veces como verdaderas correas de

transmisión de las leyes francesas." También es necesario exigir algunas actitudes a los mediadores. *"Han de poner atención en no interponerse entre los migrantes y las instituciones, han de ser capaces de explicitar claramente sus saberes, sus instrumentos, sus estrategias. La cuestión del secreto profesional es un tema particularmente sensible y genera fuertes resistencias entre los trabajadores sociales. La cuestión de la formación de estos nuevos interventores sociales debe ser planteada claramente."*

Las diversas iniciativas que van apareciendo actualmente pueden legítimamente plantear dudas. En Essonne, cuando la mediación se refiere a conflictos familiares, las responsabilidades están claramente identificadas. En el campo de la mediación preventiva, que procede de la anterior, la intervención es más difusa, por lo tanto más difícil de seguir y de controlar. Aquí también se impone una clarificación. En esta reflexión colectiva, el SSAE, testigo de la evolución de las poblaciones migrantes, consciente de las demandas y preocupaciones de los demás profesionales, puede aportar su granito de arena. De ahí la importancia de una reflexión institucional sobre estos temas que el estudio y la investigación pueden alimentar.

Sylvain SALAÛN

Leer también el artículo de Marie-Madeleine Blanchart publicado en la revista "VIE SOCIALE" Nº 2 /1999: *"Mediación familiar en el contexto intercultural: articulación del trabajo social y de la dinámica asociativa"* Vie Sociale – Cédias – Musée Social . 5, rue Las Cases – 75007- Paris. Tel: 01 45 51 66 10.

Nos llaman “no-profesionales”

En relación con el SSAÉ⁴, Aïsseta Cissé inicia en 1994 acciones de mediación. Pero su compromiso con la población migrante del departamento⁵ de Essonne es más antiguo. Fue primero a través de las dificultades escolares de los jóvenes como trabajó con las familias. Hoy en día desea una clarificación y un reconocimiento de la función de mediador.

De etnia soninke, Aïsseta Cissé llega a Francia al final de los años ochenta con su marido, profesor de instituto. *“Lo que me chocó cuando llegué, fue el hecho de que a los niños procedentes de la inmigración no les iba bien en la escuela. Y yo, que había crecido en Malí, me había examinado del Bachillerato y seguído estudios superiores. Malí era una colonia francesa: aprendí por lo tanto el francés como primera lengua. Y hacer esto mismo en Francia, parecía más difícil.”* Sin embargo, los niños/as nacidos/as aquí y escolarizados desde los tres años, parecían destinados al fracaso. Y sin embargo, tenían acceso a documentación en todos los sitios, disponían de una enorme biblioteca en el Centro Pompidou. *“¿Por qué estos jóvenes no tenían éxito? ¿Por qué no había, entre la población procedente de la inmigración más abogados o más ejecutivos?”*

Aïsseta Cissé quiso, a su nivel, luchar contra este fenómeno. En 1995, se dedicó a una asociación que trabajaba, entre otros, en el campo de la educación. *«Rápidamente, me di cuenta que no podía hacer gran cosa si no alcanzaba los padres»* Para conocer mejor la función familiar en la educación, elaboró una encuesta y se encontró con 50 a 100 familias originarias, en su mayoría, del África Occidental (Malí, Senegal, Mauritania...)

Los padres procedían con frecuencia de una zona rural, no habían sido escolarizados en francés. En su cabeza, era necesario que los niños fueran al colegio para aprender a leer y a escribir; pero no iban más lejos y no habían construido un proyecto educativo. Si bien depositaban mucha esperanza en sus hijos, el universo escolar sin embargo les parecía indescifrable. Partiendo de un trabajo en el nivel de los jóvenes, Aïsseta Cissé irá acercándose cada vez más al trabajo sobre el núcleo familiar y su vínculo con el entorno.

De la Traducción a la Mediación

A su llegada a Francia, Aïsseta Cissé trabajó como traductora en «Inter Servicio Migrantes» (ISM). Esta experiencia le permitió familiarizarse con las instituciones francesas, las leyes... le permitió también tener un punto de vista privilegiado sobre estas familias. *“Aprendí a conocer mejor los problemas con los que debían enfrentarse.”* Claro que la traducción puede ser algo frustrante. En 1994, el SSAE, en donde la conocen en el contexto asociativo de las mujeres africanas, le propuso intervenir como mediadora. Esto le permitió dar un paso más. *“Como traductora, se debe*

notas

3. “Las poblaciones de origen extranjero en los Altos de Garona. Problemas y propuestas” Con la dirección de François Dubet, Didier Lapeyronnie, Eric Mangiarotta, Sylvie Maurice-Tison. Instituto de Salud Pública, de Epidemiología y de Desarrollo. Universidad Victor-Segalen Bordeaux 2. 146, rue Leo Saignat - 33076 BORDEAUX CEDEX.

4. SSAE (Service Social d’Aide aux Émigrants): Servicio Social de Ayuda para los Emigrantes.

5. Departement: aproximadamente, provincia.

Essonne: del Conflicto Familiar a la Mediación Preventiva y Nos llaman "No-profesionales"

retranscribir fielmente un mensaje, no se añade nada. En el marco de la mediación, se debe intervenir para que se muevan las dos partes: la institución y la familia".

De hecho, las situaciones a las que se enfrenta Aïsseta Cissé en el marco de la mediación son diversas aunque todas tienen que ver con las relaciones parentales o conyugales y un conflicto y una incompreensión entre una institución y una familia: un juez de instrucción penal nombra a un educador en el marco de una AEMO judicial, decisión que la familia rechaza y no entiende; con ocasión de una comunicación⁶ hecha por un servicio social o una PMI⁷, el juez convoca a la familia que se niega a acudir. Una trabajadora social del sector⁸ es requerida por una mujer debido a un conflicto conyugal que no entiende; una trabajadora social escolar se enfrenta con los problemas de un matrimonio forzado (Aïsseta Cissé prefiere el término "boda de costumbre"); un director de escuela, debido a la conducta de un niño/a desearía entender qué ocurre en su familia...

Al principio, la demanda debe ser legitimada por el trabajador social⁹. Aïsseta Cissé solicita que se envíe un escrito tanto a la mediadora como a la familia para formalizar así su intervención. Pero, si bien interviene en el marco de un contrato con una institución, es importante que pueda encontrarse con la familia, sola. *"La familia que tiene problemas se bloquea ante el actor social, y no lo dice todo. Percibe la institución como una amenaza: un organismo que pide cuentas. Cuando estoy con ellos, la confianza aparece. Conozco los dialectos del África Occidental. Cuando me ven, piensan antes que nada: somos todos africanos. "Tú nos puedes comprender" me dicen. Entonces van a poder abrirse.*

Si bien Aïsseta Cissé se apoya sobre esta confianza para llevar a cabo su intervención y si se toma tiempo para permitir que se instale, también sabe recordar su mandato. *"Cuando les hablo, hago referencia a la vez al país de acogida y al país de origen. Aquí, allí. Siempre les recuerdo que si he venido a verles no es porque soy africana y que ellos son africanos sino porque una institución me lo ha pedido. Hablo de África pero recuerdo también la ley francesa."*

Juego de Espejos

Según sean las personas con las que tiene relación, la mediadora adaptará su conducta y orientará de manera diferente su entrevista. La edad, el sexo, el hecho de que haya niños o no, el nivel de instrucción, el tiempo de permanencia en Francia, el conocimiento de las estructuras y las instituciones francesas... son elementos que condicionan su aprehensión de la situación.

Pone un ejemplo en materia de AEMO (Acción Educativa de Medio Abierto). Un educador nombrado por el juez ha visto cómo el padre le recibió fríamente: *"Tú comes cerdo, quizás bebas alcohol: no quiero que salgas con mis hijos"* le vino a decir el padre.

Cuando la mediadora se encuentra con el padre, éste le dice que no entiende porqué el juez ha nombrado a alguien para hacer un seguimiento a sus hijos. Le confía también sus preocupaciones acerca de aquel hombre, al que no conoce y del que teme su mala influencia: *"Tú conoces el papel del juez en Malí. Está para poner orden, decir la ley"* le recuerda Aïsseta Cissé. *En Francia, es lo mismo. Un juez no va a pedir a una persona que no fuera digna de confianza de ocuparse de tu hijo/a".*

Relativiza también los argumentos acerca del consumo de alcohol o de cerdo: *“Estas en Francia desde hace treinta y cinco años. Trabajas con un Blanco. Él come cerdo, bebe alcohol. ¿Eso te ha cambiado a ti? Tú eres el único extranjero de tu equipo. ¿Te has convertido en un no-musulmán? ¿Cómo has conseguido traerte a tu hijo? ¿No es ese Blanco que te emplea el que te ha permitido traerte a tu familia? El padre cree ver una forma de discriminación racial en la decisión del magistrado. “Mira a tu alrededor, le contesta Aïsseta Cissé, tu familia no es la única familia de Malí del barrio. Si el juez ha nombrado a alguien para ocuparse de tu hijo/a, es que debe haber otra razón”.*

El padre entiende estos argumentos y sigue un intercambio acerca del papel del educador. Al final de esta conversación sus temores se han calmado. *“Antes veía la institución como una amenaza. Este señor que vivía desde hace treinta y cinco años en Francia, no conocía otra cosa que no fuera la casa y el trabajo. Gracias a este intercambio, entendió que el educador no entraba en su casa para usurpar su papel. Entendió también, y sobre todo, que podría exponer su propio punto de vista ante el juez, que sería comprendido.»*

Excepcionalmente, Aïsseta Cissé puede apoyarse en su propia experiencia para hacer jugar este juego de espejos. Una estudiante de instituto brillante corría el riesgo de ser enviada a su país de origen para casarse. Explicó esta situación a la trabajadora social escolar. La mediadora se encuentra con el padre. En un primer momento no trata en absoluto el tema que trae. Le saluda con familiaridad. No hay sillas en la casa, se sienta en el suelo. Pregunta al padre cómo se encuentra, él y su familia. Sólo después de esta introducción, habla de ella misma, de

los estudios que pudo realizar allí, en su país. Aprovechando la ocasión pregunta acerca de la escolaridad del conjunto de los hijos. Después pasa al tema de la situación profesional del padre, de las dificultades que encuentra en su trabajo. Éste recuerda cuánto echa a faltar el no haber seguido estudiando. *“El hecho de que me sentara, de manera natural, en el suelo, tal como la familia tenía por costumbre hacer, le mostró que yo me ponía a su mismo nivel. Comprendió que los estudios que había realizado no me habían cambiado.”* En esta etapa de la entrevista, es el padre quien plantea el problema que se le presenta a él, acerca de su hija. Es consciente de la importancia que tiene la escolarización. No es él quien desea esta boda sino su hermano y la esposa de éste, tal y como lo quiere la costumbre. Si él se niega, ellos rechazarán las propuestas de matrimonio, que podrá reiniciar el mismo más adelante. La mediadora recuerda entonces que en Francia, son el padre y la madre los responsables de los hijos y no los tíos. ¿Por qué no dar a su hija la oportunidad de seguir con sus estudios? Finalmente, el padre volvió a contactar con su hermano y la boda fue anulada.

notas

6. Signalement au Procureur de la République: Comunicación a la Fiscalía General.

7. PMI (Protection Maternelle Infantile): Protección Maternal e Infantil. Aproximadamente, servicio para las mujeres embarazadas y los bebés. Lo realizan una puericultora y una trabajadora social.

8. Une assistante sociale du secteur: trabajadora social de los servicios sociales generales o de base.

9. Travailleur social: este término NO significa trabajadora social sino que habitualmente hace referencia a todo profesional del ámbito social y más concretamente trabajadores sociales y educadores especializados.

Essonne: del Conflicto Familiar a la Mediación Preventiva y Nos llaman "No-profesionales"

Una neutralidad total

"Lo que me esfuerzo siempre en mostrar a las personas con las que me encuentro, es que me identifico con ellas, que no rechazo esta pertenencia de la que me muestro orgullosa; de ahí la importancia de las costumbres de saludos familiares como "mi tío", "mi hija". Es lo que permite establecer de entrada la comunicación."

Sin embargo, si esta identidad común fundamenta su intervención, Aïsseta Cissé también afirma que respeta escrupulosamente el principio de neutralidad.

¿Contradicción? No, afirma. *"Yo permanezco siempre imparcial. No he de juzgar ni uniformizar. No debo tomar partido. He de actuar con una neutralidad total."* Sin embargo, se trata ciertamente de favorecer la evolución de las personas. *"Empleo palabras para hacer que cambien las cosas o para saber la verdad pero no tengo por qué influenciar a nadie."*

Algunas veces, los operadores sociales deben también evolucionar en relación con sus posiciones de partida. Unas mujeres van a ver a unas trabajadoras sociales y se quejan de violencias familiares. *"El primer reflejo de las trabajadoras sociales es, algunas veces, el de orientar hacia un centro de mujeres maltratadas. Sin embargo, esto no es necesariamente la demanda de la mujer. Su demanda es que la situación de violencia cese, que se haga entrar en razón a su marido. Su demanda no es necesariamente dejar su hogar. Ella no sabe ni leer ni escribir. Si deja el domicilio conyugal, se le ayudará durante seis meses y después ella deberá encontrar una vivienda propia y una fuente de ingresos. Además ha de cuidar de sus hijos."*

Segura gracias a su experiencia en mediación, construida con el SSAE, Aïsseta Cissé quiso actuar remontando la corriente. *"Si vengo solamente cuando se plantea un problema, la gente acabará tomándose por un gendarme. Quise utilizar la mediación con un objetivo de prevención"*.

En este contexto, decide trabajar con las que ella llama "mujeres-relevo" que viven en los barrios. *"He observado que en Francia, todo lo que se organiza para movilizar a las personas procedentes de la inmigración implica un buen conocimiento del francés. Pero la mayoría de las personas no conocen bien la lengua. Claro que los poderes públicos proponen formaciones lingüísticas retribuidas. "El problema es que después de seis meses, se rompe la dinámica establecida"*. Aïsseta Cissé intentó invertir esta lógica. Formó, en su dialecto, a mujeres no francófonas. Su papel: apoyar a sus compatriotas en sus relaciones con las instituciones.

Por ejemplo, las familias encontraban dificultades recurrentes en las renovaciones de las tarjetas de residencia. Debían multiplicar las visitas a las Prefecturas¹⁰ porque sus expedientes aparecían siempre incompletos. La tensión iba apareciendo entre los usuarios, cuyas repetidas ausencias laborales les hacía correr el riesgo de perder sus empleos, y los funcionarios de las ventanillas.

Una mujer-relevo tomó la costumbre de acompañar, primero con la mediadora y luego sola, a las familias, en su primera visita a la Prefectura. En un segundo momento, Aïsseta Cissé comprobaba con ella que el expediente estaba completo. Después de algunos meses, la mujer-relevo había

perfectamente entendido qué documentos eran los necesarios y ya no necesitaba de la mediadora más que en caso de problemas particulares. De hecho, esta situación de bloqueo se debía a un pequeño problema de comprensión: las personas a las que se les pedía el contrato de *location* (alquiler) entendían *allocations* (prestaciones) familiares: entre los agentes de la prefectura, agotados de ver siempre volver a las mismas personas, con un expediente siempre incompleto, y las familias, enfrentadas a múltiples citas, las relaciones fueron apaciguándose.

Pero la acción va más lejos. Porque, señala Aïsseta Cissé, después de seis meses, la mujer-relevo, gracias a estos contactos repetidos con los funcionarios, ha ido comprendiendo el medio que la rodea y el funcionamiento administrativo. Y, sobre todo, gracias a estos intercambios ha aprendido a hablar francés hasta conocerlo de manera muy satisfactoria. Una experiencia motivadora de cara a las otras mujeres de la comunidad. *"Si hubiera ido yo misma a acompañar a las mujeres, a ellas les hubiera parecido natural que yo hubiera conseguido arreglar ese problema porque yo tengo estudios. El hecho de que fuera una mujer no escolarizada la que hiciera ese papel va a llevarlas a cuestionarse su propia situación."*

Las mujeres-relevo juegan también un papel importante en el medio escolar. *"Los padres plantean la siguiente pregunta: ¿Cómo quiere que ayudemos a nuestros hijos si nosotros mismos no hemos ido a la escuela? Hay que infundirles seguridad y mostrarles que tienen un papel que jugar."* La mujer-relevo analiza la situación con los padres/madres, los niños/as. Ella recuerda la necesidad de limitar la televisión,

que los niños/as duerman bien, que tengan un sitio reservado para estudiar. Incluso para el seguimiento escolar, existen soluciones. Así, la mediadora ha establecido con las mujeres-relevo, sistemas de códigos-colores utilizados para los carnets de comunicación con la escuela. La mujer-relevo invita a los padres/madres a ir a ver a los profesores/as explicándoles que los padres/madres están absolutamente dispuestos a hablar con ellos/ellas de la escolarización de sus hijos/as. Y los profesores/as entienden que los padres/madres no son tan indiferentes. Los niños/as también entienden que las mujeres-relevo no están para representar la escuela y ellos les cuentan las dificultades con las que se encuentran en ésta.

Este trabajo con las mujeres-relevo permite también a la mediadora reforzar su presencia en los lugares de vida y en el seno de las comunidades, lo que fundamenta la legitimidad de su intervención.

Mediación preventiva y colectiva

Aïsseta Cissé actúa también en el nivel colectivo. Ella participa en intercambios entre las familias y representantes de instituciones. Recientemente ha organizado una reunión con el Juez de Menores. Éste quería comprender la manera de educar que tienen estas familias pero también quería saber cómo sentían las medidas que tomaba acerca de los menores. Una expresión

**Essonne: del Conflicto Familiar a la
Mediación Preventiva
y Nos llaman "No-profesionales"**

importante: *"Las personas se encuentran unas con otras en los testimonios incluso si no se atreven a expresarse directamente ellas mismas."* Muchas familias han acudido aunque sus hijos no tenían problemas con la justicia porque tenían miedo. *"En esto, se trata realmente de una mediación preventiva y colectiva."*

Orgullosa de las acciones que supo iniciar, Aïsseta Cissé siente la necesidad de reconocimiento. *"La gente nos llama no-profesionales"* dice un poco amargamente. El trabajo con el SSAE nos ha dado legitimidad con algunos actores sociales porque la seriedad de esta institución es reconocida en el ámbito del departamento. Reconoce la ambigüedad que rodea estos nuevos métodos de intervención.

"Hoy en día, en las permanencias¹¹, en los institutos, en los barrios, todo el mundo dice ser mediador." Sin embargo, la mediación implica una formación, un nivel de estudios. *"Somos un grupo pequeño el que estamos trabajando regularmente con el SSAE de Evry. Nuestras experiencias son diferentes pero hemos constituido un grupo sólido y homogéneo. Deseo que la investigación-acción llevada a cabo por el SSAE –en la que hemos participado activamente– permita clarificar el concepto de mediación y definir qué módulos de formación han de desarrollarse para realizar esta actividad".*

Valencia, enero 2001.

Fina Fombuena

El perfil de la mediación social

Helena Neves Almeida. Licenciada en Servicio Social. Profesora del Instituto Superior Bissaya Barreto. Coimbra.

En una Europa cuyo desarrollo progresa a ritmos diversos, Portugal es uno de los países de la Unión Europea cuya modernización económica y social se ha dado sobre todo en las últimas tres décadas, con indicadores positivos a nivel de los patrones de consumo, de costumbres, de acceso a los equipamientos domésticos y de las comunicaciones. Con todo, a la creciente institucionalización de las relaciones sociales se asoció una burocratización de los servicios y una sectorización de su funcionamiento, lo que ha contribuido al arrastre del proceso de resolución de las situaciones, sobre todo en el ámbito de la justicia, de la salud y de la protección social.

A pesar de que los principios de igualdad de derechos sociales y de la universalidad de la protección social pública forman parte de nuestra memoria colectiva reciente, el derecho a la indignación comienza a tener eco en las poblaciones, cada vez que las decisiones políticas inhiben o contrarían la aplicación de tales derechos. Surgen quejas individuales y hasta movimientos sociales de contestación¹ y de reivindicación que exigen el desarrollo de procesos que faciliten la resolución de los conflictos emergentes. En ese sentido, la administración pública instituyó en los diversos servicios gabinetes para la recepción de quejas individuales relativas a los conflictos que puedan existir entre usuarios y servicios, pero su resolución es costosa. A nivel de pequeños conflictos entre ciudadanos, y a nivel de consumo, fueron instituidos tribunales de arbitraje, que

procuran disminuir los costos que acarrear procesos judiciales largos. En cualquiera de estos recursos se utilizan procesos alternativos de resolución de conflictos, como la conciliación, la negociación o el arbitraje. Con todo, tales procesos no se confunden con la mediación². La mediación social ha sido asegurada por profesionales que trabajan en las organizaciones sociales, pero está desprovista de una concepción clara y orientada por finalidades específicas. Si a nivel europeo la mediación está presente en el discurso político y en la práctica institucional, en Portugal ha sido esencialmente utilizada a nivel político, en particular en el plano internacional y en el caso de conflictos entre pueblos. Frente a lo expuesto, se puede afirmar que en Portugal el concepto y la práctica de la mediación están en construcción, por lo que es imperioso profundizar el conocimiento en este dominio.

La mediación se ha revelado como un proceso que valoriza la condición humana y que es capaz de impulsar cambios. Ella

notas

1. Ejemplo de esto es el movimiento de contestación a la política de co-incineración de los residuos tóxicos, desarrollada por el Gobierno Potugués, que ha movilizado a la población en grupos de (contestación) protesta social en el sentido de encontrar alternativas que respeten las preocupaciones de la población en relación al medio ambiente y a la salud pública.

2. Constituyen excepciones algunas prácticas comunitarias donde comienza a intervenir la figura de mediador (por ejemplo, en el marco de las políticas de integración de las minorías étnicas) y en el área familiar en la que, en este momento la instancia de mediación es responsabilidad del Instituto Portugués de Mediación Familiar (1993) y la Asociación Nacional para la Mediación Familiar (1997), dando cuerpo a una práctica de mediación, instituída en Europa hace ya algunos años.

El perfil de la mediación social

constituye simultáneamente un modo alternativo de intervención cuyo sentido se elabora en lo cotidiano con actores diversos y en contextos concretos, un proceso dinámico que rechaza el modelo de “déficit” en favor de una búsqueda política y práctica comprometida con experiencias transformadoras. Como proceso, la mediación constituye un desafío para todos los que intervienen en el campo social.

Aunque connotada con prácticas conciliadoras, la mediación se ha consolidado como un “modo alternativo de resolución de conflictos”³, un “modo de regulación social”⁴ o un “método de desarrollo social y cultural”⁵, que asume características diversas en función de la situación, del perfil del mediador y de la representación que éste tiene del proceso. Por eso, y a pesar de asistir a una explosión y expansión de prácticas de mediación a partir de los años 70 en los Estados Unidos de América y en Europa, sus finalidades y procesos son diversos, en consonancia con las áreas de incidencia. De hecho, la práctica de mediación se extendió por diversos campos de intervención y fue asumiendo diferentes perfiles en lo cotidiano. Hoy se asiste a la proliferación de la diversidad de mediadores y de prácticas de mediación como respuesta creativa a conflictos inscritos en las relaciones inter-personales o consecuencia de cambios sociales, en particular, la institucionalización de las relaciones sociales, las alteraciones a nivel del perfil y funciones de la familia, la mundialización de la economía, la expansión de la sociedad de la información y la crisis del Estado-Providencia.

Hoy, se defiende el proceso de mediación en áreas diversas cuando el conflicto asume un

papel predominante en las relaciones a nivel familiar, penal, administrativo, escolar, político, social, o en el ámbito empresarial, y siempre que la búsqueda de alternativas exija la intervención de una tercera persona que valore la comunicación entre las partes y la capacidad de toma de decisiones por parte de los componentes del conflicto. El conflicto, el equilibrio y el cambio constituyen polos referenciales de la expansión de prácticas mediadoras. Por eso, la mediación es utilizada en situaciones de conflicto, en el sentido de controlarlo o prevenirlo, establecer o reestablecer lazos sociales, y de este modo, regular relaciones sociales o impulsar cambios a nivel personal, inter-individual y social.

En el cuadro de la diversidad de la producción escrita, son predominantes los abordajes sociológicos reflexivos, raramente de base ontológica. Además, la diversidad de prácticas profesionales constituye un factor de dinamización del saber hacer, dada la creatividad permanente en que la complejidad de las situaciones-problema coloca al proceso de búsqueda de alternativas. Este ha sido un factor valorizador del saber profesional de aquellos que diariamente contactan con usuarios de servicios sociales, con poblaciones socialmente excluidas o con personas que en su día-a-día se debaten con conflictos/problemas cuya solución pasa por la intervención de una tercera persona exterior a su red de relaciones. Por ello, la dispersión y difusión provocada ante tal diversidad podría constituir un indicador de insuficiente reflexión que descapitaliza el conocimiento a nivel de la intervención. En efecto, creer que la práctica apenas refleja la capacidad individual de proceder a la gestión de la información recibida en función de las

finalidades socialmente instituidas, de los recursos y de los agentes intervinientes, desvaloriza tanto el papel de la teoría que se presupone orientarla a través de la posibilidad que ofrece la práctica para producir nuevo conocimiento. En este sentido, el análisis de prácticas profesionales constituye una estrategia de producción de saberes.

El trabajo social se instituyó como una práctica profesional de control y de regulación social, pero afirmado tanto en contextos de normalización y de integración social, como de lucha por la libertad de los Hombres y por la valorización de la ciudadanía, asumiendo diferentes perspectivas en consonancia con las características del "locus" de la intervención (a nivel micro, meso y macro) y el perfil socio-profesional del trabajador social. Su posición ha sido estructuradora de su saber, hacer y ser profesional. Este es uno de los motivos por el que no se puede hablar de trabajo social sin asociarle una función mediadora cuyo sentido es necesario explicar.

El estudio de la problemática de la mediación en trabajo social tuvo su inicio en la segunda mitad de los años setenta, pero fue sobre todo en la década siguiente, con la cristalización de la reflexión sobre los procedimientos de la intervención, que tal categoría pasó a formar parte integrante de las investigaciones efectuadas. La necesidad de comprender el sentido de la práctica profesional llevó a que la mediación, como categoría ontológica y reflexiva⁶, asumiera, de forma explícita o no, una posición central en la producción científica. Ella está presente en el estudio de los condicionantes

socio-históricos y culturales de la evolución de la profesión, en la profundización de los procedimientos metodológicos, en la búsqueda de las relaciones entre trabajo social y políticas sociales y se ha revelado como un marcador activo en la comprensión de la construcción de la investigación en trabajo social.

Partiendo de una investigación desarrollada en 1997/98⁷ en el espacio del doctorado en Trabajo Social, cuya tesis se titula

notas

3. DE MURGUÍA B., Mediación y resolución de conflictos, una guía introductoria, Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, Colección. Inicios en las Ciencias Sociales, 1999.

4. Este concepto fue introducido en el análisis por BONAFÉ-SCHMITT, J.P. & al., Médiation et régulation sociale, GLSI-Université Lyon II, 1992; BONAFÉ-SCHMITT, J.P., La Médiation: une justice douce, Paris, Syros, 1992; BONAFÉ-SCHMITT & al., Les médiations, la médiation, Toulouse, Editions. Èrès, collection Trajets, 1999.

5. DE BRIANT, V. & PALAU Y, La Médiation. Définition, Pratiques et Perspectives, Paris, Éditions Nathan / HER, collection Sciences Sociales, 128, 1999.

6. Las categorías, a efectos del proceso de conocimiento, son de dos naturalezas: ontológicas y reflexivas. Cuando son recreadas por la razón a partir de lo real estamos presenciando categorías ontológicas. Si expresan "formas de ser", no abstraídas de lo real, que se constituyen en estructuras lógicas creadas por la razón, ligadas predominantemente a lo inmediato y deshistorizadas, se trata de categorías reflexivas. (cf. LUKÁCS G., Ontología de ser social, A falsa e a verdadeira ontologia de Hegel, S.Paulo, Ciências Humanas, 1979, p.90, citado por PONTES R., Mediação e Serviço Social, S.Paulo, Cortez Editora, 1995)

7. Se trata de un estudio profundo sobre las prácticas cotidianas de 54 Trabajadores Sociales (873 actividades profesionales), distribuidos por 40 instituciones sociales de dominio público y privado.

El perfil de la mediación social

“Concepções e Práticas de Mediação Social. Os modelos de mediação no quotidiano profissional dos assistentes sociais.”, esta comunicación privilegia dos aspectos: la introducción al concepto de mediación y la exploración de sus ejes reguladores en el dominio del servicio social.

El concepto de mediación

El concepto deriva etimológicamente del latín *mediare* (interponerse) y ha sido empleado a través de los tiempos para designar una oferta de interposición con frecuencia impuesta a dos personas beligerantes. Hoy el término sobrepasa ampliamente esta concepción, denotando un interés relevante por su práctica en el dominio de la acción social y se asume también como un modo de gestión de un “sistema de transacciones”⁸. La tendencia que hoy se diseña para la construcción de nuevos perfiles profesionales en el contexto de la intervención social demuestra la significación que se atribuye a la cuestión de la mediación, un concepto polisémico que es necesario explicitar y que se construye en lo cotidiano de las relaciones sociales y profesionales. La institucionalización de las relaciones sociales, aliada a la alteración de los modos de vida y de las poblaciones y al funcionamiento despersonalizado, burocratizado y fragmentado de los servicios, ha reforzado la importancia de la mediación como proceso y como producto.

Veamos algunas características conceptuales:

1) *La Mediación es un mecanismo de regulación a nivel social e interindividual.*

Por toda Europa han surgido diversos tipos de mediadores. La mediación ha sido

adoptada como un modo alternativo de resolución de conflictos y como un modelo de regulación social. “La regulación social es un conjunto de mecanismos a través de los que se crean, se transforman y se anulan las reglas. La regulación social toma la forma de mediaciones sociales e interindividuales. Ellas abarcan una doble función, latente y manifiesta: 'hacer sociedad' y 'regular conflictos’”⁹.

Desde la perspectiva de las ciencias sociales, la mediación es más que el establecimiento de la relación entre la sociedad y el individuo. Ella es simultáneamente social e interindividual, aunque los diferentes actores sociales no tengan consciencia de esa dualidad. La mediación es social en la medida en que la relación se orienta a constituir o desarrollar vínculos sociales y tratar o prevenir conflictos. Se incluyen en esta categoría las mediaciones de la lengua, del derecho, de la escuela, en tanto operaciones de construcción de la realidad, de vínculos sociales, “vectores de sensibilidades y matrices de sociabilidades”¹⁰. La mediación interindividual es entendida como un modo no contencioso de regulación de litigios, bajo la supervisión de una tercera persona. En cualquier mediación se puede considerar la existencia de una micro-mediación (inter-individual) y de una macro-mediación (social) que forman un contínuum variable según la representación que los actores tienen del proceso.

La mediación “hace sociedad” en la medida en que ella crea lazos sociales fundados en representaciones culturales e históricas de la sociedad. Pero ella es igualmente un proceso alternativo de resolución de conflictos, de modo que permite su transformación partiendo de un compromiso.

II) *La Mediación implica la intervención de una tercera persona, profesional o no, externa a la red de relaciones sociales de cada una de las partes.*

El tercer elemento puede ser solicitado directamente por cualquiera de las partes o resultar de una indicación institucional. La primera condición para que haya mediación es la interposición de un tercer elemento¹¹. Esa tercera persona puede ser una institución a la que una de las partes de un conflicto hace la demanda. El lugar intermedio que ocupa en la relación le permite romper la dualidad en que se encuentran las partes y asumir una posición de referencia central común a las mismas. En lugar de un juicio, de un arbitraje o de una negociación, que son situaciones duales, la mediación es una situación "trial". Ella implica necesariamente un tercer elemento independiente de los dos protagonistas o antagonistas. Esta condición es esencial para no pensar que estamos delante de una mediación cuando aun nos encontramos en una situación dual, teniendo el "mediador" la posición de interventor con poder de decisión. La mediación consiste en transmitir que no hay ganadores ni perdedores y que el éxito de uno no significa la muerte o la rendición del otro.

III) *En la mediación la comunicación estructura la relación y sirve de soporte al proceso catalítico que promueve cambios en los sujetos, en las situaciones y en las organizaciones.*

Los cambios que ocurren a través del proceso de mediación son multidimensionales, sin casi focalizar el problema, y es la comunicación la que permite abrir canales entre las partes como forma de compartir puntos de vista divergentes, escuchar la

argumentación de los actores, y llegar a una plataforma de entendimiento. La mediación se desarrolla dentro de un registro diplomático de imparcialidad. Es tarea del mediador observar las diferencias de argumentación y crear condiciones de intercambio de informaciones y de representaciones, en un clima de apertura e igualdad de oportunidades comunicacionales. La resolución de conflictos y problemas se procesa de adentro hacia afuera y no de afuera hacia adentro, el proceso es interior y no exterior. La inclusión de una tercera persona en la búsqueda de soluciones para los conflictos y problemas emergentes de la relación entre las partes debe corresponder a su motivación interna para la resolución. La mediación no puede ser impuesta, su búsqueda debe corresponder a una determinación por parte de los actores de emprender esfuerzos que permitan resolver el problema con su participación.

IV) *La mediación es un modo alternativo de regulación social que se adecúa a situaciones de conflictos en el plano inter-individual, en el plano de las relaciones entre usuarios y servicios, y en el plano de las relaciones interinstitucionales.*

El conflicto resulta de diferencias de intereses y puntos de vista, y no se limita sólo al

notas

8. BONDU D., *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficultés et travailleurs sociaux*. Paris, Éditions ESF, 1998, p.14.

9. BRIANT V. & PALAU Y., op.cit., p.43.

10. DEBRAY R., *Cours de médiologie générale*, Paris, Gallimaard, 1991, p.15.

11. SIX J.F., *Le temps des mediateurs*. Paris, Editions du Seuil, 1990; SIX J.F., *Dynamique de la mediation*, Paris, Desclée de Brower, 1995.

dominio de la relación entre dos personas, o a nivel familiar, él puede estar presente, de forma explícita o no, en las relaciones que se establecen entre servicios y usuarios, y entre instituciones. En cualquiera de las dimensiones el conflicto aquí considerado tiene implicaciones a nivel de las relaciones que se establecen en una determinada comunidad. La mediación permite la construcción o renovación de vínculos sociales entre las partes. Las relaciones sociales están por regla general afectadas por la presencia de posiciones antagónicas y de conflictos y, en ese contexto, la mediación tiene por objetivo encontrar alternativas y construir / reconstruir vínculos sociales.

Características de la mediación en el dominio del trabajo social

En el transcurso de la mediación los actores profesionales desarrollan acciones y establecen relaciones sociales con los sujetos que a ella acuden, alimentando un proceso continuo de cambios mutuos. La comunicación, siendo una de las estructuras fundamentales de la mediación, implica una relación de reciprocidad y permite que la acción desarrollada se manifieste en un conjunto de movimientos de búsqueda de alternativas que no pueden ser únicamente imputadas al mediador. Regulada por la aparición de conflictos y por el deseo de cambios, la mediación se asume simultáneamente como un modo alternativo de resolución de conflictos, de regulación

social y de desarrollo social. En este proceso, la noción de intercambios es fundamental porque alimenta la comunicación que viabiliza el enfrentamiento entre varios protagonistas y la búsqueda de alternativas.

La mediación posee una dimensión instrumental que enfatiza su carácter pragmático y utilitario y que se orienta por los fines dirigidos a la resolución de conflictos y de regulación social, pero ella tiene también una dimensión expresiva que está asociada al establecimiento y, o a la restauración de vínculos sociales a través del intercambio y la expresión de sentimientos, de la personalización y del establecimiento de compromisos en un clima de confianza y apoyo. El carácter instrumental y expresivo de la mediación se extiende en la forma y en el contenido de las diversas prácticas de los mediadores y en el sentido y significado a ellas atribuido.

En el desarrollo de esta investigación fueron identificadas cuatro orientaciones subyacentes a las prácticas de mediación social y que son: la normalización de las relaciones sociales, la dignificación de las instituciones, la valorización de la ciudadanía y el estímulo de la oferta social. El cuadro que se presenta a continuación (Fig. 1) permite visualizar categorías construídas a partir del análisis de las entrevistas y de los casos presentados por trabajadores sociales referentes a su día-a-día profesional.

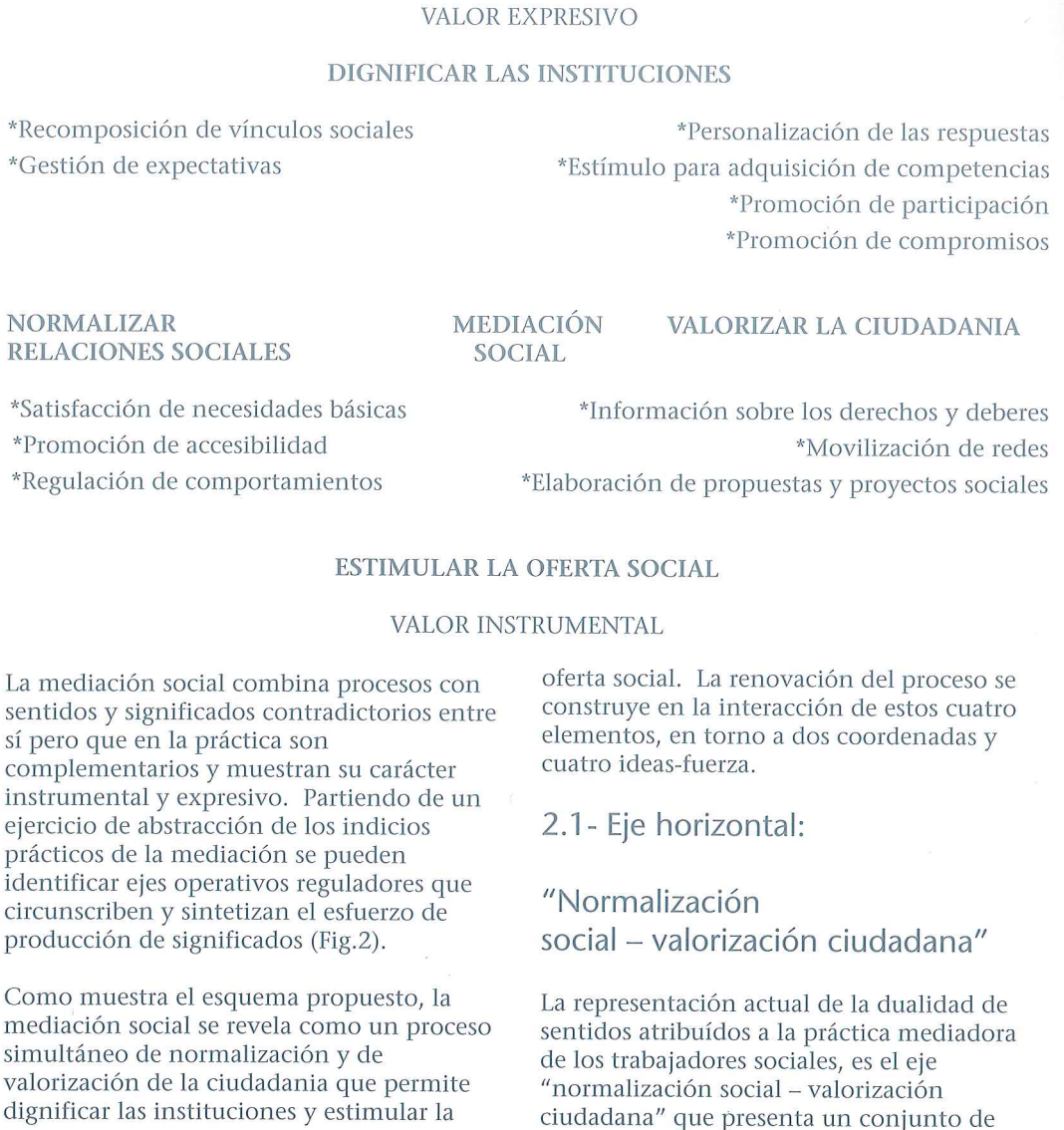
Fig.1 – CARACTER INSTRUMENTAL Y EXPRESIVO DE LA MEDIACIÓN SOCIAL

SENTIDO Y SIGNIFICADO ATRIBUÍDO	FORMA Y CONTENIDO	
	INSTRUMENTAL	EXPRESIVO
NORMALIZAR RELACIONES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de necesidades básicas • Promoción de accesibilidades • Regulación de comportamientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de las expectativas • Recomposición de los vínculos sociales
DIGNIFICAR LAS INSTITUCIONES		<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de los compromisos • Personalización de las respuestas
VALORIZAR LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre los derechos y deberes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Estímulo para adquirir competencias • Promoción de la participación
ESTIMULAR LA OFERTA SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de propuestas y proyectos sociales • Movilización de redes 	

Aunque las diversas categorías han sido encuadradas en las dimensiones instrumental y expresiva para efectos de análisis, ellas no son exclusivas y funcionan como vasos comunicantes, permitiendo la mutua influencia. Así, la mediación por el hecho de implicar la promoción de compromisos se puede asociar a una dimensión instrumental; aun sí, porque ese acuerdo traduce el resultado de un flujo de

comunicación personalizada entre las partes involucradas en un contexto de búsqueda de alternativas, también se vincula a la dimensión expresiva. Es importante explicitar las formas que revisten tales categorías en el proceso de mediación y sus contenidos, en el sentido de caracterizar los aspectos transversales de la mediación desarrollada por los trabajadores sociales.

Fig. 2 – EJES REGULADORES DE LA MEDIACIÓN SOCIAL



acciones inscritas en dos concepciones de intervención distintas: una más tradicional de mantenimiento del sistema y otra de promoción del desarrollo sin exclusión social. La dimensión expresiva encuadra las acciones que dignifican las instituciones y la dimensión instrumental implica el esfuerzo de colaboración que pasa por la estimulación de la oferta social. El análisis del contenido de las acciones identificadas, nos permite destacar dos ideas – clave :

1 – La mediación en trabajo social está fuertemente ligada al objetivo de normalización de las relaciones sociales.

A través de acciones que permitan satisfacer necesidades básicas, administrar expectativas, regular comportamientos, facilitar accesibilidades y recomponer vínculos sociales, la mediación social crea oportunidades de cambio en el cuadro de las normas existentes y del funcionamiento equilibrado del sistema.

La *satisfacción de necesidades básicas* una vez inscrita en un proceso dilatado y amplio de acciones puede crear condiciones de seguridad que propicien cambios objetivos en el modo de vida de los ciudadanos. Una persona bien alimentada, vestida, aseada, con una referencia de alojamiento, podrá pensar en romper las barreras de la exclusión, en particular a través de la búsqueda de empleo, una vez que ese perfil se refleje a nivel de la representación que la persona hace de sí misma y que los otros hacen de ella. Con la atribución de bienes materiales y en especies se crean oportunidades de cambio que han de ser acompañadas y gestionadas.

Por eso, es importante proceder a la *gestión de las expectativas*, una acción mediadora

entre lo posible y lo deseable, entre lo imaginado y lo real. Las expectativas son el motor del cambio; por eso, ellas no pueden ser ignoradas.

En ellas se concentra la energía positiva y negativa de aquellos que se involucran en un proceso de mediación. Es esa energía que lleva a las personas a sentir esperanza o desánimo, a tener confianza o inseguridad, a expresar sentimientos o a ocultarlos, a reconocer los aspectos positivos o negativos de la situación, a creer en el cambio o permanecer pesimista en relación al futuro, al construir o no un proyecto de vida. Esta relación dinámica de las expectativas permite redefinir la situación a la luz de las potencialidades y límites de las personas y de la situación, y muchas veces modificar actitudes y regular comportamientos.

También la *regulación de comportamientos* se inscribe en una lógica de cambio controlado, dado que la transformación operada se encuadra en un proceso equilibrado de relación entre oferta y demanda y entre norma y conflicto. Por eso, el cambio es relativo cuando se compara con lo deseable. El presupuesto ideal de la intervención se centra en la autonomía de los sujetos, en la libre expresión de los sentimientos y opiniones, en el autodomínio de sus actitudes y comportamientos, en la capacidad de decidir. No obstante, cuando eso acontece en detrimento de las reglas generales aplicables y cuestiona el funcionamiento institucional, la intervención adquiere un perfil adaptativo y regulador, de manera que garantiza el equilibrio del sistema.

La *promoción de la accesibilidad* a los servicios y equipamientos sociales constituye una de

El perfil de la mediación social

las referencias centrales de la práctica de mediación social. Este es uno de los papeles tradicionalmente reservados a los trabajadores sociales, aunque la lógica subyacente pueda ser diferente. No se trata sólo de racionalizar la asistencia, sino de normalizar la vida social evitando conflictos. La accesibilidad es hoy afrontada como un derecho y no como un beneficio dependiente de la interpretación de la situación efectuada por un profesional. Sin embargo, dada la disparidad existente entre la demanda y la oferta, la forma como se definen las situaciones de vida son determinantes en el acceso a los bienes, equipamientos y medidas de protección social.

La *recomposición de los vínculos sociales* es igualmente una acción de normalización social que implica aproximaciones sucesivas al medio, singularmente a las solidaridades primarias. Ese esfuerzo permite restablecer afinidades, reforzar relaciones anteriores, teniendo en vista la creación de redes de apoyo complementarias de la acción de los equipamientos sociales y sus profesionales.

Implica el reconocimiento de la necesidad de articular las redes primarias y las redes secundarias en el proceso adaptativo de los sujetos a su nueva condición (enfermo, deficiente, viejo) y a la sociedad en un contexto de cambio.

II – La mediación social valoriza la ciudadanía, promoviendo posiciones activas en el proceso de cambio.

La ciudadanía implica la inserción de los sujetos a nivel de la elaboración de las normas, y en el acceso a los sistemas sociales básicos inscritos en los dominios social,

económico, institucional, territorial y de referencias simbólicas¹², a través de procesos participativos basados en el conocimiento de los derechos y deberes y en las competencias personales, sociales y profesionales adecuadas al proceso de cambio. En este marco se insertan las acciones ligadas a la información de los derechos y deberes sociales, el estímulo para la adquisición de competencias y la promoción de la participación de los usuarios.

La *información de los derechos y deberes sociales* sirve de soporte a la toma de posición activa por parte de los sujetos, valorizando su perfil de usuario-ciudadano. Sin información la búsqueda de alternativas es ciega, tardía y desgastante. El acceso a los servicios constituye una gota de agua en el proceso de valorización de la ciudadanía, se inscribe más en el proceso de normalización social. No obstante, cuando este acceso es acompañado por el conocimiento de los derechos que le asisten, el usuario adquiere fuerza reivindicativa, se transforma en sujeto más activo que confronta a los técnicos y los servicios con los derechos que están siendo ignorados o minimizados. El usuario adquiere protagonismo en el proceso de aplicación de las medidas, y por su posición reivindicativa marca posibles alteraciones del futuro.

El *estímulo para la adquisición de competencias* significa una creciente implicación de los sujetos en la construcción de un proyecto de vida que les permita romper con la barrera de la pobreza y de la exclusión social, que los mantenga libres de las ataduras de la asistencia y de los subsidios. La adquisición de competencias, que pueden ser personales, sociales y profesionales, se evidencia como un presupuesto de la toma de posición

activa, de protagonismo en relación al rumbo a adoptar a nivel de trabajo, de las relaciones personales y profesionales, y viene a reforzar la capacidad de decisión de aquellos que se benefician de programas específicos.

La *promoción de la participación* surge en este proceso como una acción transversal de la valorización de la ciudadanía. Ella constituye la parte visible del "iceberg", un indicador de las potencialidades de los sujetos, de la expresión de las necesidades, del poder relacional del mediador, y de la concepción de la mediación. El nivel y el tipo de participación de las personas constituye un referente de su capacidad discursiva y práctica, y en ese sentido es un indicador de áreas lagunares que es necesario privilegiar, como por ejemplo, la formación profesional, la promoción de las competencias relacionales o la valorización de la autoestima. Por otro lado, la participación expresa las motivaciones de los usuarios asociadas a la noción de prestigio y de reconocimiento, bien como capacidades de liderazgo o de adaptación. En este proceso, el papel del mediador es relevante: por un lado, él refleja su capacidad para gestionar la palabra, para valorizar a los sujetos, para incentivar la adopción de posturas activas, para implicar a los sujetos en el proceso de decisión, y por otro lado evidencia su concepción de la mediación, de raíz más comportamentalista y adaptativa, o una noción de la mediación como proceso abierto orientado a la autonomía plena de los sujetos.

Se puede especificar que la normalización de las redes sociales incluye:

- a) una dimensión expresiva, con una orientación vinculada a la dignificación

de las instituciones (gestión de expectativas, recomposición de los vínculos sociales) y la valorización de la ciudadanía (promoción de la participación) y

- b) una dimensión instrumental que, aunque pueda estar asociada a la estimulación de la oferta (satisfacción de necesidades, promoción de la accesibilidad y regulación de comportamientos), expresa esencialmente la utilidad casi inmediata de la mediación de los trabajadores sociales.

Por otro lado, respecto a "valorización de la ciudadanía", se destaca:

- a) en la dimensión expresiva procesos asociados a la promoción de la participación y el estímulo para la adquisición de competencias, lo que contribuye a la dignificación de las instituciones, mientras
- b) en la dimensión instrumental es la información de los derechos y deberes sociales que permite valorizar la ciudadanía en una perspectiva de estimulación de la oferta.

2.2 – Eje vertical:

“Dignificar las instituciones – Estimular la oferta social”

El análisis de este eje pone en evidencia las siguientes ideas-fuerza:

III – La mediación social humaniza las estructuras y promueve compromisos a nivel institucional. En este sentido, ella dignifica las instituciones.

La mediación social se centra en los sujetos y en la situación, para extenderse en dirección a las instituciones y a la política social. Por eso, los procesos que utiliza no se encuadran sólo en una perspectiva restauradora, ellos promueven compromisos y humanizan las estructuras.

La *personalización de las respuestas* por parte de los servicios permite ajustar los procedimientos generales de intervención a la dimensión concreta de los problemas sociales de los usuarios. Los modos de vida, las relaciones sociales, las relaciones institucionales, adquieren estatuto propio en el proceso de intervención en equipo, y su conocimiento implica un sistema de intercambios (entre usuarios y profesionales, y entre profesionales) que se refleja en la calidad de los servicios prestados. El respeto por la dignidad humana y por las diferencias, valorizados por la mediación social comporta cambios parciales a nivel del funcionamiento de las instituciones, y permite la adaptación de los servicios a las características de sus usuarios.

En la vertiente institucional, *la promoción de compromisos* sólo dignifica las

instituciones cuando se le asocia con la noción de responsabilidad y de respeto por los ritmos personales de sus usuarios. Los compromisos estructurados en el dominio de la mediación son adecuados a los objetivos y finalidades fijados, y pueden ser importantes en la anticipación de los conflictos. En este caso, se asume como una instancia intermedia en la construcción de alternativas, en la resolución y en el acompañamiento de las situaciones. Partiendo de los postulados operativos de la intervención personalizada e institucional adaptada a las circunstancias y de respeto por las diferencias, la promoción de compromisos dignifica las organizaciones implicadas porque las inscribe dentro del campo de las relaciones sociales en un territorio específico y vincula la calidad del servicio con el esfuerzo desarrollado.

IV – La mediación social se inscribe en un proceso de estimulación de la oferta y contribuye para la reformulación de la política social.

El ejercicio de la mediación social se inscribe en el marco de una intervención para el cambio en el plano de las relaciones familiares, sociales o institucionales. Un cambio que, en el plano de las políticas sociales, presupone la articulación de esfuerzos entre redes diversas en un compartir de responsabilidades entre el Estado y la sociedad civil. En este dominio, la mediación es en sí misma una respuesta innovadora de oferta social, que articula diversos procesos adaptativos entre la normalización social y la elaboración de propuestas que tengan en consideración su carácter estructural y que al mismo tiempo valoricen el capital humano e institucional. Este contexto enmarca la expansión del partenariado, el trabajo en red, el refuerzo de

una práctica contractual y la participación del usuario – ciudadano. La movilización de las redes y la elaboración de propuestas y proyectos sociales se encuadran en el esfuerzo de estimulación de oferta que, al mismo tiempo, valoriza la ciudadanía y dignifican las instituciones. En este sentido, la mediación social se inscribe en un esfuerzo expansionista del espacio profesional de los trabajadores sociales y constituye un medio de captar la realidad social que nos envuelve con posibilidades de intervención en el dominio de la reformulación de la política social. La evaluación de los proyectos individuales de inserción o de rehabilitación les permite aprehender la dinámica de los actores y contribuir a través de propuestas para la reorientación de las medidas aplicables o para la definición de nuevos proyectos más adecuados a las necesidades y características de la población involucrada.

Este eje engloba procesos complementarios pero de naturaleza diferente:

- a) la estimulación de la oferta presenta un carácter esencialmente instrumental y puede articular procesos de normalización social (satisfacción de necesidades básicas, facilitación de accesibilidades y regulación de comportamientos) y de valorización de la ciudadanía (elaboración de propuestas y proyectos innovadores, movilización de redes, información sobre los derechos o deberes sociales), mientras
- b) la dignificación de las instituciones revela una dimensión esencialmente expresiva tanto en el sentido de la normalización social (a través de la personalización de las respuestas, de la recomposición de los

vínculos sociales y de la gestión de las expectativas) como en el sentido de la valorización de la ciudadanía (a través del estímulo para la adquisición de competencias, de la promoción de la participación y de compromisos).

* *

Aunque la mediación se afirme como un proceso de regulación social por la vía del diálogo, ella no es una práctica imparcial y neutra. Como modelo de intervención social, la mediación refleja orientaciones teóricas diversas y presupone siempre la intervención del mediador en el proceso de indagación de alternativas que impliquen a los sujetos (a nivel individual y colectivo) y a las instancias con poder de decisión.

La mediación es una práctica democrática que se afirma tanto en los países fuertemente organizados a nivel de la protección social, como en los países cuya capacidad de respuesta a los conflictos y problemas sociales mucho le debe a las redes informales. A pesar de que la función de reproducción social está muy vinculada al perfil profesional de los trabajadores sociales, cuando los recursos son escasos su intervención se procesa con frecuencia en el marco de la búsqueda de modos alternativos que permitan superar las condiciones de constreñimiento a la realización personal de los individuos y a su inserción en la sociedad, ocupando una posición de salvaguarda de los derechos humanos y de los derechos de ciudadanía. Su acción se desarrolla en medio de obstáculos varios, de índole económica, social, política, institucional y profesional, que exigen una capacidad de interpretación y análisis de las situaciones, y de negociación permanente para garantizar que los intereses de los

ciudadanos sean contemplados. Esto comporta la tardanza en la toma de decisiones en diversas instituciones sociales, cuando la búsqueda de alternativas a las situaciones diagnosticadas se da en aproximaciones sucesivas a los sujetos, a las instituciones y a los profesionales que puedan intervenir en el proceso. La mediación en trabajo social no se reduce a la aplicación de los recursos existentes, a la articulación inter-institucional o a la organización de acciones en lo cotidiano institucional, ella implica también una capacidad de investigación, de análisis, de argumentación y de negociación que permiten relanzar la cuestión de la participación activa de sus profesionales en el dominio de las políticas sociales y del desarrollo social.

El análisis de las prácticas cotidianas en diversos campos de intervención evidencia lo siguiente:

- *La mediación social valoriza los sujetos, confiriéndoles protagonismo en el plano de los grupos, de las instituciones y de las comunidades.* La mediación crea condiciones para la emergencia de lo nuevo (alternativas) a partir de la participación activa de los sujetos, lo que les otorga protagonismo en el proceso de cambio. La mediación social potencia las competencias de los sujetos durante su proceso de desarrollo se transforma en una plusvalía potenciadora de una inserción social duradera. La mediación social tiene por referencia el cuadro de vida de los usuarios de los servicios, y crea condiciones para que ellos se transformen en ciudadanos activos en la construcción de sus proyectos de vida. El conocimiento del contexto de los
- usuarios, en su vertiente individual y colectiva, constituye una referencia de base en el proceso de acompañamiento psico-social inherente a la mediación y permite el desarrollo de la consciencia crítica en relación a sus condiciones de vida, limitaciones y potencialidades. Este proceso sedimenta la relación de los Hombres consigo mismo y con los "otros" y es un elemento fundamental en la construcción de sus proyectos de vida.
- *La mediación social permite rodear los obstáculos y promueve la participación de los sujetos, de las organizaciones y de las comunidades, en el desarrollo de procesos alternativos.* La alternativa es producto del esfuerzo de implementación de nuevos canales de comunicación, iniciado por los sujetos, organizaciones y comunidades, y que favorece la intervención de las partes en la toma de decisiones. En este sentido, el compromiso entre las partes es una etapa de la acción, un objetivo-medio y no una finalidad. El establecimiento de un acuerdo entre las partes es un factor intermediario en el proceso de responsabilización y de renovación de los vínculos sociales, no constituye una meta en sí mismo. Su valor depende de la fuerza que cada una de las partes imprima en su cumplimiento.
- *La mediación social es un proceso abierto cuyos límites son la inserción social y el respeto por los derechos de la ciudadanía.* La mediación no se reduce a un conjunto de procedimientos pre-definidos, ni tiene plazos pre-establecidos, ella aparece asociada a la articulación de factores externos al mediador y es necesaria mientras se registren violaciones a los

derechos individuales, sociales y políticos, que conduzcan a los Hombres a la exclusión social. La asistencia corresponde al nivel de lo inmediato y crea las condiciones para la construcción o articulación de nuevas mediaciones. En la mediación social la satisfacción de necesidades inmediatas puede viabilizar la emergencia de nuevas necesidades y favorecer la intervención social de los sujetos en la búsqueda de soluciones. Por lo tanto, puede constituir la primera fase en la construcción de nuevas mediaciones. La mediación social favorece también el acceso a los servicios y beneficios sociales en el cuadro de los derechos y deberes de ciudadanía. La mejora de la accesibilidad, entendida como un derecho y no un don, constituye uno de los aspectos valorizadores de la mediación.

- *La mediación social es un proceso dinámico que se construye en lo cotidiano y en una relación dialéctica entre los recursos reales y los potenciales.* Porque la mediación es un proceso abierto, es también dinámico y se elabora en la confrontación con las situaciones de vida presentadas por las partes y señalizadas por el mediador durante todo el proceso relacional. En él

apenas se contemplan los recursos existentes, sino los necesarios. Es la ponderación de la brecha existente entre estos dos tipos de recursos que se establecen etapas de un proceso evolutivo, con finalidades posibles y que permiten la construcción de alternativas.

Habitados a intervenir en situaciones de emergencia, donde la capacidad de decisión del profesional es esencial para el establecimiento de los equilibrios necesarios al funcionamiento de los sistemas, los trabajadores sociales raramente tienen conciencia de que su papel mediador sobrepasa la función de intermediario, y que se convierte en un proceso catalizador de cambios a nivel individual y social. Tal hecho, minimiza su status profesional y crea un vacío potenciador de la intrusión de nuevos agentes en el campo de la mediación. Dado que los saberes evolucionan, es imprescindible que los planes de formación académica y profesional integren los abordajes y modelos teóricos que fundan y que son realimentados por renovadas prácticas. Por todo esto, privilegiar la profundización y refuerzo del conocimiento sobre la mediación es un desafío al que urge dar continuidad.

La mediación familiar

Ana Carrascosa Miguel. Juez de lo Penal.
Ex-Juez de Familia.

Mediación y Juzgados

Al preparar este artículo he comprobado que reiteradamente se esgrimían dos motivos para justificar o mejor dicho fundamentar la bondad de la mediación en el ámbito del derecho de familia uno de ellos procedente fundamentalmente de los miembros de los Colegios de Psicólogos se puede sintetizar en que las separaciones y el divorcio no son en realidad cuestiones jurídicas, de modo que la única salida razonable a tales conflictos derivados de la reparación y el divorcio sería la mediación. El segundo, auspiciado por sectores pertenecientes al entorno judicial –jueces, fiscales, abogados, etc– se centraría más en racionalizar el trabajo de los Juzgados y en aligerar su cargo competencial. Ambos motivos son a mi juicio acertados pero insuficientes y creo que desde la propia experiencia jurisdiccional es desde donde debo explicar mi propio punto de vista.

Quienes a diario ejercemos nuestra labor como titulares de órganos jurisdiccionales con competencia en el ámbito del Derecho de Familia comprobamos cómo, en quienes acuden a los Juzgados para buscar una solución a sus problemas matrimoniales (o paterno-filiales), se produce una terrible insatisfacción.

No es ningún secreto que la Administración de Justicia es una de las Instituciones que mayores críticas recibe y que, según diversas encuestas, menos confianza genera a la población. A mí, como miembro de la

carrera judicial tales comentarios, además de preocuparme, me generan una terrible incertidumbre. Hasta épocas recientes la labor jurisdiccional era ejercida con respeto y casi sin cuestionamiento. Sin embargo nunca como en los momentos actuales se ha controlado y examinado el trabajo que diariamente se lleva a cabo en los Juzgados. Puedo garantizaros por sorpresivo que parezca que nunca la labor jurisdiccional se ha llevado a cabo con tanta eficacia y celeridad. ¿Qué es lo que sucede?, ¿Qué es lo que hace que esa mejoría en la tarea encomendada al poder judicial no se perciba en los administrados? Creo que la clave radica en que la vida se ha judicializado, se encomienda a los Jueces la resolución de conflictos que no deberían estar sometidos a su conocimiento. A modo de ejemplo, puede citarse el auge reciente de la denominada Jurisdicción Voluntaria. Si se examina la estadística judicial se comprueba con estupor el crecimiento imparable de esta vía a través de la cual, y en base a un erróneo concepto expansivo de la “tutela judicial efectiva”, se ha convertido en un verdadero cajón de sastre donde cualquier petición tiene cabida. Para ilustrar lo que digo citaré un ejemplo que conozco bien pues fue una cuestión sometida a mi arbitrio. Una comunidad de vecinos, que no consigue ponerse de acuerdo para establecer el calendario y horario de funcionamiento de la calefacción de un inmueble, acude al Juez para que lo establezca. No fueron suministradas características o datos del inmueble que justificaran un horario o calendario concreto, tales como buena o mala calidad del aislamiento, posibles condensaciones, paredes medianeras o a la intemperie, etc.. Es evidente que el Juez carece de conocimientos de arquitectura, física, meteorología, etc. que

le permitan obtener esa información no suministrada. Es llano que en tal caso debería acordarse una o varias pruebas periciales para determinarlo, con el consiguiente encarecimiento del procedimiento. ¿No sería más razonable, más económico, más adecuado, ante los problemas frecuentes que genera tal cuestión crear, desde la propia administración una especie de Junta Arbitral de expertos en estas materias que determinase y fije ese calendario y horario? Quizá es preguntarse qué importancia tiene esto. Qué importancia tiene ese asunto más o menos. Tiene una gran importancia. Tiene la importancia de hacer que una cuestión tan trivial ponga en marcha la maquinaria de la Administración de Justicia cuyo funcionamiento es caro, cuando en otros ámbitos podrían obtener una respuesta más económica y al menos igual de acertada.

Tiene la importancia de que todo ello ocupa al Juez en cuestiones para las que no ha sido formado y que realmente no son su labor y que le quita tiempo para llevar a cabo su verdadera tarea. Tiene importancia porque la Constitución diseña un reparto de funciones y los correspondientes poderes y esta extensión injustificable de la jurisdicción constituye una perversión del sistema. ¿Quiero decir con esto que el Derecho de Familia no es una materia Jurisdiccional? Por supuesto que no. El Derecho de Familia es materia Jurisdiccional porque en el Estado de Derecho que preconiza el artículo 1(de la C.E se establece y consagra el sometimiento al imperio de la Ley y la Ley 3/81 de 7 de Julio y de igual modo la Ley de Enjuiciamiento Civil de reciente entrada en vigor atribuye expresamente el conocimiento de estos asuntos a los Juzgados y Tribunales.

Es materia jurisdiccional porque afecta al estado civil de las personas y el estado civil, informado por un principio de orden jurídico, únicamente puede ser modificado o alterado por una resolución judicial. Admitimos este planteamiento, la pregunta que surge inmediatamente es por qué las partes que acuden al Juzgado de Familia o al Juzgado de 1ª Instancia con competencia en esta materia no quedan satisfechas con el enjuiciamiento de su problema. Porque se pide de la Jurisdicción lo que la jurisdicción no puede dar. Porque las partes van buscando apoyo, comprensión y ser escuchadas y el Juez solo debe, solo puede seguir los cauces legales de un procedimiento. Porque las partes van buscando una solución a las variopintas cuestiones que se plantean como consecuencia de una ruptura de la convivencia familiar y el Juez solo debe, solo puede, dictar Sentencia. la Sentencia ataca el vínculo matrimonial, lo suspende o lo rompe, crea los lazos, diseña el andamiaje de la nueva relación de esa pareja si las circunstancias imponen que deban mantenerla –hijos y bienes comunes fundamentalmente–, pero lo que un Juez, una resolución judicial nunca va a conseguir es actuar sobre el comportamiento, la actitud, el pensamiento y la intimidad de las personas afectadas por un procedimiento de separación o divorcio, ni sobre los cónyuges, ni sobre los hijos. Cada parte cree tener razón y pretende poner al Juez de su parte y que el Juez le crea solamente a él porque en ningún pleito el antagonismo de las partes es tan radical como en los procedimientos familiares. Por encima de todo el Juez debe ser imparcial. Debe dictar una Sentencia justa habida cuenta del resultado de la prueba practicada en el procedimiento y

debe dictar una Sentencia cuyo razonamiento jurídico expresan suficientemente los motivos de cada decisión adoptada. Después debe hacer que esa Sentencia se cumpla. EL cumplimiento de esa Sentencia es arduo y difícil y a veces, ha de reconocerse, en algunos de sus puntos, imposible.

Los ciudadanos que acuden a los Juzgados buscan mucho más. Los ciudadanos que acuden a los Juzgados buscan objetividad y justicia, o mejor aún, buscan lo que ellos creen que es objetividad y justicia. Pero al hacerlos no son conscientes de que la respuesta que puede dar la jurisdicción tiene unos claros límites. Por un lado legales –el Juez nunca puede hacer más de lo que la Ley, sustantiva y objetiva, le permite– y por otro fácticos –en muchas ocasiones las circunstancias sociales y personales dificultan o impiden la ejecución de la Sentencia–. Conscientes de tales límites, ¿no va siendo ya hora de buscar nuevos caminos a los problemas derivados de los conflictos de pareja?. Es absolutamente necesario buscar cauces que permitan a los propios afectados buscar y alcanzar las respuestas que ellos necesitan y que difícilmente van a encontrar a la sentencia matrimonial que ni está ni puede estar pensado para esto, con independencia de que en virtud del principio de legalidad el acusado alcanzado sea posteriormente revisado y, en su caso, homologado por la autoridad judicial.

Breve historia de la mediación

Tradicionalmente han sido escasas las ocasiones en que se han creado sistemas de resolución de conflictos distintos a la

Jurisdicción. Quiero traer aquí la frase de Alejandro Nieto “dame un código y te diré como es un país”, para, al hilo de ella reflexionar sobre por qué en nuestro país los débiles intentos que han existido conciliación, arbitraje...-generalmente han fracasado.

Existe una evidente razón histórica. Marta Oyharte pone de relieve que “una sociedad que ha vivido largos años de autoritarismo tiene obstruidos sus canales participativos, desconoce la fuerza de sus acciones, se resiste a utilizar el poder de sus decisiones... se prefiere la cultura legal que impone delegar potestades y se tenea a un procedimiento desconocido que mantiene el poder de decisión en las partes y exige responsabilidad y buena fe. Recorrer este camino es difícil, acerca al vértigo de la responsabilidad, de la autoconciencia, de la libertad. Pero como contrapartida devuelve lucidez, resistencia, energía.”

La raíz de toda crisis de pareja en trámite de separación o divorcio es el conflicto. El conflicto de pareja presenta un alto coste emocional que se intensifica al someterlo a la decisión judicial por los propios procedimientos legales que se basan en el enfrentamiento y en los que las partes pierden protagonismo, no responsabilizándose de sus problemas y menos aún de la decisión alcanzada que va a ser dictada por un tercero. Involucrarse en un procedimiento legal conlleva un gasto de tiempo y dinero y un resultado final que si no es el esperado desencadena sentimientos de frustración y venganza que rompen o dificultan las relaciones con la otra parte. Conlleva la creación de una nueva relación entre la pareja rota donde cualquier intento

jurisdiccional y por lo tanto coercitivo de hacer cumplir el contenido de la Sentencia en muchas ocasiones acentuará el resentimiento y el enfrentamiento entre las partes.

Por todo esto es necesario, utilizar otras formas de resolver los problemas que supongan un menor coste emocional y económico a las personas.

A este respecto, la Comisión de las Comunidades Europeas, en su reunión de Bruselas de 16 de noviembre de 1993, plantea en su libro verde que el acceso a los usuarios a la justicia es uno de los derechos humanos y una condición de la eficacia del ordenamiento jurídico.

Este acceso se encuentra obstaculizado por tres elementos: tiempo, coste y eficacia. Al analizar los procedimientos existentes en los estados miembros, la comisión concluye que la mejora sigue una doble vía: que implica por un lado, la simplicidad de los procedimientos judiciales y por otro la creación de procedimientos como el arbitraje, la conciliación y la mediación. Conciliación, mediación y arbitraje son tres formas distintas de resolver conflictos cuya base común es, la negociación. Estos tres procedimientos incluyen la figura de un tercero que modifica con su presencia el proceso de negociación.

A mi modo de entender, la MEDIACIÓN, es una salida razonable a los conflictos que se generan en los casos de separación y divorcio.

La Mediación tiene una serie de ventajas en relación con los procedimientos tradicionales, y aunque también tenga

desventajas, las primeras la hacen merecedora de atención. De hecho en todos los países de nuestro entorno cultural, hace años que está, no sólo funcionando, sino que se ha legislado en relación a ella.

Tanto es así, que en el Código de Familia, que hace poco ha aprobado la Generalitat de Cataluña, ya se introduce la figura de la mediación.

- El punto 4 (del Art. 135 de ese Código de Familia al que acabo de hacer referencia dice textualmente: "Cuando el conflicto que, directa o indirectamente, afecta al interés del menor, es susceptible de ser resuelto a través de la Mediación Familiar, atendiendo a objetivo y las demás circunstancias del caso, el juez puede remitir a las partes a su mediador a fin de procurar una solución adoptada de mutuo-acuerdo.
- Y la Disposición Transitoria 7' dice: En el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor de este código, el Gobierno de la Generalitat presentará al Parlamento un proyecto de Ley reguladora de la Mediación Familiar a que se refiere el Artículo 135, sobre las siguientes bases:

...Confidencialidad absoluta del contenido de las sesiones de mediación y de las propuestas que resulten aceptadas por las partes.

...Libertad de las partes para apartarse o desistir de la mediación en cualquier momento.

...Aprobación judicial de los acuerdos obtenidos en 1ª mediación.

...Duración máxima del proceso de mediación limitada a 3 meses.

...Capacitación requerida al mediador.

Lo cierto es que en el momento actual dicho proyecto aún no ha visto la luz. A mediados de los años 70, en EEUU, los tribunales de conciliación y los centros de mediación comenzaron a proporcionar servicios de mediación a las parejas en litigio. Estos centro fueron creados, sobre todo, para:

- reducir los efectos perjudiciales del divorcio en los niños
- y para aliviar de congestión a los tribunales.

En enero de 1981 el Estado de California fue el primero, que por ley, estableció, la mediación en todos los casos de custodia litigiosa, como alternativa válida al proceso adversarial.

La mediación familiar llegó a Europa a finales de los años 70 y, aunque de una forma u otra se practicó desde entonces en la mayoría de los países europeos, no encuentra su plasmación legislativa en nuestro continente hasta bien entrados los años 90. Hasta ahora, solo Inglaterra y Francia han acometido una regulación con cierto detalle del procedimiento de la mediación familiar.

En Inglaterra y Gales la nueva regulación del divorcio introducida por la "Family Law Act 1996" otorga una importancia decisiva a la mediación como herramienta decisiva para coherer los objetivos inspiradores de la nueva legislación, así dice que "el matrimonio que de modo definitivo se ha roto y que se disuelve, debe ser disuelto con

el mínimo de sufrimiento para las partes y para los hijos afectados, con las cuestiones tratadas de un modo orientado a promover la continuación de una relación entre las partes y los hijos afectados tan buena como permitan las circunstancias y sin que incurra en costas irrazonables en los procedimientos que deba seguir para poner fin al matrimonio (sección 1 8c) F.L.A.).

En Francia la implantación y desarrollo de la mediación familiar se produce en los años 80 iniciándose como una práctica llevada a cabo por asociaciones privadas. Posteriormente tanto la Secretaria de Estado para los Derechos de las mujeres como el Ministerio de Justicia se interesan por la mediación. No obstante no encuentra su reconocimiento legislativo hasta 1995 mediante la Ley nº 95-125 de 8 de Febrero, relativa a la organización de las jurisdicciones y al procedimiento civil, penal y administrativo, y su desarrollo se produce en 1996 mediante el Decreto nº 96-652 de 22 de Julio, cuyo artículo 2º introduce el Título VI bis, referido a la mediación, en el título I del nuevo código del procedimiento civil.

Debe por último destacarse la recomendación nº R (98) 1 del Consejo de Ministros de los Estados miembros, sobre la mediación familiar, adoptada el 21 de Enero de 1998. En su texto recomienda a los gobiernos de los estados miembros: ll;)Introducción y promover la mediación familiar o, en su caso, reforzar la mediación familiar existente y adoptar o fortalecer todas las medidas que consideren necesarias con el fin de que se pongan en práctica los principios que se proponen para la promoción y el uso de la mediación familiar en tanto que medio apropiado de resolución de conflictos familiares.

Debe matizarse que aunque la recomendación nº (98) 1 comprende en sentido amplio todas las controversias entre miembros de una misma familia y aunque deja libertad a los estados miembros para determinar los supuestos concretos a que debe referirse, la recomendación se refiere fundamentalmente a la mediación familiar en los supuestos de separación o divorcio, que es el ámbito en el que internacionalmente se mantiene más consolidado y al que a lo largo de todo este trabajo nos estamos refiriendo fundamentalmente.

Concepto y características de la mediación

Concepto

Una definición ya clásica de la mediación dice que es la técnica mediante la cual son las partes mismas, inmersas en un conflicto, quienes tratan de llegar a un acuerdo con la ayuda de un mediador, tercero imparcial, que no tiene facultad de decisión.

El mediador no reparte ni asesora a ninguna de las partes, papel que seguirá cumpliendo el abogado de cada uno de ellos; si como resultado logran un acuerdo, éste será el mayor logro de sus decisiones futuras, es decir, del convenio regulador de la separación.

La mediación tiene un objetivo bien claro; resolver el conflicto interpersonal existente y colaborar en la toma de decisiones que llevan a su solución, sin adentrarse en las

causas que subyacen al conflicto. Importan sus efectos en el futuro, en cuanto muestran una forma posible de encarar los conflictos que puedan suscitarse

Características

La mediación es un proceso voluntario, confidencial, formalmente flexible, limitado en el tiempo que el desarrolla con la participación activa de las partes. Consta de una serie de etapas conocidas y acertadas por las partes de antemano. Es una técnica versátil que se adapta a cantidad de temas y que ha demostrado su idoneidad para la resolución de los conflictos familiares.

a) Voluntariedad

Son las partes en conflicto quienes deciden si quieren involucrarse o no en un proceso de mediación.

Ello no obsta el que pueda ser una vía prevista contractualmente incluso llegando a identificar el mediador con ese contrato.

Existen países donde la mediación se prevé legalmente. ¿Como conciliar la voluntariedad con la coexistencia de una instancia de mediación obligatoria impuesta por la Ley o por la autoridad judicial que esté conociendo el procedimiento familiar.

Si bien parece contrapuesto lo que se ordena es la concurrencia a una reunión de mediación que tiene como objetivo lograr el avenimiento. No hay obligatoriedad de asistir a posteriores reuniones ni, por supuesto, de llegar a un acuerdo.

b) Flexibilidad del procedimiento

Siempre que en la mediación se respeten los principios fundamentales de voluntariedad y confidencialidad, las reglas del procedimiento pueden aplicarse libremente.

Existe un “patrón mínimo” que conviene no dejar de lado, etapas que permitan aumentar las posibilidades de acuerdos, pero la organización del tiempo, lugar y cuestiones a tratar logran de alguna manera diseñar un proceso a la medida de las necesidades de las partes y del tipo de conflicto.

Lo que no puede soslayarse es explicar detalladamente el procedimiento antes de adentrarse en él, y asegurarse de que la explicación ha sido comprendida por las partes. Se cumple así una doble función del proceso que permiten a las partes controlar que se respetan las consignas acordadas.

Como todo el proceso es confidencial y no quedan formulas de lo tratado, salvo en el caso del acuerdo si lo hubiere, son pocos los elementos externos reveladores de que existió una mediación.

c) Confidencialidad

Uno de los objetivos principales del proceso de mediación es detectar los intereses de las partes y los obstáculos existentes para llegar a un acuerdo. El poder del mediador sobre las partes es nulo. Las partes están allí porque así lo han decidido. Quizá de ahí derive la mayor fortaleza del mediador: no puede imponerles nada y todo lo que decidan será producido de la voluntad de las partes.

La buena fé, la confianza y el convencimiento de que el intercambio

directo de las propuestas es lo que lleva a un acuerdo duradero son los pilares en que se sostiene la mediación.

Así un requisito ineludible del proceso, que las partes y el mediador puedan comunicarse con total libertad. Para ser efectivo, el mediador debe poder solicitar información y hacer preguntas que no serían constatados si existiera el peligro de su utilización posterior fuera del contexto.

La información que intercambian las partes debe de algún modo estar protegida. Para proteger esta información y garantizar que no se filtrara a terceros ajenos al proceso de mediación, las partes, sus asesores, letrados y el mediador firman una cláusula de confidencialidad antes de iniciar el proceso mediador. Cláusula que protege tanto al mediador como a las partes y que explicita que ni las partes ni el mediador revelarán a terceros lo sucedido en las reuniones de mediación. El mediador también se compromete a no revelar a una parte lo que la otra le haya revelado en una reunión confidencial, a menos que expresamente se le autorice. El mediador tampoco puede ser llamado posteriormente como testigo en un juicio entre las partes que verse sobre cuestiones tratadas en mediación. Si fuere citado el mediador a juicio como testigo parece lógico pensar que puede negarse a declarar amparándose en el secreto profesional. La excepción a la regla de confidencialidad para el mediador son aquellos delitos que por Ley esté obligado a denunciar, caso de abuso de menores y toda otra cuestión que a su juicio recayere sobre cuestiones de orden público. Creo que tales limitaciones deben aparecer en la cláusula de confidencialidad previa al inicio de las reuniones.

Partiendo de tales principios intentaremos ahora diseñar las reglas básicas del procedimiento de mediación.

El proceso de mediación

Designado la flexibilidad como uno de los principios fundamentales de la mediación es llano que cada mediador seguirá su propio procedimiento, establecerá sus propios cauces por los que debe discurrir el encuentro de las partes, procedimiento o cauces que deben ser plasmados por escrito y que constituyen el acuerdo de mediación” que inscriben todos los que intervienen en ella. Desde tal premisa podemos, no obstante, establecer unos rasgos básicos del proceso mediacional.

- a) El proceso de mediación es voluntario y no vinculante.
- b) Las partes pueden poner fin en cualquier momento a la mediación, notificando a la otra parte y al mediador su decisión.
- c) El mediador es imparcial, no representa a ninguna de las partes. Controla los aspectos procesales de la mediación y la observancia escrupulosa de sus principios básicos.
- d) El mediador puede reunirse por separado con las partes. Tales reuniones son confidenciales.
- e) Debe establecerse claramente, caso de mediaciones privadas, honorarios del mediador y la forma de pago.
- f) El mediador establecerá los casos en que considere que deba poner fin a la

mediación. Por ejemplo cuando se tenga conocimiento a lo largo de las entrevistas de que se ha cometido un delito (malos tratos, abusos sexuales, etc).

Consideraciones finales

A lo largo de esta exponencia creo que ha quedado suficientemente clara la necesidad de crear instituciones mediadoras.

Tras unos pasos titubeantes, la práctica divorcista en nuestro país ha hecho que la mediación aparezca como una vía de conveniente utilización en la resolución de conflictos familiares y creo que es así por la propia racionalidad de las cosas. Creo que es así por la propia irracionalidad de la aplicación “a ciegas” y sin discriminación de la solución jurisdiccional como única.

Yo creo en la bondad de la mediación pero igualmente creo en la bondad de la jurisdicción. Jueces y mediadores deben coexistir. Y me refiero tanto a la mediación judicial como extrajudicial. Considero la mediación como un remedio eficaz para resolver los conflictos entre las partes, pero cuando las soluciones consensuadas son inviables debe acudir al poder coercitivo del Estado, debe acudir a instituciones que suministren soluciones heterocompositivas de controversias dotadas de poder para imponerlas, debe, en suma, acudir a la Jurisdicción. Como Jueces debemos exigir que se diseñe un procedimiento eficaz y adecuado para la tramitación de tales conflictos y que se nos dote de medios materiales suficientes para hacer nuestra labor. No podemos cargar sobre la mediación los fallos y carencias del sistema legal pues

ningún favor vamos a hacer a esta institución si volcamos sobre ella la frustración que nace del inadecuado tratamiento del Derecho de Familia.

En definitiva, debemos dar a sus servicios sociales lo que es de los servicios sociales y al Juez lo que es del Juez.

Bibliografía

Convencil of Europe. Texto of Recomendati3n nor (98)

MARTÍN CASALS, MIGUEL. Congreso Internacional de Mediación Familiar. Barcelona 1999.

PARKINSON, LISA. Comprehensive Mediativa.-SIHIFFIN, ADRIANA y otros. Mediación: una transferencia en la cultura.



La mediación comunitaria hoy

Josep Redorta Lorente. Abogado. Diplomado en Psicología Social. Experto en Gestión de Conflictos.

Las paradojas iniciales

Vengo sosteniendo que en nuestra vida social se está produciendo una situación claramente paradójica que requiere ser reflexionada. Entiendo que los puntos básicos de partida para esta reflexión son los siguientes hechos:

- El incremento exponencial de los conflictos junto a un importante nivel de frustración de los profesionales vinculados al campo de la ayuda personal (psicólogos, abogados, maestros, etc.)
- El hecho de que la confrontación cuya más clara expresión es el sistema judicial sea la única vía de resolución de conflictos aceptada y a la vez criticada.
- La pretensión de resolver los conflictos desde la visión de un único campo disciplinar siendo su tratamiento un campo eminentemente multidisciplinar.
- La pretensión de que se puedan resolver los problemas a un nivel que no afecte a sus causas más profundas.
- El proceso actual de judicialización de conflictos. Mientras al mismo tiempo se deslegitima la actual Administración de Justicia.

El cambio de contexto

Lo que caracteriza el momento actual no es el cambio sino la aceleración de este mismo

proceso. La afirmación de que en estos momentos en nuestra sociedad “ **la única constante es el cambio**”, no es una afirmación gratuita. Quiero citar a Manuel Castells que en su trilogía “La Era de la Información” (volumen I, página 28) sostiene literalmente” Los sistemas políticos están sumidos en una crisis estructural de legitimidad, hundidos de forma periódica por escándalos, dependientes esencialmente de los medios de comunicación y del liderazgo personalizado, y cada vez más aislados de la ciudadanía”.

En el análisis de Castells lo que está cambiando son los mismos cimientos de la vida desde la genética, los del tiempo y del espacio desde las nuevas tecnologías de la comunicación. Estamos asistiendo a un cambio que dejará pequeña la revolución industrial de la que somos hijos. Asistimos a un *proceso de complejidad con un alto nivel de borrosidad* en el que lo nuevo tiende a emerger mientras lo antiguo opta por conservarse. Esta dinámica de cambio y estabilidad al propio tiempo conduce a la incertidumbre, a la pérdida de seguridades preexistentes en todos los niveles de la vida, a un incremento de conflictividad social y a erosionar el rol de las instituciones.

La consecuencia evidente de todo esto es que en estas condiciones *el rol de las instituciones va a cambiar* de modo muy significativo. Retomo ahora algunas de las manifestaciones que se apuntaron en el proyecto educativo “Ciudad de Barcelona”, a partir de un estudio de orden universitario:

- a) El poder se basa cada vez más en la capacidad de relación que en la imposición jerárquica.

La mediación comunitaria hoy

- b) Los actores sociales se fragmentan cada vez más y se relativiza el papel de las instituciones públicas como únicos representantes del interés general.
- c) Pierden protagonismo las instituciones públicas con el referente más importante de la regulación de los conflictos.
- d) Se perciben las instituciones públicas como catalizadores-sintetizadores de diagnosis y soluciones debatidas y consensuadas con agentes sociales de todo tipo.

Como ejemplo de que este cambio de contexto ya se está produciendo quiero citar dos ejemplos:

- 1º) El primero se refiere a Estados Unidos. En mayo de 1998 la Casa Blanca dió a toda la Administración norteamericana instrucciones de potenciar los mecanismos de resolución alternativa de conflictos (ADR). En concreto, el "Presidential memo of 5/1/98 on ADR" dice: "Cada Agencia Federal (lo que equivale aquí a un ministerio) debe dar pasos hacia: promover un mayor uso de la mediación, arbitraje, evaluación neutral al inicio de un conflicto, ombuds (contracción de ombusman o figura equivalente a defensor del pueblo) de la Administración y otras técnicas de resolución alternativa de disputas y, asimismo, promover un mayor uso de las soluciones normativas negociadas".
- 2º) Más cerca de nosotros la Carta Europea de Salvaguardia de los Derechos Humanos en la Ciudad ha desarrollado el concepto de "mecanismo de garantía de

Derechos Humanos de proximidad" estableciendo que las ciudades firmantes favorecerán la resolución extrajudicial de los conflictos civiles, penales, administrativos y laborales de menor entidad, mediante el establecimiento de mecanismos públicos de conciliación, transacción, mediación y arbitraje".

Aún más cerca de nosotros, diversos ayuntamientos se vienen planteando con seriedad como abordar desde lo local la conflictividad creciente, fenómeno por otro lado que también empieza a ser emergente en Europa.

La mediación comunitaria

Un hecho al que se presta poca atención es que *la sociedad produce mediación de forma natural*. Todos nos vemos obligados a conciliar nuestros intereses o deseos de forma natural para ajustarnos a la vida en sociedad. Inconscientemente mediamos con nuestros hijos, a hermanos o amigos o actuamos de esta manera en múltiples ocasiones.

Algunas profesiones, en particular las de ayuda, tienen que hacerlo mucho más: la policía, los abogados, los políticos, etc., en general todas las profesiones de ayuda, tienen necesidad de intervenir en conflictos con una actitud mediadora para la cual, es preciso decirlo, mayoritariamente no han estado formados.

Cuando a la actitud mediadora se le une el conocimiento de la técnica de mediación, los resultados tienden a ser mucho más positivos y como resultado de ello algunas personas se profesionalizan en este novedoso campo.

La mediación puede aplicarse y de hecho se aplica en casi todos los campos con resultados dispares porque en unos casos está más indicada que en otros.

En lo que se refiere a la mediación comunitaria, de acuerdo con los criterios del National Institute for Dispute Resolution de Estados Unidos, uno de los criterios que distinguen la mediación comunitaria de otro tipo de programas es la *incorporación de voluntarios* con un importante papel en este tipo de programas. Igualmente los acuerdos con ONG, sistemas judiciales y en general la red de recursos públicos configuran la mediación comunitaria como algo muy vinculado a lo concreto, a los problemas de vecindad, de proximidad o de ciudadanía.

Los servicios de mediación comunitaria tienen por objeto allanar las barreras de orden físico, lingüístico, cultural, instrumental o incluso económico a los ciudadanos en sus relaciones sociales. Facilitan aptitudes y actitudes que tienen a considerar *la divergencia como un valor* que enriquece. La participación ciudadana, la tolerancia, el civismo tienen un largo camino que recorrer a través de la mediación comunitaria.

Algunos de los *ámbitos de aplicación* de la mediación comunitaria podrían ser los siguientes:

- Problemas de vecindad
- Escuela y familia
- Animales domésticos
- Medio ambiente
- Ruido y contaminación acústica
- Alquileres y vivienda
- Multiculturalidad

- Derechos fundamentales
- Delincuencia juvenil y actos incívicos
- Derechos de los niños
- Derechos de los mayores
- Reclamaciones menores judicializadas
- Problemas de consumo
- Etc.

Beneficios que aporta a la comunidad la mediación

Quiero recuperar aquí un concepto que adopté de Julio GOTTHEIL en 1996 y al que remito a través del libro "La mediación: una transformación en la cultura", publicado en Editorial Paidós. GOTTHEIL, abogado argentino hace una útil reflexión respecto del concepto de *salud del tejido social* en la siguiente línea:

• ACEPTACIÓN VOLUNTARIA DE LA NORMA SOCIAL

En la medida que una sociedad más ejecuta voluntariamente las normas, es más democrática, más tolerante y está más integrada. Mejora la calidad de las relaciones. El cumplimiento impuesto tiende a deteriorar las relaciones.

• LOS INCUMPLIMIENTOS DE LA NORMA

Cada incumplimiento de las normas es una herida en la organización social, dado que contradice el orden y los valores que representa la norma.

• LAS SOLUCIONES GANADOR/PERDEDOR

La sentencia judicial aumenta esta herida social en esquema ganadores/perdedores. En realidad tiende a "consolidar las diferencias".

• **EL ACUERDO COMO VALOR SOCIAL**

Si el cumplimiento de la norma social es voluntario, aumenta la calidad de la convivencia en el tejido social. Por lo tanto, el cumplimiento voluntario es un valor y la coacción en muchos casos un "desvalor".

• **AUTOCOMPOSICIÓN DE CONFLICTOS**

Cuanto más se confía en la capacidad de la sociedad de autocomponer sus conflictos, más se hacen aprendizajes sociales y más mejora la convivencia.

• **LA MEDIACIÓN COMO TÉCNICA Y ACTITUD**

La mediación es una técnica adecuada y una actitud para devolver a cada miembro de la comunidad las responsabilidades y control de los conflictos.

Espero que se convenga conmigo que la filosofía que nos muestra este concepto de salud del tejido social es útil desde un punto de vista público. Pero, quiero ser más concreto. Un *programa de mediación comunitaria eficaz* debiera aportar los siguientes valores a la resolución de los conflictos ciudadanos:

– **FÁCIL ACCESIBILIDAD.**- La mayor parte de estos programas tienen previsiones de intervención fuera de las horas de trabajo o incluso fines de semana o en lugares confortables y cómodos para las partes en conflicto.

– **EFICACIA TEMPORAL.**- La intervención se efectúa muy pronto, a poder ser en cuanto se manifiesta el conflicto y las partes lo solicitan.

– **ECONOMICIDAD.**- Para el ciudadano el servicio es mayoritariamente gratuito o a bajo coste.

– **PRIVACIDAD.**- La intimidad es tratada como un valor a respetar en el entorno social.

– **ORIENTACIÓN A LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.**- Se aborda el problema en lo concreto evitando la escalada del conflicto y la contaminación a temas no objeto de discursión.

– **PROXIMIDAD.**- La ciudad, el barrio, la comunidad como espacio, o sea el lugar donde surge el conflicto es el sitio donde se aborda

– **APRENDIZAJE.**- En la medida en que se resuelve un conflicto se aprenden mecanismos de prevención y nuevos caminos de intervención.

La mediación es hoy un nuevo movimiento social

No deseo oponer mediación a la Administración de Justicia. Creo que es fundamental que la Justicia como servicio público funcione adecuadamente. Entiendo que ambas vías son insustituibles pero deben ser configuradas de modo compatible y eficaz.

En cualquier caso en los últimos cinco años, la mediación en España se está constituyendo como un auténtico *movimiento social*: personas en formación, reuniones de debate, centros de mediación, etc.,

configuran un paisaje que posiblemente aún hoy por desconocimiento no motive a la ciudadanía. Pero, no debe olvidarse una regla procedente del campo de la economía que rige muchos de nuestros actos: “toda oferta genera su propia demanda”. Los ciudadanos desean respuestas para preguntas que posiblemente no sepan formular adecuadamente y es deber de la Administración anticiparse a la expresión de necesidades cuando las mismas son evidentes.

Diversas comunidades van a legislar sobre mediación familiar, otros estados lo están haciendo y no sólo en el campo de la familia. Algún autor, como por ejemplo el francés Bonafé- Schmitd ha hablado de “fenómeno social”. Podríamos citar abundantes ejemplos que nos llevarían a que estamos ante un fenómeno internacional, de crecimiento rápido y con valores propios. Si examinamos con detalle los requisitos que Alain Touraine exige a un movimiento social digno de llamarse así: identidad, objetivo y adversario, con un análisis detallado llegaríamos fácilmente a la conclusión que el movimiento de ADR (Alternative Dispute Resolution) es un auténtico movimiento social a encuadrar en el marco de los “nuevos movimientos sociales”. No es de extrañar que algún autor estadounidense ya lo haya proclamado así.

Sin embargo, las *dificultades que limitan la expansión* de este movimiento son, ahora mismo y en el estado español, las siguientes:

- Falta de definición legal de la figura de la mediación
- Cultura de litigio fomentada por los medios de comunicación

- Mediadores con escasa práctica
- Exceso de expectativas por desconocimiento de las dificultades de la técnica
- Ausencia de expectativas por déficit de divulgación de las ventajas de la mediación.

¿Qué Hacer?

Entiendo que es preciso avanzar entre diversas prácticas, expectativas, fracasos y riesgos y que en una situación como la actual ante algo que está emergiendo y que nos produce tanto la interrogación como la esperanza *la actitud adecuada es la exploración*. Se hace preciso empezar a pensar en términos de innovación social, es decir, de anticipación y experimentación. De imaginación y de asunción de riesgos controlados.

Y, si quisiera marcar *algunas vías*, afirmaría lo siguiente:

- a) La Figura de la mediación institucional (el ombudsman de la ciudad, de la institución, etc.) debe ser potenciada.
- b) Hay que ser capaces de diseñar programas de mediación comunitaria bien pensados y adaptados a cada necesidad concreta.
- c) Si hemos desarrollado el concepto de ciudad-educadora ¿Por qué no ampliarlo a ciudad-mediadora?
- d) Debe aprovecharse la energía del voluntariado, desde la profesionalización

y desde el conocimiento de las redes sociales

- e) Debe potenciarse la investigación sobre el conflicto como punto de origen de políticas de intervención.
- f) La Administración pública tiene la responsabilidad de adaptarse a los nuevos tiempos planteando su propia transversalidad organizativa para responder adecuadamente a los retos de este siglo.
- g) Deben coordinarse programas de intervención con técnicas de mediación en conexión con el sistema judicial siguiendo los pasos que se están dando en otros países.

Vemos pues en el horizonte un amplio y fecundo camino. Estoy convencido que

debemos recorrerlo y que vamos a hacerlo de manera rápida. Que los riesgos vienen ampliamente compensados por las ventajas y que los errores van a servirnos de semilla de nuevas ideas donde al final se ve una ciudad y una comunidad más tolerante con lo diferente, más libre desde la propia identidad y más justa desde la mutua comprensión y el reconocimiento.

Bibliografía

CASTELLS, M. La Era de la Información. Vol 1º.- La Sociedad-Red. Alianza Editorial. Madrid.- 1999.

GOTTHEIL, JULIO y SCHIFFRIN, A. Mediación una transformación en la cultura "La mediación y la salud del tejido social". Paidós mediación nº 3. Editorial Paidós- 1996. Barcelona

AJUNTAMENT DE BARCELONA.- Regidoria de Drets Civils
Projecte de Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.

Bibliografía selectiva sobre “mediación”

M. Carme Sans. Bibliotecaria documentalista.

La *Bibliografía sobre mediación* que presentamos forma parte de la *Colección de Bibliografías de servicios sociales* que la Biblioteca EUTSB viene redactando de manera periódica.

La selección de las referencias se ha hecho de acuerdo con unos criterios previamente establecidos y comunes a todas las bibliografías de la Colección y son:

- *Límites geográficos:* Catalunya
España
Europa
- *Límites en la tipología documental:* las referencias seleccionadas son libros y publicaciones periódicas debido a la poca bibliografía publicada en otras tipologías

No hemos señalado límites en cuanto a:

- *Límites cronológicos:* debido a las pocas referencias que tenemos
- *Lenguas:* los documentos son referenciados en la lengua original
- *Soportes documentales:* todos son en soporte papel

La descripción de las referencias está hecha en primer nivel, que es el de citación. Hemos prescindido de comentarios, resúmenes, etc.

Hemos agrupado las referencias en tres bloques. En el primero, se mencionan documentos del catálogo de la Biblioteca EUTSB. Con el fin de proporcionar una

información adicional, hemos seleccionado algunos documentos de los fondos de otras Bibliotecas porque consideramos que puede ser de interés ver la selección de documentos sobre mediación que proporcionan otros grandes catálogos. Estos documentos seleccionados los hemos agrupado en el segundo y tercer bloque. Las referencias de los documentos del segundo bloque se han seleccionado de la web del *Catàleg col·lectiu de Biblioteques de Catalunya*: www.cbuc.es/ En este catálogo, la Biblioteca EUTSB está entrando su fondo documental y en él está también accesible la *Revista de servicios sociales y política social* Las referencias de los documentos citados en el tercer bloque han sido seleccionados del catálogo de la Biblioteca Nacional: www.bne.es/catalogos.

Esperamos que en conjunto, la selección de los documentos referenciados en esta Bibliografía sea de interés.

Bibliografía sobre mediación

Relación de documentos de la Biblioteca EUTSB

- Bernal Samper, Trinidad. *La mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid: Colex, 1998
- *Cuando hablar da resultado: perfiles de mediadores*. Buenos Aires: Paidós, 1996
- García Padilla, Margarita, Carmen Jiménez Iguacel, Ana M. Sánchez Durán “Cambios en la institución familiar y mediación familiar”. *Las Políticas sociales en Europa*, 2000, núm. 7, p. 60-81

Bibliografía selectiva sobre "mediación"

- Haynes, John M. *Fundamentos de mediación familiar*. Madrid: Gaia, 1995
- Iannitelli, Silvia. "La mediación en la formación: la intervención a través de nuevos significados". En: Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social (3r: 2000: Barcelona). *Relaciones humanas, nuevas tecnologías: cambio social: enfoques de formación de futuro. vol. Conferencias Ponencias*. p. 253-265.
- Jornades Catañlanes de Resolució Alternativa de Conflictos (2es : 1998 : Mollet del Vallès). *Mediació i serveis comunitaris*. Mollet del Vallès: Ajuntament,; Associació Catalana pel desenvolupament i l'arbitratge, 1998
- Martínez de Murguía, Beatriz. *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. México: Paidós, 1999
- "La Mediació familiar a Espanya i a Anglaterra". *Revista de Treball Social*, 1999, núm. 154
- *Mediació i justícia juvenil* / Dr. Jaume Funes Aritaga. Barcelona: Centre d'Estudis i Formació Especialitzada, 1994
- "Mediació i resolució de conflictes". *Educació social*, 1998, núm. 8
- *Mediació i resolució alternativa de conflictes als municipis: recull de textos*. Barcelona: Fundació Carle Pi y Sunyer, 1999
- *La Mediació penal*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 1999.
- *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias* / Comp. Florencia Brandoni. Buenos Aires: Paidós, 1999
- *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires: Paidós, 1997
- Ripol-Millet, Aleix. *Separació i divorci: la mediació familiar*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 1994
- Suares, Marina. *Mediación, conducción de disputas, comunicaciones y técnicas*. Buenos Aires: Paidós, 1997

Relación de documentos del Catàleg Col·lectiu de Biblioteques de Catalunya

- Corsi, Michele, Chiara Sirignano. *La Mediazione familiare problemi, prospettive, esperienze*. Milano: Vita e Pensiero, 1999
- Díez, Francisco, Gachi Tapia. *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós, 1999
- *Evitación del proceso* / Dr. Fernando Escribano Mora. Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 1998.
- Lévesque, Justin. *Méthodologie de la médiation familiale*. Canada: Edisem: Érès, 1998
- *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. madrid: Narcea, 2000-12-27

- *Mediación: una transformación en la cultura.* Buenos Aires: Paidós, 1996
- *Le Médiateur.* Bruxelles: Bruylant, 1995
- *Médiation familiale: regards croisés et perspectives.* Ramonville Saint-Agne: Érès, 1997
- *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos: perspectivas y prácticas.* Buenos Aires: Granica, 2000
- *Resolución de conflictos: nuevos diseños, nuevos contextos.* Buenos Aires: Granica, 2000
- *Rethinking disputes: the mediation alternative /* Ed. Lulie Macfarlane. London: Cavendish Pub., 1997.
- Topor, Lucienne. *La Médiation familiale.* Paris: Presses Universitaires de France, 1992
- *UK college of family: directory and handbook: 1998/9.* London: Sweet and Maxwell, 1998
- Lederach, John Paul. *Mediación.* Gernika: centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratuz, 1996
- Marlow, Lenard. *Mediación familiar: una práctica en busca de una teoría, una nueva visión del derecho.* Barcelona: Granica, [1999]
- *Mediation en Espagne?* Paris: A.I.E., 1938
- Mitchel, Christopher R. [*The process and stages of mediation. Español*] *El proceso y las fases de la mediación.* Gernika: Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz, 1994.
- Naciones Unidas. Secretariado General. *Facing the humanitarian challenge: towards a culture of prevention /* Kofi Annan. New York: United Nations, Department of Public Information, [1999].
- Six, Jena-François. [*Dynamique de la médiation. Espanol*] *Dinámica de la mediación.* Barcelona: Paidós, 1997

Relación de documentos de la Biblioteca Nacional

- Congreso Internacional de Mediación Familiar (1999: Barcelona). *Conferències, ponències i comunicacions lliures.* Barcelona: Aranzadi, [1999].
- Duffy, Karen Glover, James W. Grosch, Paul V. Olczack. [*Community mediation. Español*] *La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e investigadores.* Barcelona: Paidós, 1996
- Smith, Melinda. *La mediació comunitària als Estats Units.* Barcelona: Fundació Carles Pi y Sunyer d'Estudis Autoòdics i Locals, 2000
- Varona Martínez, Gema. *La mediación reparadora como estrategia de control social: una perspectiva criminológica.* Granada: Comares, 1998
- Vinyamata Camp, Eduard. *Manual de prevención y resolución de conflictos.* Barcelona: Ariel, 1999

Sección
libre





Un testimonio solidario

Silvia Navarro Pedreño. Diplomada en Trabajo Social.

En ocasiones tengo la sensación de que la palabra solidaridad se ha convertido en uno de esos vocablos que hemos desgastado, agotado, casi vaciado de todo contenido auténtico, profundo y verdadero. Probablemente ello sea debido a un uso inadecuado y a un abuso desmedido de este término. Pero por suerte, la vida cotidiana está poblada de gestos solidarios callados, espontáneos, anónimos, que nos devuelven la fe en la dimensión más noble del ser humano. Son historias invisibles muchas veces para la sociedad, que discurren como un sutil río por los pequeños confines de la vida y de la experiencia de algunas gentes. Son historias que suelen aparecer discretamente en las páginas de los periódicos, eclipsadas por tantas otras noticias que nos hablan de horror, odio y egoísmo, historias llenas de luz que dignamente flotan en medio de tantas otras historias de naufragios sumergiéndose en el mar desolador de la desesperanza.

Hace algunos días alguien quiso compartir una historia solidaria y conmovedora que él mismo había vivido en primera persona. Un joven en las cartas al director de un periódico agradecía a dos personas el haberle salvado la vida auxiliándole después de haber sufrido un accidente de moto. Les daba las gracias emocionado por poder volver a abrazar a su esposa y a su hijo, por tener la oportunidad de conocer a ese otro hijo que dentro de poco tiene que nacer, de seguir construyendo proyectos, ilusiones.... El joven les hablaba con el corazón a esas personas que le habían devuelto a la vida, se

dirigía a ellos como se habla a quien estás seguro que te puede escuchar a pesar de estar ya ausente para siempre, de haber muerto en un acto generoso de ayuda a alguien que no conocían de nada, pero que sabían que les necesitaba allí, en aquel lugar, en aquel preciso instante.

Bastaron unos segundos para que un coche a una velocidad incontrolada lo cubriera todo de muerte, para que fatalmente arrollara a aquellos dos seres bondadosos que intentaban socorrer al joven accidentado. En sólo unos instantes aquel joven tuvo la certeza de que su vida recién recuperada ya no sería la misma, su vida estaría ya siempre inexorablemente unida a la de aquellas dos personas hasta entonces anónimas para él. Probablemente la muerte nunca tiene sentido, pero quiero pensar que el testimonio solidario de aquellas dos personas (“ángeles de la guarda” como entrañablemente las llamaba el joven) ha de servir para sembrar vida más allá del abismo de la muerte, para sembrar la propia vida de belleza y de bondad, para recordarnos que nuestra existencia sólo cobra verdadero valor y significado cuando se transforma en don y ofrenda para los demás.

Muchos diplomados en trabajo social de Cataluña conocíamos a uno de esos dos héroes anónimos de esta historia solidaria a la que me acabo de referir. Eso es lo que hace que esa historia para nosotros no sea una historia más. Balbina Fernández murió pocos días antes de celebrarse en el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Cataluña las elecciones a la Junta de Gobierno. Ella encabezaba la única candidatura que se había presentado. De nuevo, otra muestra de generosidad y de responsabilidad por su

parte, otro testimonio de compromiso, en este caso con nuestra profesión. Balbina era alguien dispuesta a dar, a aportar lo mejor de ella misma para, con otros compañeros también “aventureros” (ella utilizaba este término) como ella, impulsar un proyecto colegial, una apuesta decidida por el cambio creativo, por el esfuerzo de sintonizar nuestras respuestas profesionales con los nuevos tiempos y con las siempre cambiantes circunstancias y exigencias sociales.

Hablé con Balbina una semana antes de su muerte y todavía recuerdo aquella ilusión y aquel entusiasmo que transmitía y que de forma natural suscitaba complicidades. Recuerdo su confianza y su convencimiento en que es posible con la participación de todos los colegiados hacer de nuestro colegio profesional la institución abierta, crítica e innovadora que todos queremos que sea. Recuerdo también cómo me interrogaba en torno a mi experiencia como ex-presidenta del colegio. Me escuchaba atenta y acogía agradecida y con interés todo aquello que yo intentaba transmitirle. Era consciente del reto que se planteaba y estaba abierta y receptiva a todo aquello que los demás le pudiéramos aportar, estaba abierta a compartir y a aprender. Pero a la vez transmitía una gran seguridad, tenía un imaginario claro sobre lo que debería ser nuestra profesión y estaba dispuesta a

intentar trazar colectivamente con otros, desde el escenario colegial, caminos y puentes para avanzar hacia ese horizonte.

Si desde allí donde estás Balbina puedes oírme quiero que sepas que me hubiera gustado conocerte más y compartir nuevas experiencias y aventuras contigo. Quiero que sepas que testimonios de generosidad como el tuyo reinventan hoy el sentido de la palabra solidaridad. Testimonios como el tuyo a muchos nos animan a seguir creyendo en las personas y en esa capacidad infinita que podemos tener para sentirnos implicados y comprometidos con el cuidado de los demás, para entregarnos a ellos “compasión”. Muchos contigo hemos aprendido que aquello que realmente da significado a las palabras son los actos, el ser testimonio con nuestra persona y nuestro actuar de aquellos valores e ideales en los que creemos. ¿De qué otra forma sino se puede entender nuestro ejercicio profesional?, ¿de qué otra forma sino conseguiremos impregnar de autenticidad y de coherencia nuestro propio proyecto vital?...Te digo todo esto desde la emoción y el orgullo de formar parte del colectivo de trabajadores sociales, de sentirme, por encima de todo, compañera de viaje contigo y con tantos otros colegas de profesión que espero sepamos crear, como tú, nuevas historias solidarias que contribuyan a hacer que algo hermoso suceda. Por todo, gracias Balbina.

Reflexionar-o filosofar-sobre la solidaridad

M^a Jesús Matia. Trabajadora Social.

En esta cultura del consumo, en la que está de moda ser “solidario/a” a través de la participación, casi siempre económica, en alguna O.N.G. o comprando productos que destinan parte de sus beneficios a algún proyecto de cooperación con el tercer mundo..., o realizando, puntual o periódicamente, alguna tarea de voluntariado, me resulta difícil hablar del concepto de solidaridad.

La ayuda mutua, la buena vecindad, los gestos cotidianos de solidaridad entre personas que hacen la vida más llevadera, y que pasan desapercibidos... Estos gestos han existido siempre de forma espontánea, y se han visto influidos por las diferentes formas de vida que han adoptado las sociedades a lo largo de los tiempos. Cuando la familia era extensa y no había sistemas de protección social ni derechos mínimos garantizados, eran más frecuentes esos gestos de solidaridad, que a veces se organizaban en grupos de autoayuda. La necesidad de sobrevivir y el tipo de relaciones de vecindad que se establecían, favorecían este tipo de ejercicio “anónimo” y cotidiano de la solidaridad.

Filosofando en torno al concepto de solidaridad

Escribir sobre la solidaridad en nuestros días es para mí poner en orden la reflexión de muchos años en torno a este concepto, tanto a nivel individual como desde las iniciativas de voluntariado social (“solidaridad organizada”???) en las que he colaborado a lo largo de la vida. Mi

reflexión no es por tanto el fruto de un estudio riguroso en cuanto a la evolución histórica del concepto, o sus raíces antropológicas, o su función social. Compartiré en este artículo lo que a mi me sugiere el término “solidaridad” en el contexto social, económico y político en el que vivo. Compartiré con vosotros en definitiva mis reflexiones, mis dudas, mis temores, mis preguntas...

El concepto de solidaridad se relaciona etimológicamente y encuentra su origen en “sólido” y se utilizaba para determinar el tipo de obligaciones contraídas “in solidum” en el lenguaje jurídico. Tal como utilizamos este concepto la primera pregunta que me surge es ¿qué es la solidaridad? ¿es una actitud? ¿es un comportamiento? ¿el ejercicio de un derecho quizá?

Después de darle muchas vueltas a la cabeza llego a la conclusión de que *la solidaridad es un instinto*, que forma parte de la naturaleza del hombre, que nace y crece con él, aunque, como otros instintos que forman parte de la naturaleza humana, será más o menos potenciado o aletargado en función de factores sociales externos a la naturaleza humana.

El hombre es un ser social, necesita del grupo para desarrollarse y vivir. El hombre no puede concebirse como una realidad aislada, ni siquiera aunque gozara de autonomía suficiente para sobrevivir al margen del grupo. El hombre es también un ser dialógico, se relaciona con los demás hombres y con el mundo, dialoga continuamente con la realidad que le circunda. Y, para que esa relación del hombre con su contexto sea satisfactoria,

Reflexionar-o filosofar-sobre la solidaridad

deben darse las mismas condiciones que describimos cuando decimos cuales son las condiciones necesarias para un correcto proceso de integración de una persona en un grupo. El hombre elabora su autoconcepto en relación a su particular óptica de ver la vida e inscribirse en ella, y también en función de cómo responde a las expectativas que crea en los demás, el grado de aceptación o rechazo que experimenta en relación con su contexto. Debe sentirse con un mínimo grado de coherencia interna (dentro de los límites que impone la contradicción como característica ineludible del ser humano), y a la vez sentirse aceptado y valorado por el contexto. Entonces, desde una adecuada autoestima, podrá desarrollar el sentido de identidad y de pertenencia al grupo, esenciales para que pueda darse un proceso adecuado de integración.

La solidaridad sería un sentimiento básico de empatía previa con el género con el cual quiero sentirme identificado y quiero desarrollar pertenencia. No una idea elaborada en torno a un baremo de justicia, sino eso, un instinto que me pone en acción cuando veo que mi grupo de referencia es amenazado. De hecho si lo analizamos en principio una persona normal siente dolor cuando ve las imágenes del hambre lejano en Ruanda, un sentimiento sordo de indignación, un ¿cómo es posible que mueran millones de personas de hambre en estos tiempos?. El dolor de un ser humano que se siente lesionado cuando ve como son lesionados los derechos básicos de otros hombres. Pero curiosamente impacta más un sólo muerto en Madrid por un acto terrorista. Aunque cuantitativamente el desastre sea mucho menor, cualitativamente nos afecta más,

porque la víctima de Madrid, además de ser humano, es español, tiene un nombre y un rostro concreto con el que nos sentimos más identificados, también nos sentimos amenazados y eso nos mueve a buscar soluciones. Cuando se trata de una mujer maltratada, aunque muchos hombres se indignan y protestan por estos hechos, son las mujeres, también mucho más identificadas con la víctima, las que denuncian con más fuerza y arbitran recursos solidarios.

Sinceramente no me hago una idea de en qué términos se establecían las relaciones sociales en el principio de los tiempos. Parto de la convicción, quizá errónea, de que la solidaridad es un instinto que hace parte del instinto de supervivencia, que viene motivado por la necesidad. Quiero decir con esto que en el origen de la solidaridad veo más una motivación de necesidad que de generosidad innata en el hombre, que rápidamente tuvieron claro que para subsistir y desarrollarse los hombres necesitaban unos de otros. Veremos luego en la medida que esa necesidad se ha ido cubriendo mediante los mecanismos que una sociedad "civilizada" ha ido arbitrando, esa solidaridad "natural" se ha ido matizando.

Este concepto de "solidaridad instintiva" no tendría que dar pie solamente a acciones positivas o constructivas. Por ejemplo la agresión a un grupo que se presenta como una amenaza para el propio grupo de referencia, sería considerada como una acción solidaria (aliarse para una guerra, agredir a una persona que ataca a un menor, etc.)

El otro día iba por la calle cuando ví a dos niños pequeños que iban a cruzar, e instintivamente les eché la mano encima. Su madre, que iba con otros dos enanos, uno de cada mano, al principio me miró como asustada, y luego sonriendo me dió las gracias... Me quedé pensando que cuando yo era pequeña cualquier adulto hubiera hecho lo mismo, e incluso se hubiera sentido autorizado a reñirme por cruzar de forma inadecuada, a pesar de no ser nada mío. Gestos de solidaridad.

Esta solidaridad "natural", vamos a llamarla así, es la que hacía que la familia extensa o la comunidad vecinal, a base de apoyo mutuo, fuera saliendo adelante. Así recuerdo como los vecinos se encargaban de atender a personas mayores que vivían solas, o de cuidar a los niños pequeños cuyas madres trabajaban, etc. como algo normal, en esa lógica del "hoy por ti..."

Gracias a la capacidad del hombre para agruparse, gracias a su creatividad e instinto de conservación, el hombre ha ido generando estructuras sociales que para hacer más fácil y satisfactoria su vida. Empieza a producir, a generar bienes y estructuras comunitarias, y simultáneamente a establecer mecanismos de organización de cara a defender los intereses de cada grupo, y a armonizar los intereses de los diversos grupos que componen el mapa social, estableciendo normas que regulen sus comportamientos y relaciones. Los movimientos gremiales surgen por la necesidad que tienen los trabajadores de cada gremio de asegurarse unos mínimos en cuanto a protección médica, algo que nunca hubieran podido hacer de forma individual. La suma de los gremios, la generalización del trabajo con la

revolución industrial y las terribles condiciones laborales que se imponen en la época, llevan a la clase trabajadora a juntarse, organizarse y luchar por una serie de derechos que acaban siendo finalmente garantizados por la ley. Todas las conquistas sociales tienen su origen y desarrollo en grupos de "autoayuda" o de "ayuda mutua" que consensuan un objetivo común y luchan por él. Y mientras esos derechos llegan a ser reconocidos, en la práctica muchos problemas de la vida cotidiana de las personas se resuelven gracias a la solidaridad práctica y concreta, casi nunca organizada en estructuras sociales, que unos ciudadanos prestan a otros.

Los pocos movimientos solidarios organizados, son movimientos de carácter religioso, gratuitos pero no sé si "solidarios" en el sentido de que las ayudas que presta tienen un cierto carácter vertical, determinan el tipo de ayuda y los requisitos que debe cumplir el "ayudado" para acceder a la misma. Serían los movimientos de caridad, a veces con tintes proselitistas.

Filosofando en torno al concepto de Estado Social y Democrático de Derecho

Creo que no merece la pena detenerse en la evolución de las formas de organización social y de distribución del poder dentro de la misma, hasta que llegamos a nuestra realidad socio-política concreta. Quizá señalar la importancia que tiene determinados elementos sirven de base a nuestro sistema político:

- Nuestro Estado, en su Constitución, garantiza una serie de derechos

fundamentales a todo "ciudadano" lo cual establece ya en sí misma una diferencia entre persona y ciudadano. Ciudadano es aquella persona que por nacimiento (o nacionalización) hace parte de una sociedad concreta, y su pertenencia le hace acreedor de unos derechos y obligaciones con su contexto.

- La "soberanía", el poder de decisión sobre el modelo de sociedad que se quiere construir, reside en el pueblo (en todos los ciudadanos). Ese poder es administrado por los representantes del pueblo elegidos por el mismo para tal fin, con las garantías constitucionales.
- La Constitución reconoce el derecho de asociación de los ciudadanos, y también su capacidad de intervención en la resolución de los problemas que sufre la sociedad. El movimiento social se organiza así para controlar al poder público y luchar por sus intereses y canalizar sus aportaciones.
- El Estado tiene una función de redistribución de la riqueza de forma solidaria (entre distintas comunidades autónomas que cuentan con más o menos recursos, entre distintos colectivos que componen la sociedad con más o menos fortuna).

En España el desarrollo de los sistemas de protección social ha sido tardío en relación a Europa. Nuestra joven Constitución es el punto de partida, desde el reconocimiento de los derechos fundamentales, para que el Estado reconozca y garantice unos mínimos básicos para todos los ciudadanos en materia de salud, vivienda, recursos económicos, ayudas a la edad o personas con discapacidad, etc. La implantación de los Servicios Sociales como medio de

garantizar los derechos sociales, la universalización de la Seguridad Social, las prestaciones económicas, etc. han sido una conquista importantísima que ha influido muy positivamente en el desarrollo social pero que ha tenido algún efecto negativo, al menos en relación a la solidaridad.

El hecho de que el Estado sea responsable de garantizar los derechos sociales, no le convierte en el único responsable. El ciudadano actual es el ciudadano "del derecho" y reclama al Estado que solucione todos los problemas, hasta límites inauditos. Los que hemos trabajado en CEAS hemos oído alguna vez ¿a qué tengo derecho por tener un hijo discapacitado? ¿a qué tengo derecho por ser madre soltera o tener un padre jubilado? Durante mucho tiempo he trabajado con la sensación de que hasta tal punto el Estado se responsabilizaba (al menos en el papel) de los problemas sociales, que a la sociedad le era asignado meramente el papel de "beneficiaria" o de "usuaria", sin otras implicaciones en el tema. La excesiva subvención a todo tipo de actividades y movimientos asociativos en un determinado momento creó una actitud consumista y desresponsabilizada en movimientos asociativos y en personas.

Por otro lado el floreciente desarrollo de nuestra economía, la incorporación de la mujer al trabajo, el desarrollo de los medios de comunicación, inciden determinadamente en los rasgos culturales de nuestra sociedad. La solidaridad familiar se va extinguiendo porque la familia extensa se diluye o desaparece de tal forma que va dejando de ser un recurso. Los valores sociales que priman en este nuevo esquema social son los valores del mercado,

los que van ligados al crecimiento económico (individual o global) como el éxito, la competitividad, el consumo. La capacidad de consumo, el acceso a determinados bienes, determinan el estatus social de los individuos. Se prima tener más que ser. Y en este marco los valores solidarios quedan relegados, se convierten en un lujo al alcance de los que se lo pueden permitir, siempre después de haber alcanzado las metas personales.

El espectacular florecimiento económico junto con el vertiginoso desarrollo democrático en nuestro país, en resumen generan:

- Una delegación de la responsabilidad cívica de los individuos al Estado, “padre” que debe resolver todos los problemas. Todo lo que afecta al bien común parece responsabilidad única del Estado (no sólo el bienestar social, también el medio ambiente y la ecología, el ocio y la cultura, la formación, etc.).
- Un debilitamiento de las redes naturales (familia, vecinos) de autoayuda, que solidariamente enfrentaban y resolvían muchos problemas.
- Un cambio en los valores sociales que conducen a un estilo de vida en el que prima lo individual sobre lo colectivo, como es lógico en un sistema en el que prima la libre competencia.
- Una dualización social marcada en la que aparece el fenómeno de la exclusión social (las nuevas pobrezas), que hace que cada vez las capas menos favorecidas tengan más dificultad para acceder a bienes tan imprescindibles como la vivienda, el empleo, etc.

Filosofando sobre la relación entre los Sistemas Estado, Mercado y Sociedad Civil

Hablaremos aquí de tres elementos o sistemas: el Estado, el Mercado y la Sociedad Civil. Cada uno de estos sistemas responde a una lógica distinta, maneja también su propia escala de valores y busca sus propios objetivos. ¿Cómo conjugar valores como la competencia con la cooperación? ¿Cómo conseguir que el crecimiento económico y el desarrollo tecnológico no acarreen ese “efecto colateral” indeseado que se concreta en las llamadas nuevas pobrezas? ¿Cómo podrán las organizaciones sociales aportar iniciativas creativas al Estado y defenderlas, o cuestionar los posicionamientos de sus gobernantes, o denunciar el abandono y la injusticia en que viven tantas personas en nuestra sociedad, si las entidades sociales dependen económicamente del Estado?

El concepto clave a resaltar aquí es que el desarrollo y el crecimiento no son sinónimos. Cuando en un sistema crece sólo una parte, o una parte crece a un ritmo distinto que las otras, aunque haya crecimiento no necesariamente hay desarrollo. Ese avance desarmónico creará sin duda disfunciones en el sistema. Quienes las sufren finalmente no tienen voz social, no ejercen presión política (ni siquiera votan), y el Mercado sigue su curso ajeno, o las utiliza para darle a sus ganancias un tinte solidario, que sirve a su vez de reclamo publicitario.

Los Consejos Económico-sociales, las mesas de negociación colectiva (empresarios, gobierno y sindicatos), son tibios inicios,

Reflexionar-o filosofar-sobre la solidaridad

aún infradesarrollados, del diálogo social. Dada la politización de los sindicatos y su pérdida de representatividad, no se puede decir que en esas mesas de negociación hoy por hoy se siente la sociedad civil. Por otra parte en este tipo de estructuras sociales una cosa es la afiliación y otra la participación real. Quizá la colonización cultural del mercado ha convertido a las personas en "consumidoras", y desde ese posicionamiento es difícil ser creativo, tener una visión comunitaria, corresponsabilizarse y aportar.

Filosofando sobre la Sociedad Civil, la solidaridad y sus relaciones con el Estado y el Mercado

Desde estos apuntes somero aportados ¿dónde se encuadra la solidaridad, cómo se organiza, qué aporta?

La solidaridad instinto ya no lo es tanto en la medida que se reflexiona se racionaliza e incluso se legisla. La sociedad civil, las organizaciones sociales que se constituyen con el fin de conseguir objetivos comunes a un colectivo, o mejoras para el conjunto de la sociedad, es a su vez una amenaza para los gestores del Estado y una denuncia para los valores del mercado. Así que en este proceso de reflexión, en la sociedad ya democrática en la que los ciudadanos gozan del derecho de asociación y de participación en el planteamiento y resolución de los problemas colectivos, los movimientos solidarios se convierten en un arma de doble filo: por un lado realizan una muy valorable aportación al conjunto de la sociedad, pero por otro denuncian la

dejación en el cumplimiento de sus compromisos al Estado, presionan e influyen políticamente.

Al principio de los años 80 en que aparecen nuevas formas de solidaridad organizada bajo la denominación genérica del "Voluntariado Social" (aunque las aportaciones voluntarias y solidarias hacen referencia a todos los ámbitos de la vida y no sólo al campo de la acción social). Este movimiento se extiende tanto que el Estado se ve en la necesidad de legislarlo, mientras el Mercado sigue ajeno.

La legislación del voluntariado, y la identificación solidaridad/voluntariado genera muchos efectos, no siempre positivos y muy mediatizados por la falta de horizontalidad entre los elementos del sistema. Son muchas las razones:

- Son una inmensa mayoría las entidades solidarias que, para llevar adelante sus iniciativas, dependen económicamente del Estado. Difícilmente se podrán denunciar o cuestionar las actuaciones o dejaciones de quien "te da de comer".
- Desde este principio la aportación solidaria de las entidades civiles se da en la ejecución de determinadas acciones, planteadas y definidas por el propio Estado, pero no intervienen tanto en la definición de cuales deben ser esas acciones, cuales son las prioridades, etc.
- El Estado no es el "administrador" de la sociedad, que recoge sus intereses y arbitra mecanismos para lograrlo. Sigue manteniendo el poder, lo que le permite imponer sus propios intereses y lógicas en función de su ideología y de los intereses del partido político gobernante.

- El Mercado domina con sus valores y con sus intereses. Las decisiones de los empresarios tienen mucho mayor peso político que las de los movimientos sociales. Además los movimientos solidarios están imbuidos de sus valores y principios. Una persona se siente solidaria si hace, puntual o periódicamente, algo gratuito.

Filosofando sobre las organizaciones solidarias

Durante los últimos 25 años he formado parte de distintos movimientos y actividades de voluntariado, y he podido ver como han ido evolucionando:

- El voluntariado se atribuye la solidaridad como su principal capital. Las actividades solidarias no organizadas, no gozan de reconocimiento ni prestigio. Solamente son valoradas y disfrutadas en los ámbitos privados, pero tienen poco alcance social.
- En los movimientos de voluntariado participan generalmente personas bien integradas socialmente y con una calidad de vida media y/o alta. Parece que el voluntariado es un bien de consumo que se relaciona con el tiempo libre, con "dar de lo que sobra", enmarcándose en los espacios de ocio.
- Los voluntarios de esas entidades participan en actividades que han definido otros (muchas veces los responsables públicos), incorporándose a ellas de forma funcional, sin participar en cambio en otras tareas como la

reflexión, la denuncia (la protesta con propuesta que propone Joaquín García Roca), la búsqueda alternativa de propuestas creativas, la creación de espacios de diálogo social y consenso, etc. Suelen medir sus compromisos por el número de horas que están dispuestos a prestar a la semana y el tipo de actividad en el que quieren o pueden participar concretamente. Su responsabilidad se ciñe al correcto desempeño de su tarea.

- A pesar de que se reconoce como característica inherente al voluntariado la gratuidad, nuestras leyes tienden a reconocer ciertos privilegios y a solicitar ciertos requisitos a los que quieran llamarse voluntarios. Se tiende a formar hasta la "profesionalización" a los voluntarios, se les extienden certificados válidos en la vida laboral, etc. Así se da salida a un montón de jóvenes con titulación universitaria y sin empleo, que canalizan sus energías en el voluntariado en vez de reivindicar su derecho al empleo, y que rentabilizan su acción solidaria como medio de facilitar su futuro profesional. A veces, desde esta lógica la acción solidaria se convierte en práctica profesional para quien la desarrolla y en mano de obra barata para las entidades.

Filosofando sobre mi concepto de solidaridad y sus formas de organización

La solidaridad instintiva del hombre, se convierte a mi entender en la asunción consciente de su corresponsabilidad social del ciudadano, que debería implicar

necesariamente a todo miembro de una sociedad por el hecho de serlo. Para ello es fundamental la formación desde la infancia en valores democráticos, y superar la idea de que la participación política de todos los ciudadanos se limita a votar cada 4 años. Son nuestros administradores, los políticos a los que los ciudadanos elegimos y pagamos en función de un programa, los que deben estar a nuestro servicio, y la sociedad la que debe orientar su tarea, aunque la realidad sea la contraria.

Debe organizarse para buscar representatividad y eficacia. En su organización debe buscar recursos del Mercado (para incidir en la implicación del mismo en los problemas colectivos, y también en una más justa distribución de la riqueza), y mantener mayor independencia del Estado. La única forma de establecer relaciones horizontales es partir de una base de interdependencia organizada. La supervivencia de la sociedad civil organizada no puede depender de las entidades políticas, porque el resultado final será una politización de las entidades sociales, y por lo tanto dejarían de aportar al interés común para aportar a intereses particulares.

No debería ceñirse sólo a la ejecución de programas sociales, sino a todos los ámbitos de la vida. Deberían también intervenir en todos los procesos. La gran riqueza de los movimientos sociales es la cercanía que tienen con la realidad que les circunda, que sufren o de la que se benefician. La búsqueda de nuevas respuestas a las nuevas situaciones que se van dando, el descubrimiento de situaciones de injusticia y exclusión (o destrucción por ejemplo en medio ambiente), casi siempre invisibles

socialmente, la denuncia y la propuesta es el trabajo por excelencia. Para ello condición imprescindible de la solidaridad, además de la independencia, es la *creatividad y la capacidad de riesgo*.

La superación del activismo, del consumo de tareas, se impone. El papel de la sociedad civil en el diseño de políticas, en la distribución de presupuestos, en la política exterior y las "cotas de solidaridad" que nuestros países deciden tener con los países más pobres es también cosa nuestra.

Desde el punto de vista de las organizaciones solidarias, considero fundamental su papel mediador. A la solidaridad también se asocia la apertura, la capacidad de diálogo, el arbitraje entre el Estado y otros grupos sociales, la búsqueda constructiva para la mejora de la sociedad.

Desde el punto de vista legal "no se pueden poner puertas al campo". Si bien es cierto que se imponía el desarrollo normativo del voluntariado por la extensión del mismo, su legislación debería ser mucho más abierta de lo que es ahora. Cualquier actividad organizada en beneficio de la sociedad debería ser implícitamente reconocida por la ley, sin muchos requisitos. Las formas de organización social evolucionan continuamente en sus estructuras, fines, actividades, etc. Se percibe en la legislación un mayor deseo de control que de impulso de estas iniciativas.

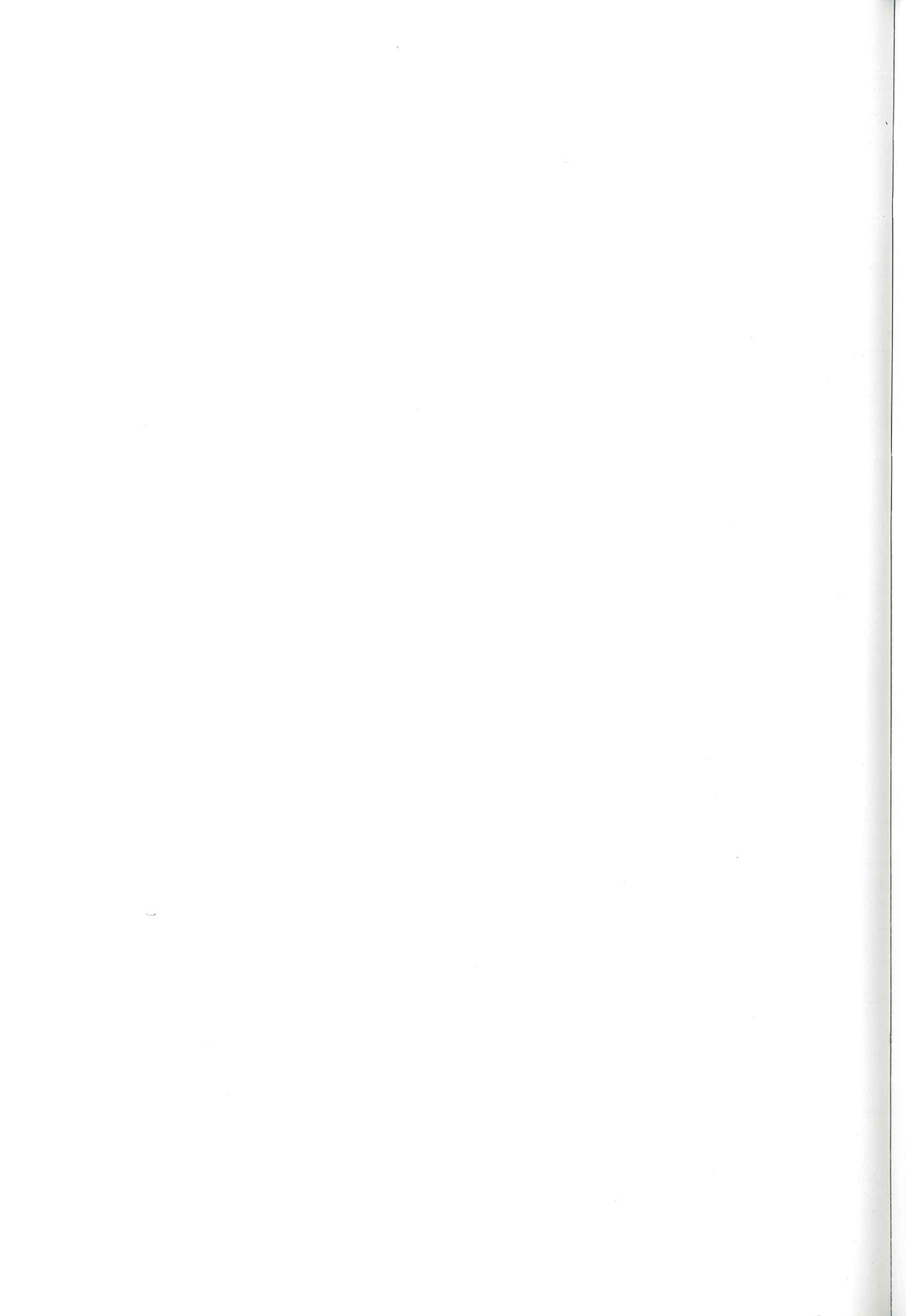
Por último insistir en que la solidaridad es una característica propia del hombre, y por lo tanto nadie debería presumir de solidario (ni personas, ni entidades, ni marcas comerciales, etc.). Que nuestra Constitución reconoce unos derechos

fundamentales para todos, y que es *responsabilidad* nuestra, de todos que se cumplan. Que el instinto reflexionado de solidaridad es finalmente una *actitud* para la vida, que debe estar presente en todos los momentos y situaciones que vivimos, en la vida profesional, familiar, vecinal, ciudadana, etc, y no sólo concretarse en el desarrollo de una tarea gratuita, que no está al alcance de todos. Que el pensamiento, la creatividad, la búsqueda son actitudes fundamentales en la construcción solidaria de una sociedad, y por lo tanto los movimientos solidarios deberán desarrollar foros que analicen sus críticas y sus propuestas.

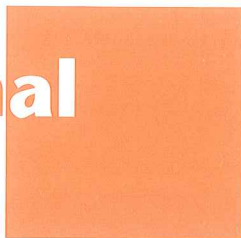
En cuanto a la solidaridad entre países, pienso que se confunde el concepto de solidaridad con el de justicia. Las

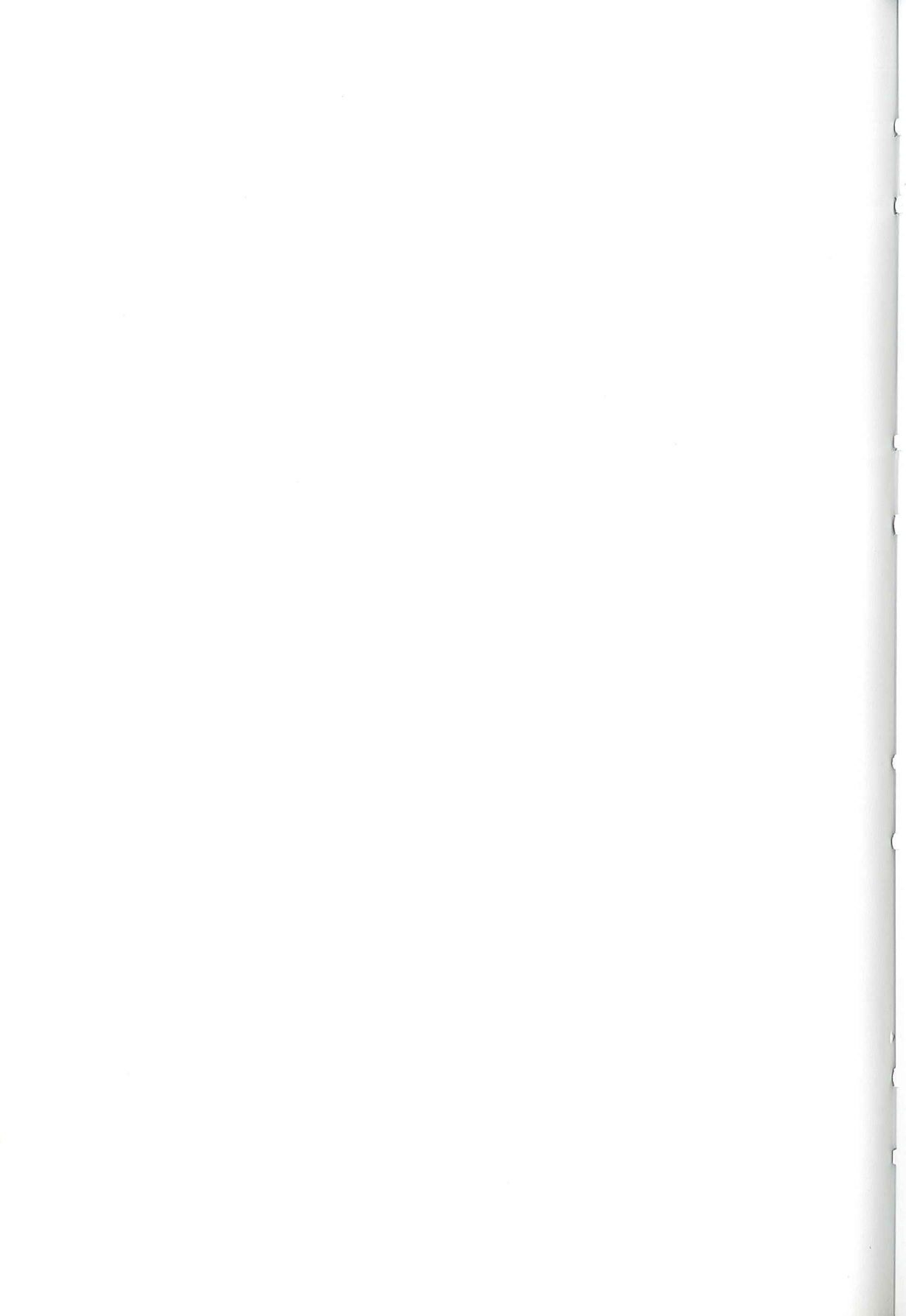
aportaciones que hacen países y ciudadanos del Primer Mundo al Tercero, son migajas, limosnas, que sirven para tranquilizar conciencias y elevar la autoestima: “los españoles somos muy solidarios” he leído en prensa más de una vez. Si realmente fuéramos solidarios estaríamos haciendo análisis serios, e imponiendo los cambios estructurales necesarios para que todos los hombres vivieran con justicia y dignidad. Para ello deberíamos cambiar el concepto de que ser solidario es compartir lo que nos sobra.

La solidaridad consiste a mi entender, en considerar todo problema humano, todo dolor humano como propio, e invertir lo que somos, tenemos, sabemos, en la superación de dicho dolor o problema, en la construcción de un mundo mejor.



De interés
profesional





Las fuentes documentales en Trabajo Social

Carmen Barranco Expósito. Profesora de Trabajo Social. Universidad de La Laguna.

“Caminante son tus huellas el camino y nada más.
Caminante no hay camino,
se hace camino al andar”.

Antonio Machado

Características generales de las fuentes documentales

Los trabajadores sociales para la realización de diversos trabajos de investigación, de docencia y de acción directa con los distintos colectivos humanos, precisamos acudir a las fuentes documentales, tanto las específicas de Trabajo Social (acumuladas en sus más de 100 años de historia) como a las del resto de las disciplinas. Así, habitualmente consultamos diccionarios, enciclopedias, manuales, revistas, boletines, anuarios, directorios, guías, catálogos, entre otros materiales. Estas son algunas de las obras que forman parte de las fuentes documentales, a las cuales se recurren con el objeto de encontrar aquellos documentos que nos posibilitan conocer determinados aspectos de la realidad social.

En este apartado se exponen algunas de las características más relevantes para que nos ayuden a comprender qué son las fuentes documentales, sus aplicaciones y el proceso de indagación documental.

a) Concepto

Etimológicamente el Diccionario de la Real Academia Española, recoge que la palabra

fuerza, deriva del término latín “fons” y se traduce por origen, manantial, fundamento o principio; en sentido figurado viene a significar documento, obra o materiales que sirven de información.

Así mismo, se entiende por documentos los soportes materiales que contienen información y cuya finalidad es la de transportar información y hacer que ésta sea accesible (Sans, 1999).

Desde una concepción amplia y generalista, el autor Sierra, (1991) expone que las fuentes documentales están constituidas por los documentos que nos informan sobre las fuentes de información que se pueden utilizar en relación a un tema.

En un sentido instrumental y operativo, pensamos que las fuentes documentales son los instrumentos que nos ofrecen la posibilidad de explorar y obtener todo un universo temático de conocimientos acumulados a lo largo de la historia de la civilización y de las ciencias. También la de acceder e incorporar las informaciones que se van generando, debido a su naturaleza dinámica. Estas características hacen que las mismas tengan una gran utilidad para los ciudadanos, empresarios, técnicos, políticos, movimientos asociativos, administraciones públicas y privadas, así como para las personas vinculadas a cualquier rama de las ciencias: estudiantes, investigadores, profesores y profesionales.

Desde la perspectiva del trabajo social, las fuentes documentales son los documentos que nos informan sobre los distintos tipos de obras o materiales de información que se

pueden aplicar en relación a la realidad social objeto de estudio o de intervención.

b) Clasificación de las fuentes documentales

Por el tipo de información que contienen, los psicólogos Fernández-Dols y Ortega (1980) las clasifican en: "fuentes documentales primarias y fuentes documentales secundarias". Sierra (1988), profesor de Métodos y Técnicas de Investigación Social, establece la tipología de: "fuentes de información" (primarias) y en "fuentes de documentación" (secundarias).

Fuentes documentales primarias son aquellas que proporcionan información de primera mano, es decir, informaciones originales, tales como: diccionarios, enciclopedias, manuales, revistas, boletines, anuarios estadísticos, proyectos y tesis, son algunas de las publicaciones correspondientes a este tipo de fuentes.

Fuentes documentales secundarias son las que sirven para localizar o acceder a las fuentes primarias y éstas son: catálogos de libros, revistas, y audiovisuales, bibliografías, guías y boletines, entre otros.

Tanto las fuentes primarias como las secundarias, pueden ser generales y especializadas. Las fuentes generales cubren amplios aspectos de un tema o materia. Las fuentes especializadas, como su propio nombre indica, se centran en determinados aspectos o campos que cubren niveles especializados.

c) Soportes documentales

En relación a los documentos, una de las características a tener en cuenta, es el soporte documental utilizado para almacenar y canalizar la información.

Los soportes documentales, entendidos como los materiales en los que se registran y divulgan la información, han ido variando a través de la historia de la humanidad. Así, según las distintas culturas y civilizaciones, se ha ido pasando de los materiales de piedra a los papiros, papel, magnéticos, audiovisuales y tecnológicos.

Hoy, los soportes documentales más empleados son los de papel, magnéticos (diskette, CD-ROM), audiovisuales (CD-ROM, cintas de cassette y de vídeo) y tecnológicos (digitales), siendo éstos últimos los que están dando lugar a una verdadera revolución vía internet, la cual está creciendo a una velocidad de vértigo.

La utilidad de internet para ser aplicada en la búsqueda de fuentes documentales, radica en su potencia y velocidad permitiendo, en cuestión de segundos, acceder, conseguir y enviar información, así como la interacción simultánea entre los usuarios conectados a la red. Todo ello es posible debido a la digitalización. El sistema digital supone la optimización del procesamiento de la información al integrar las distintas clases de información: numérica, visual, textual y gráfica, las cuales pueden ser recogidas, almacenadas y transmitidas (Bustamante, 1997).

Sin duda, el poder navegar por internet está abriendo unas posibilidades enormes para poder acceder y actualizar las fuentes documentales. Aunque, hoy, internet, está reservado a tan sólo 200 millones de personas, sobre una población total estimada de 6.000 millones (Serra, 2000), a través de este medio podemos encontrar información en las páginas webs de casi todas las editoriales, universidades, escuelas de trabajo social, así como la mayoría de las organizaciones en donde prestan sus servicios las profesionales, los colegios profesionales y revistas. Otra cuestión crucial, tratada por especialistas, es el coste de su utilización (equipo y alta en el servicio) y la aplicación social que se le ha de dar para no seguir fomentando las diferencias existentes entre los seres humanos y ser un instrumento que ayude a la construcción de un mundo con mayor igualdad y justicia social.

d) Utilidad de las fuentes documentales

Desde la perspectiva constructivista, en trabajo social, las fuentes documentales sirven para acceder al conocimiento de la realidad social inventada por otras personas. También para incorporar aquellas informaciones y documentos inéditos, inventados por cada persona o grupo, es decir, la realidad social inventada por nosotros.

En este sentido, se puede considerar que las fuentes documentales son instrumentos útiles para adquirir los conocimientos de la realidad inventada por otros (conocimiento indirecto), ya que nos posibilitan explorar las diversas informaciones contenidas en las distintas obras documentales. Informaciones

y documentos legados por nuestros predecesores y autores de nuestro tiempo, dando lugar a los procesos de aproximación al conocimiento del mundo que nos rodea, a través de los trabajos realizados por otros. De este modo, las fuentes documentales sirven de vehículo para recoger y transportar los documentos elaborados por otros miembros pertenecientes a la comunidad científica y técnica.

También, las fuentes documentales, nos ofrecen la oportunidad de dar a conocer la realidad inventada por nosotros (conocimiento directo), es decir, permiten incorporar y transportar los trabajos inéditos, personales o grupales que hemos realizado. Trabajos que contienen, por lo general, la elaboración personal sobre aportaciones de otros autores, así como los resultados de las investigaciones y/o acciones directas llevadas a cabo por nosotros, mediante los procesos abiertos y participativos de “investigación-acción-investigación-acción...” como resultado de la interacción con las personas, grupos y comunidades en los distintos campos de la acción social, la docencia y la investigación.

Para poder incorporar nuevos trabajos a las fuentes documentales es preciso superar las pautas establecidas por los distintos comités técnicos existentes en cada tipo de publicación. La misión de estos comités, es la de valorar la idoneidad y rigor del documento que reciben con el objeto de determinar si procede su inclusión en la publicación. Este proceso, llevado a cabo por los comités técnicos de las editoriales, revistas y otras publicaciones está orientado a garantizar la validez e idoneidad de la información del documento.

De este modo, las fuentes documentales tienen una enorme utilidad, la de ser instrumentos abiertos y dinámicos que contienen y transportan las informaciones y los documentos que utilizamos en los procesos de reconstrucción y construcción la realidad social. A través de las mismas se recupera la información acumulada y se incorpora nuevos aportes. El resultado es que, mediante estos procesos constructivistas, se va posibilitando el acceso a la adquisición y divulgación de los conocimientos generados a lo largo de la historia de la humanidad y de las ciencias.

e) Indagación documental

Una de las tareas de la actividad científica consiste en realizar la indagación documental, mediante la consulta a las fuentes documentales. Consulta que ha de ser estructurada, organizada y sistematizada para explorar y obtener informaciones efectivas.

La indagación documental puede estar orientada hacia la consecución de los múltiples objetivos de la investigación o de la acción. En cualquier caso, el fin que se persigue alcanzar con la indagación documental, es conseguir la información que buscamos. Para ello es preciso: determinar el tema que nos interesa; planificar los distintos tipos de fuentes documentales que vamos a consultar; y decidir las distintas vías de acceso a las mismas. Todo ello orientado a responder a las cuestiones ¿qué, cómo y dónde?, es decir, qué se ha escrito en relación a este tema, dónde puedo encontrar la documentación y cómo puedo hacerme con ella.

Para saber qué se ha escrito sobre el tema hay que conocer y explorar los diversos materiales y obras documentales, tales como referencias bibliográficas, catálogos, boletines, revistas, manuales, monografías, anuarios, boletines estadísticos, etc.

Una vez efectuada la exploración y encontradas las informaciones, el documento se localiza consultando los distintos materiales de las fuentes documentales, ya que en éstos se especifican autor, año de publicación, título, ciudad donde se edita, nombre de la revista o editorial. Datos estos suficientes para saber dónde podemos encontrar la publicación.

Para hacerse con el documento (libro, revista, catálogo, etc) se suele recurrir a los siguientes medios: bibliotecas, librerías, editoriales e internet, entre otros.

Finalmente conviene indicar la necesidad de realizar un adecuado análisis crítico sobre la información contenida en los documentos recogidos antes de incorporarla a los trabajos que estamos elaborando. En este sentido, Ander-Egg (1982) enfatiza la conveniencia de eliminar aquellos documentos que no tengan validez ni sean significativos.

Fuentes primarias

Como ya hemos indicado, las fuentes primarias, están constituidas por las obras originales. Según Fernández Dols y Ortega (1980), constituyen una información útil en sí misma, por el nivel de información que contienen se dividen en generales y especializadas.

Para la delimitación conceptual de cada tipo de fuente se ha consultado y aplicado terminologías de San Luis (1990) y de la UNESCO (1976). Así mismo para la elaboración de las referencias específicas del Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales se ha consultado las bibliotecas de la Universidad de La Laguna, bibliotecas de las Escuelas de Trabajo Social y de manera específica las referenciadas por Sans y otros (1990); Escartín y Suárez (1994); Garcés Ferrer (1996); Barranco (1996 y 2000).

Fuentes Primarias Generales

Facilitan una primera toma de contacto sobre los temas de nuestro interés. Estas son: Enciclopedias, Diccionarios, Directorios, Manuales y Anuarios. De entre éstas expondremos la concepción sobre las mismas, así como una relación de las fuentes documentales relativas al trabajo social y a las ciencias sociales afines.

ENCICLOPEDIAS: suelen ser obras de gran envergadura y dan una visión general sobre los aspectos concernientes al campo al que se refieren. Se emplean para consulta, estando estructuradas alfabéticamente por temas, nombres o términos. A continuación se enumeran algunas de las más utilizadas en trabajo social a nivel intradisciplinar e interdisciplinar. Exponemos las siguientes:

- *Enciclopedia of Social Work*, 2 v. Silver Spring: National Association of Social Workers.
- *Enciclopedia de Medicina, Higiene y Seguridad del Trabajo* 2 v. Madrid. Instituto Nacional de Previsión.
- *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el*

Trabajo, 3 v. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*. (Sills, D.L. (Dir) MacMillan and Free Press). 2 v. Traducida al castellano por la Editorial Aguilar.
- *Enciclopedia Temática de Psicología*. Barcelona. Herder.

DICCIONARIOS: están formados por el conjunto de términos relativos a un campo especializado o técnico, ordenados alfabéticamente, incluyendo la definición o significado de los mismos.

- *Ander-Egg, Ezequiel:* Diccionario del Trabajo Social. Alicante. Caja de Ahorros de Alicante.
- *Barker Robert, L.* The social work dictionary. Silver Spring (Maryland): National Association of Social Workers.
- *Diccionario de Ciencias Sociales*, 2 v. Madrid. Instituto de Estudios Políticos.
- *Diccionario de la UNESCO de las Ciencias Sociales*. Barcelona. Planeta Agostini.
- *Terminología de los Asistentes Sociales de María Sitjá*. Barcelona. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Catalunya.
- *Terminología sobre Treball Social i Serveis Socials*. Barcelona. Universidad de Barcelona.

DIRECTORIOS Y GUÍAS: son documentos útiles para localizar centros, profesionales, y los distintos recursos sociales de la comunidad. En Trabajo Social han proliferado las guías sobre recursos sociales y los directorios profesionales desde la década de los ochenta. Estas están ampliamente recogidas por Sans y otros (1990). Actualmente existen directorios y guías editadas por los Ministerios de Cultura, Educación, Salud y Asuntos Sociales, entre otros. También las Comunidades

Autónomas, Diputaciones Provinciales, Cabildos y Ayuntamientos, cuentan con Guías de Recursos Sociales correspondientes a su demarcación territorial.

En Canarias, la Guía de Recursos Sociales elaborada por la Dirección General de Servicios Sociales, se incluye en soporte magnético (disquette) y documento escrito estructurado por sectores de población y ONGs a modo de fichas. Disquette que posibilita su actualización por el propio usuario.

MANUALES: ofrecen un tratamiento global de la materia con una finalidad, predominantemente, didáctica. En los mismos se recogen los contenidos más sustanciales, ya sean del Área de Conocimiento propia de la Disciplina o de las distintas asignaturas o materias que la conforman. Actualmente, se cuenta con una abundante bibliografía de manuales de trabajo social y de servicios sociales a través de los cuales se abordan diversos temas generales de estudio e intervención social en los diversos campos y áreas de la acción social. Algunos de los manuales existentes se recogen en el apartado tres de este artículo.

LOS ANUARIOS: son las publicaciones que resumen informaciones actualizadas, con una periodicidad anual, recogiendo datos estadísticos, informes, avances de la actividad científica y profesional.

- *Anuario Estadístico de España*. Madrid. Instituto Nacional de Estadística.
- *Anuario de Estadísticas del Trabajo*. Ginebra. Publicaciones de la OIT.
- *Anuario Sociológico. Estructura Social de España*. Madrid. Informe resumen sobre la documentación de la estructura española, elaborado por el Servicio de Estudios

Sociológicos de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Fuentes Primarias Especializadas

En este tipo de fuentes, tal como hemos indicado, se puede encontrar información especializada sobre los distintos campos específicos de la materia, tales como: revistas, boletines, monografías, tesis y trabajos de investigación y prácticas de campo.

LAS REVISTAS: son publicaciones periódicas y en la actualidad uno de los medios más importantes de difusión y comunicación con las que cuenta la comunidad científica. En las mismas se incluyen informes, sobre trabajos realizados y noticias referentes a los campos concretos. Su periodicidad oscila entre publicaciones mensuales a semestrales. Los trabajos que en las mismas se recogen suelen tener una extensión corta, siendo un medio rápido y ágil para el seguimiento y puesta al día en los avances científicos.

En el apartado cuatro de este artículo se exponen algunas de las revistas específicas del Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales y de las disciplinas afines.

BOLETINES E INFORMES: boletines, son publicaciones periódicas de corta extensión y difusión restringida, en las que se dan noticias sobre las actividades. Son similares a las revistas, sólo que su difusión y extensión es más restringida.

Los informes se utilizan para divulgar los resultados sobre estudios generales.

- *Bias: Boletín Informativo para la Acción Social*. Madrid. Cáritas Española. Quincenal.
- *Bieses: Boletín Informativo de Estudios de*

Estadísticas. Madrid. Instituto Nacional de Servicios Sociales. Trimestral.

– *Boletín CEDISS*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales, Centro de Publicaciones. Mensual.

– *Boletín de Documentación del Fondo para la Investigación Económica y Social*. Madrid. Confederación Española de Cajas de Ahorros.

– *Boletín de Empleo y Orientación Profesional*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

– *Boletín de Estadísticas Laborales*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Servicio de Publicaciones. Mensual.

– *Boletín de Estudios y Documentación de Servicios Sociales*. Madrid. IMSERSO. Trimestral.

– *Boletín de Sumarios Centro Nacional de Información y Documentación de la Juventud*. Madrid. Instituto de la Juventud. Mensual.

– *Boletín de Sumarios*. Madrid. IMSERSO.

– *Boletín de Sumarios sobre Discapacitados*. Madrid. Real Patronato de Prevención y Atención a las Personas con Minusvalías, SIIS. Trimestral.

– *Boletín del CEBS*. Madrid. Comité Español para el Bienestar Social. Trimestral.

– *Boletín Estadístico de la Dirección General de Acción Social*. Madrid. Dirección General de Acción Social, Consejería Técnica de Servicios Sociales. Anual.

– *Boletín Informativo sobre Desarrollo Social*. Viena. ONU Centro de Desarrollo Social de Asuntos Humanitarios. Semestral.

– *Comisión de las Comunidades Europeas. Estadísticas básicas de la Comunidad*. Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

– *Hoja Estadística Mensual*. Canarias. Instituto Canario de Estadística. Consejería de Economía y Hacienda. Mensual.

– *Informe de la Comisión del Consejo y del Parlamento Europeo. Informe de Actividad del*

Fondo Social Europeo. Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

– *Informe Sociológico sobre la Situación en España*. Madrid. Foessa.

– *Informe sobre el Desarrollo Mundial*. Washington. Banco Mundial.

MONOGRAFÍAS: son estudios específicos sobre temas concretos de una disciplina. Son similares a los manuales, sólo que se centran en un tema, ya sea sobre métodos, salud, empleo, mujer, etc. En ellas se describen las líneas de trabajo o temas abordándolos en profundidad. Se publican en forma de libros y también en revistas.

OTRAS PUBLICACIONES: *tesis y trabajos de investigación y prácticas de campo*. Señalar que los dossiers de prácticas de campo de trabajo social es un material muy abundante en las Escuelas de Trabajo Social, no siempre referenciada. En estos documentos se recogen los trabajos de estudio e intervención realizado por los estudiantes en las prácticas de campo.

Fuentes Secundarias

Como ya indicamos sirven para informar sobre las fuentes primarias. Para la delimitación de las concepciones sobre cada tipo de fuente nos hemos basado en San Luis (1990) y UNESCO (1976).

En las fuentes secundarias, las informaciones no son de primera mano y su finalidad es la de posibilitar el acceso o localización de las fuentes primarias. Éstas, según el nivel de información, se dividen en generales (boletines, guías bibliográficas y catálogos) y especializadas (guías y boletines).

Fuentes Secundarias Generales

BOLETINES, GUÍAS BIBLIOGRÁFICAS y CATÁLOGOS: pretenden dar una información lo más completa posible para facilitar la búsqueda del material existente sobre el tema que se está interesado. Para ello elaboran repertorios de las publicaciones relativas a un tema, autor, país, o tiempo determinado. Su presentación puede ser en forma de libro, artículos de revistas, constituyendo una larga lista de títulos, autores, año de publicación y por materias.

Los catálogos son compilaciones ordenadas de referencias bibliográficas, con la información suficiente para poder llegar a los documentos y les diferencia de las bibliográficas en que enumeran los fondos bibliográficos existentes en uno o varios centros, identificándolos (Sierra, 1988). Son publicados por las empresas editoriales y las bibliotecas de las Universidades, Escuelas Universitarias y Biblioteca Nacional. Los catálogos de las bibliotecas se organizan según unos criterios internacionales para facilitar la búsqueda a los usuarios (Sans, 1999).

– *Boletín del Depósito Legal de obras impresas.* Dirección General de Archivos y Bibliotecas. Madrid. Mensual.

– *Fichero Bibliográfico Hispanoamérica.* Buenos Aires: Bowker. Mensual.

Fuentes Secundarias Especializadas

De las específicas del Área de Conocimientos de Trabajo Social y Servicios Sociales, así como de las interdisciplinares afines, a continuación se exponen las que consideramos más relevantes.

BOLETINES BIBLIOGRÁFICOS

ESPECÍFICOS: Dan información completa ordenada de referencias del contenido de un documento, así como los datos para su identificación y localización, de tal modo que posibilitan la búsqueda de materias existentes, elaborando repertorios de las publicaciones relativos a un tema, autor, país, etc.

– *Butlletí de Sumaris y Butlletí de Publicacions Periòdiques.* Barcelona. Biblioteca de l'Escola Universitària de Treball Social.

– *Butlletí de Sumaris.* Valencia. Biblioteca de l'Escola Universitària de Treball Social.

– *Bibliografía Selectiva.* Editada por el Ministerio de Asuntos Sociales; Institut Catòlic d'Estudis Socials de Barcelona; Escola Universitària de Treball Social de Barcelona; Generalitat de Catalunya y con la colaboración de Càritas y Parlamento de Catalunya. Periódica.

– *Current Contents.* Editada por el ISI (Institute of Scientific Information), recoge los índices de las revistas más importantes sobre una materia. Ofrece una relación de autores con sus respectivas direcciones. Se divide en series diferentes, siendo la Social and Behavioral Sciences la más vinculada a trabajo social. Publicación Semanal.

– *Social Sciences Citation Index.* Recoge los índices de las publicaciones correspondientes a las áreas de las ciencias del comportamiento tales como: Antropología, Salud Comunitaria, Psicología, Sociología, Marketing, Criminología, Ciencias Políticas, Psiquiatría, Demografía, etc. Su publicación es semestral.

– *Índice Español de Ciencias Sociales.* ISOC. Recoge las publicaciones en Ciencias Sociales y Humanidades.

– *Bases de datos del mundo.* CSIS. Servicio de publicaciones.

Manuales y monografías de trabajo social

Actualmente la disciplina de trabajo social cuenta con una importante documentación específica correspondiente a su Área de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales, en donde se recogen lo más sustancial de la materia.

Concretamente, los manuales suelen ofrecer información introductoria sobre el trabajo social en general. La monografía trata con mayor amplitud algunas de las partes de la disciplina y profesión. Así nos encontramos con manuales que tratan de dar una visión general del trabajo social. Las monografías que abarcan algunas de las partes específicas de la disciplina y de las áreas o sectores de campo de la profesión, tales como: paradigmas, teorías, metodologías, ética, niveles de intervención (familia, grupo y comunidad), campos de prácticas, áreas y sectores de intervención en ayuntamientos, empresas, salud, mayores, mujer, entre otros.

En este apartado se indican algunos de los manuales y monografías de trabajo social existentes en español, ya que dada su amplitud no es posible recoger en este artículo todas las obras con las que se cuenta. Para su ampliación se puede consultar los catálogos impresos en soporte documental de papel o utilizando la tecnología digital de internet, los cuales están disponibles en las editoriales y bibliotecas de Trabajo Social.

AGUILAR, M. J. y ANDER-EGG, E. (1992): *Evaluación de Servicios y Programas Sociales*. Madrid, Siglo XXI.

AGUILAR, M. J. y ANDER-EGG, E. (1992): *Cómo elaborar un proyecto. Guía para diseñar proyectos sociales y culturales*. (Publicado

originalmente en 1987). Buenos Aires, Lumen-Hvmanitas.

ALEMÁN, C. y GARCÍA, M. (1999): *Fundamentos de Bienestar Social*, Valencia, Tirant lo Blanc.

ALEMÁN, C y GARCÉS FERRER, J. (dirs.) (1996): *Administración social: servicios de bienestar social*. Madrid, Siglo XXI.

ANGER-EGG, E. (1982): *Metodología del trabajo social*. Alicante, Instituto de Ciencias Sociales. (Publicado originalmente en 1966).

– (1983): *Introducción a las técnicas de investigación social*. Buenos Aires, Hvmanitas.

– (1984): *Historia del Trabajo Social*. Buenos Aires. Hvmanitas.

– (1992): *Introducción al Trabajo Social*. Madrid, Siglo XXI.

ARIÑO, M. y OTROS. (1990): *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*. San Sebastián, Escuela Universitaria de Trabajo Social.

BANKS, S. (1997): *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona, Paidós.

BARRANCO y OTROS (1996): *Manual de Prácticas de Campo de Trabajo Social*. Tenerife, Bencho. mo.

BINI, M. y OTROS (1978): *Servicio social de empresa en Brasil*. Buenos Aires, Hvmanitas.

CAMPANINI, A. y LUPPI, F. (1995): *Servicio social y modelo sistemático*. Barcelona, Paidós.

CAMPO, M.A. (1979): *Introducción al Trabajo Social*. Vitoria, Escuela de Asistentes Sociales.

CAMPO, M.A. (1988): *Servicios Sociales I*. Certeza, Zaragoza.

COLOMER, M. (1973): *Método básico de trabajo social*. Madrid, Euroamérica.

COLOM, D. (1997): *La atención sociosanitaria del futuro. Nuevas realidades, nuevas soluciones*. Zaragoza, Mira.

CONDE, R. (1998): *Trabajo Social Experimental*. Valencia, Tirant lo Blanch.

DE LA RED, N. (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid, Consejo General de

- Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- DE LAS HERAS, P. y CORTAJARENA, E. (1979): *Introducción al Bienestar Social*. Madrid, FEDASS.
- DE ROBERTIS, C. (1988): *Metodología de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires, Ateneo.
- DE ROBERTIS, C. y PASCAL H. (1994): *La intervención colectiva en trabajo social. La acción con grupos y comunidades*. Argentina, Ateneo (Publicado originalmente en 1987).
- DOMENECH, R. (1989): *Panorámica de los servicios sociales y del trabajo social 1939-1988*. Barcelona, INTRESS.
- DU RANQUEL, M. (1996): *Los modelos en trabajo social. Intervención con personas y familias*. Madrid, siglo XXI. (Publicado originalmente en 1991).
- EQUIPO DE CAPACITACIÓN CELATS. (1983): *La práctica del trabajador social. La investigación social en la práctica del trabajador social. (dos vols.)*. Lima, Celats.
- ESCARTÍN, M. J. (1992): *Manual de Trabajo Social. Modelos de práctica profesional*. Alicante, Aguaclara.
- ESCARTÍN, M. J. y SUÁREZ, E. (1994): *Introducción al Trabajo Social I (Historia y fundamentos teóricos-prácticos)*. Alicante, Aguaclara.
- ESCARTÍN, M. J. y SUÁREZ, E. (1997): *Introducción al Trabajo Social II (Trabajo social con individuos y familias)*. Alicante, Aguaclara.
- ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL. (1990): *Trabajo Social. Conceptos y Herramientas Básicas*. Barcelona, Escuela Universitaria de Trabajo Social de Barcelona.
- ESPINOSA, M. (1984): *Programación*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- ESPINOSA, M. (1986): *Evaluación de proyectos sociales*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- FALEIROS, V. P. (1992): *Trabajo Social e Instituciones*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- GARCÍA, G. y RAMÍREZ, J.M. (1996): *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Zaragoza, Certeza.
- GARCÉS FERRER, J. (Coord.) (1996): *Sistema político y administrativo de los servicios sociales*. Valencia, Tirant lo blanch.
- GRAZZIOSI, L. (1978): *Códigos de Ética*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- HAMILTON, G. (1992): *Teoría y práctica de trabajo social de casos*. México, Prensa Médica Mexicana (Publicado originalmente en 1940).
- HILL, R. (1982): *Metodología básica del servicio social*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- (1986): *Caso Individual*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- (1992): *Nuevos paradigmas en trabajo social: lo natural*. Madrid, Siglo XXI.
- ITUARTE, A. (1992): *Procedimiento y proceso en trabajo social clínico*. Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- JEHU, D. (1979): *Modificación de la conducta en el trabajo social*. México, Limusa.
- JOHNSON, N. (1990): *El Estado de Bienestar en Transición*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- JOSÉ DAVID. (1990): *Juegos y Trabajo Social. Un nuevo auxiliar de la práctica*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- KISNERMAN, N. y COLABORADORES (1978): *Servicio Social de Grupo*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- KISNERMAN, N. y DE GÓMEZ M. I.G. (1981): *Teoría y Práctica del Trabajo Social. 1. Introducción al trabajo social*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- KISNERMAN, N. y SERRANO, J.A. (1987): *Didáctica para el Trabajo Social*. Buenos Aires, Hvmanitas.
- KISNERMAN, N. y MUSTIELES (1997): *Sistematización de la práctica de grupos*. Buenos Aires, Hvmanitas.

- KISNERMAN, N. (1997): *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires, Hvmánitas.
- KONOPKA, G. (1968): *El Trabajo Social en grupo*. Madrid, Euroamérica (Publicado en 1963).
- KRUSE, H. C. (1976): *Introducción a la teoría científica del trabajo social*. Buenos Aires, Ecro.
- KRUSE, H. C. (1986): *Filosofía del siglo XIX y servicio social*. Buenos Aires, Hvmánitas.
- MARCHONI, M. (1987): *Planificación social y organización de la comunidad*. Madrid, Popular.
- MOIX, M.M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*. Madrid, Trivium.
- MOLINA, M.V. (1994): *Las enseñanzas del trabajo social en España 1932-1983. Estudio socio-educativo*. Madrid, EUTS.
- PAYNE, M. (1995): *Teorías contemporáneas del trabajo social. Una introducción crítica*. Barcelona, Paidós.
- PERLMAN, H. (1965). *El Trabajo social Individualizado*. Madrid, Rialp (Publicado en 1960).
- PORCEL, A. (1986): *Estudio sobre Técnicas de Trabajo Social*. Barcelona, INTRESS.
- RAMÍREZ DE MINGO, R. (1992). *El Trabajo Social en los servicios de salud mental*. Madrid, Eudema.
- REZSOHAZY, R. (1988): *El desarrollo comunitario*. Madrid, Narcea.
- RICHMOND, M.E. (1982): *Caso Social Individual*. Buenos Aires, Hvmánitas (Publicado originalmente en 1922).
- RIVAS HUESA, M.J. (2000): *Manual de Treball Social*. Valencia, Universidad de Valencia.
- ROSSELL, T. (1987): *La entrevista en trabajo social*. Barcelona, Auge.
- RUBÍ, C. (2000): *Introducción al Trabajo Social*. Barcelona, E.U.T.S.
- SANS, C. (2000): *Terminología sobre Treball Social i Serveis Socials*. Barcelona. Universidad de Barcelona.
- SÁNCHEZ DELGADO, CD (1990): *Trabajo social y vejez*. Argentina, Hvmánitas.
- TORRES, J. (1987): *Historia del trabajo social*. Buenos Aires, Hvmánitas.
- TORRES, Z. (1982): *Grupo, instrumento de Servicio Social*. Buenos Aires, Hvmánitas.
- TRIGUERO, I. (1991): *Manual de prácticas de Trabajo Social de Ayuntamientos*. Madrid, Siglo XXI.
- (1995): *Manual de prácticas de Trabajo Social en el Campo de la Marginación*. Madrid, Siglo XXI.
- (1995): *Manual de prácticas de trabajo social con mujeres*. Madrid, siglo XXI.
- VINTER, R. (1969): *Principios para la práctica del Servicio Social de Grupo*. Buenos Aires, Hvmánitas. Título original: Readings in Group Work Practice (1967).
- WARE, C.F. (1979): *Estudio de la Comunidad*. Buenos Aires, Hvmánitas.
- ZAMANILLO, M. T. y GAITÁN, L. (1991): *Para comprender el trabajo social*. Navarra, Verbo Divino.

Revista de Trabajo Social y otras afines

El número de revistas específicas en trabajo social se ha ido incrementando en los últimos años, impulsadas por los Colegios y Escuelas de Trabajo Social, las Organizaciones de la Administración Central y Autonómicas, relacionadas con el Trabajo Social y Servicios Sociales, existiendo gran diversidad por áreas y sectores.

En este apartado se incluyen algunas de las revistas específicas del Área de conocimientos de Trabajo Social y Servicios Sociales, así como otras de las disciplinas afines correspondientes a Sociología, Derecho, Psicología y Pedagogía.

Las fuentes documentales en Trabajo Social

- *Administración in Social Work*. California. University of Soucthe. School of Social Work. Cuatrimestral.
- *Acciones e Investigaciones Sociales*. Zaragoza. Escuela Universitaria de Estudios Sociales.
- *Affilia: The Journal of Women and Social Work*. Milwaukee. University of Wisconsin, School of Social Welfare. Cuatrimestral.
- *Alternativa: cuadernos de trabajo social*. Alicante. Escuela Universitaria de Trabajo Social de Alicante. Semestral.
- *American Journal of Family*. USA. Family Psychology Center. Cuatrimestral.
- *ANDE*. Asociación Nacional para el Deporte Especial. Madrid. Mensual.
- *Área Social*. Castilla-La Mancha. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Semestral.
- *Auxilia: promoción social y cultural para enfermos y disminuidos físicos*. Barcelona. Trimestral.
- *A VIVIR*. Madrid. Ministerio de Trabajo. Bimensual.
- *Australian Social Work*. Australia. Australian Social Work. Cuatrimestral.
- *Bristish Journal of Social Work*. Londres. Bristish Association of Social Workers. Bimestral.
- *Cáritas*. Madrid. Cáritas Española. Mensual.
- *Child and Adolescent Social Work Journal*. USA. Sersdale. Cuatrimestral.
- *Clinical Social Work Journal*. N. York. Haman Sciencies Pres. Trimestral.
- *Civitas Revista Española del Derecho del Trabajo*. Madrid, Civitas. Trimestral.
- *Cruz Roja Madrid*. Madrid. Asamblea Suprema. Mensual.
- *Cruz Roja Internacional*. Ginebra. Bimensual.
- *Cuadernos de Acción Social*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. Bimensual.
- *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*. Escuela Universitaria de Trabajo Social de Granada. Semestral.
- *Cuadernos de Ciencia Política y Sociología*. Madrid. Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Políticas y Sociología. Semestral.
- *Cuadernos de Formación de Acción Social*. Madrid. Cáritas Española.
- *Cuadernos de Mujeres en Europa*. Bruselas. Trimestral.
- *Cuadernos de Realidades Sociales*. Madrid. Instituto de Sociología Aplicada.
- *Cuadernos de Servicios Sociales*. Sevilla. Consejería de Asuntos Sociales.
- *Cuadernos de Trabajo Social*. Madrid. Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense. Semestral.
- *Cuadernos de Terapia Familiar*. Madrid. Centro de Diagnóstico y Terapia Familiar. Cuatrimestral.
- *Documentación Administrativa*. Madrid. Instituto Nacional de Administración Pública. Trimestral.
- *Documentos de Trabajo Social*. Málaga. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Cuatrimestral.
- *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*. Madrid. Cáritas. Trimestral.
- *Diario Oficial de las Comunidades Europeas Libre Circulación de los Trabajadores y Política Social*. Luxemburgo. Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas. Trimestral.
- *Entorno profesional. Publicación independiente de actualidad en trabajo social*. Madrid. Manager ediciones. Mensual.
- *Experimente Sociali*. Palermo. Scuola per Assistenti Sociali.
- *Familia y Sociedad: Revista internacional transdisciplinaria*. Zaragoza. Contextum. Cuatrimestral.

- *FIAPAS. Federación Española de Asociaciones de Familiares de Enfermos Psíquicos*. Madrid. Bimensual.
- *Frontera Abierta*. Canarias. Revista de los Servicios Sociales de Canarias. Bimensual.
- *Fuente UNESCO*. Barcelona. Revista sobre educación, ciencia y cultura de la ONU. Mensual.
- *Geriatría y Gerontología*. Madrid. Organización Oficial de Sociedad Española de Geriatría. Trimestral.
- *Guía. Revista de Información Juvenil*. Madrid. Instituto de Juventud. Quincenal.
- *Health and Social Work*. Washington. Nasw Press. Cuatrimestral.
- *Helioscope*. Revista Europea de las Personas Minusválidas. Bélgica. Equipo de Expertos Helios.
- *IFSW NEWSLETTER*. Oslo. International Federatiom of Social Workers.
- *Informations Sociales*. Paris. Caisse Nationale de Allocations Familiales. Trimestral.
- *Issues in Social Work Education*. Sheffield. Inglaterra. Departamen of Sociological Studies University of Sheffield.
- *Integración. Revista sobre ceguera y deficiencia visual*. Madrid. ONCE. Departamento de Servicios sociales para Afiliados. Cuatrimestral.
- *International Social Work*. London. School of applied social Sciencs. Sage Publicatios Inc. Trimestral.
- *Intervención psico-social*. Revista sobre igualdad y calidad de vida. Colegio Ofical de Psicólogos de Madrid. Trimestral.
- *Intervención Social*. Zaragoza. Revista aragonesa de política y Acción Social. Cuatrimestral.
- *La Revue Francaise de Service Social*. BesanÇon. Assiation Nationales des Assistens des Service Social. Publicación trimestral.
- *Menores: Revista de la Dirección General de Protección Jurídica del Menor*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. Bimestral.
- *Minusval*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. Bimensual.
- *Política y sociedad*. Madrid. Facultad de Política y Sociología. Trimestral.
- *Políticas Sociales en Europa*. Madrid. Editorial Hacer. Bimensual.
- *Siglo Cero*. Confederación Española de Federaciones y Asociaciones. Madrid. Trimestral.
- *Rassegna di Servizio Sociale*. Roma. EISS. Trimestral.
- *Revista de Administración Pública*. Madrid. Centro de Estudios Constitucionales. Cuatrimestral.
- *Revista Canaria de Trabajo Social*. Gran Canaria y Tenerife. Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Semestral.
- *Revista de Educación*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. Cuatrimestral.
- *Revista Española de Drogodependencias*. Valencia. Asociación Drogalcohol. Trimestral.
- *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas. Trimestral.
- *Revista Galega de Trabajo Social*. Galicia. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social.
- *Revista de Estudios de Juventud*. Madrid. Instituto de la Juventud. Trimestral.
- *Revista Internacional del niño*. Ginebra. Unión Internacional de Protección a la infancia. Irregular.
- *Revista Internacional del Trabajo*. Ginebra. O.I.T. Trimestral.
- *Revista de Estudios Penitenciarios*. Madrid. Ministerio de Justicia. Trimestral.
- *Revista de Psicología Social*. Madrid. Universidad Autónoma de Madrid.

Las fuentes documentales en Trabajo Social

- *Revista Internacional de Ciencias Sociales*. Barcelona. UNESCO. Trimestral.
- *Revista Internacional de Seguridad Social*. Ginebra. Asociación Internacional de Seguridad Social. Trimestral.
- *Revista Internacional de Ciencias Sociales*. Barcelona. UNESCO. Trimestral.
- *Revista de Serveis Socials*. Valencia. Conselleria de Treball i Afers Socials. Institut Valencià de Serveis Socials. Cuatrimestral.
- *Revista de Servicio Sociales y Política Social*. Madrid. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social. Trimestral.
- *RTS: Revista de Trabajo Social*. Barcelona. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Catalunya. Trimestral.
- *Revue Française de Service Social*. Paris: Association Nationale de Assistants de Service Social. Trimestral.
- *Salud Mental*. Ginebra. Revista de la OMS. Bimensual.
- *Salud y Trabajo*. Madrid. Revista del Instituto de Seguridad Social e Higiene en el Trabajo. Bimestral.
- *Social Work Public*. National Associations of Social Workers. Bimensual.
- *Social Casework: the journal of contemporary y Social Work*. Milwaukee (USA). Family Service America. Mensual.
- *Tercer Sentido: Revista sobre sordoceguera*. Madrid. ONCE. Departamento de Servicios Sociales para Afiliados. Cuatrimestral.
- *Trabajo Social y Salud*. Zaragoza. Revista del Área de Trabajo Social y Salud del Hospital Clínico Universitario. Cuatrimestral.
- *Serbitzuan: Revista de Servicios Sociales*. San Sebastián. Consejo Vasco de Bienestar Social. Trimestral.

Direcciones en internet

En la sociedad de nuestro milenio se continúa experimentando cambios muy amplios y de gran trascendencia en los procesos de generación y transmisión de la información entre centros y personas de cualquier lugar de nuestro planeta que rayan en la ciencia-ficción, los cuales nos abren posibilidades enormes para acceder a las fuentes documentales.

A título meramente indicativo, en la red podemos consultar los catálogos de las casas comerciales a los boletines bibliográficos de las Escuelas de Trabajo Social y Universidades; las bases de datos sobre población correspondiente al Padrón Municipal, empleo, etc. del Instituto Nacional de Estadística; obtener informaciones y documentos sobre organizaciones públicas y privadas, legislación, programas de estudio e intervención, prestaciones y ayudas económicas y muchos otros temas que sean objeto de nuestro interés.

Dado el gran número de direcciones existentes no es posible reflejarlas en este artículo, por lo que sólo se expondrán algunas relativas a los buscadores y direcciones de trabajo social, las cuales nos ofrecen la posibilidad de acceder a otros enlaces que sean de nuestro interés.

Buscadores

Como su nombre indica, su función consiste en localizar en la red la materia objeto de nuestro interés. Dichos buscadores tienen múltiples opciones de búsqueda, las cuales pueden ser por: palabras claves, autores, temas, fechas de

los boletines, nombre de leyes o decretos, entre otros.

1. Buscadores internacionales:

- ALTAVISTA: <http://www.altavista.com>
- YAHOO: <http://www.yahoo.com>

2. Buscadores españoles:

- OLÉ: <http://www.olé.es>
- OZU: <http://www.ozu.es>
- DONDE: <http://www.donde.uji.es/>
- ELCANO: <http://www.elcano.com/>

Direcciones de Trabajo Social en internet

- **CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DTS:**
<http://www.cgtrabajosocial.es/>
(En esta dirección se recoge documentos y direcciones de internet sobre trabajo social de ámbito español e internacional).
- **ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL DE VALLADOLID:**
<http://www.uva.es/>
(Nota: su página web recoge el resto de las direcciones de las escuelas de nuestro país así como otras direcciones de interés relativas al trabajo social).
- **UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA:**
<http://www.upna.es/>
(Nota: su página web recoge información sobre trabajo social, así como otras direcciones de interés relativas al trabajo social).
- **ENTORNO SOCIAL:**
<http://www.entorno.ipf.es>
(Revista digital de trabajo social).

- **RECOL:** <http://www.recol.es>
(Revista de Colegios Profesionales).
- **RED LATINOAMERICANA Y CARIBEÑA DE TRABAJADORES SOCIALES (RELATS):**
<http://mailman2.reacciun.ve/mailman/listinfo/relats-l>
(Integra a trabajadores sociales y de sociólogos, psicólogos, politólogos, etc. que se ocupan de la intervención social con un enfoque inter y trasdisciplinar. Ámbito: América Latina, Norteamérica y Europa).
- **TRABAJO SOCIAL EN LA RED:**
<http://www.tsred.org/boletin>
(Boletín electrónico sobre trabajo social).
- **TRABAJO SOCIAL VARIOS**
<http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/tfg-lic.htm>
(En su página web, recoge tesis, trabajos, prácticas, revistas y otras cuestiones de interés relativos al trabajo social).

A modo de conclusión

Las fuentes documentales nos posibilitan conocer y escoger las distintas vías para acceder a todo un universo de informaciones y de conocimientos. Hoy, en nuestra sociedad digital, donde la información y los documentos circulan a una velocidad de vértigo, se hace imprescindible saber qué informaciones podemos encontrar en las fuentes documentales, así como dónde y cómo localizarlas. De manera específica, los trabajadores sociales precisamos tener información sobre los distintos tipos de información que se generan y cómo acceder a los documentos para conocer determinados aspectos relativos a la política, cultura, salud, educación, empleo, economía, vivienda, población, ecología,

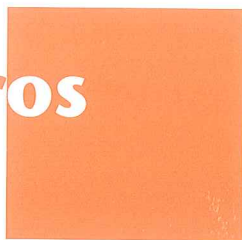
etc., así como los relativos al objeto de nuestra Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales. También saber los procesos y los distintos medios existentes para ir incorporando nuestros trabajos a las fuentes documentales.

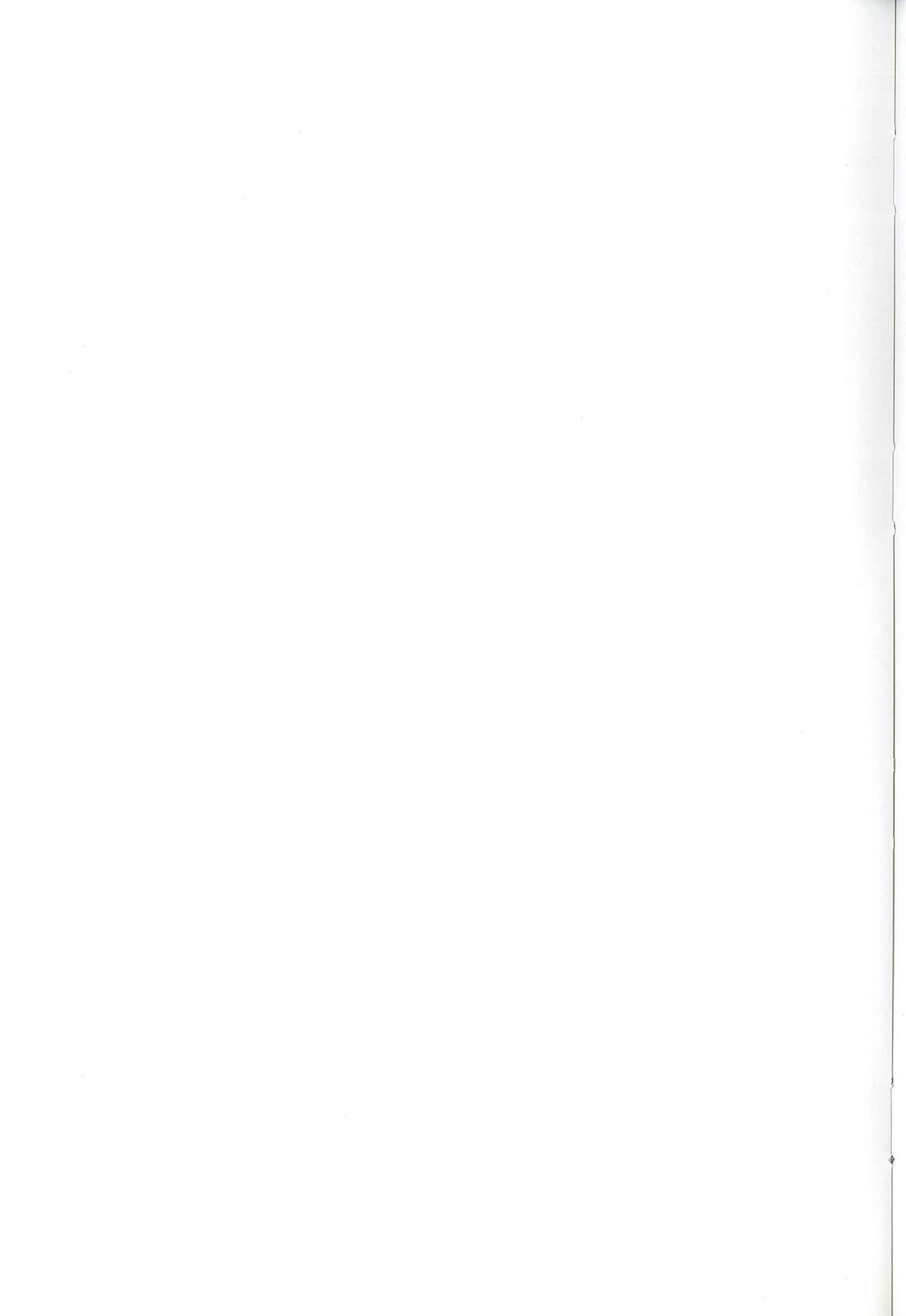
Hoy, como ayer, saber diferenciar y elegir aquellas fuentes documentales idóneas que nos posibiliten acceder e incrementar el conocimiento científico, forma parte del quehacer de los estudiantes, investigadores, profesores y profesionales. Si bien, hoy, dada la cantidad ingente de información y documentación que se produce, se hace totalmente necesario seguir aprendiendo a navegar por los múltiples ríos, océanos y galaxias que configuran las múltiples vías de acceso a las fuentes documentales, resultando totalmente necesario seleccionar la ruta más eficaz y mirar, con lupa, la calidad de la información.

Bibliografía

- ANDER-EGG, E. (1982): *Metodología del trabajo social*. Alicante, Instituto de Ciencias Sociales. (Publicado originalmente en 1966).
- BARRANCO, C. (1996): *Proyecto Docente*. La Laguna, Departamento de Trabajo Social de La ULL.
- BARRANCO, C. (2000): *Prácticas de Campo*. La Laguna, Departamento de Trabajo Social de La ULL.
- BUSTAMANTE, J. (1997): «La revolución del conocimiento en la nueva cultura digital» *Documentación Social*, nº 108, págs. 179-203.
- FERNÁNDEZ-DOLS, J. M. y ORTEGA, J. E. (1980): *Fuentes documentales en psicología*. Madrid, Debate.
- ESCARTÍN, M. J. y SUÁREZ, E. (1994): *Introducción al Trabajo Social*. Alicante, Aguacalora.
- GARCÉS FERRER, J. (Coord.). (1996): *Sistema político y administrativo de los servicios sociales*. Valencia, Tirant lo blanch.
- SANS, C y OTROS. (1990): *Bibliografía del Trabajo Social*. Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- SAN LUIS, C. (1990): *Fuentes Documentales*. La Laguna, Apuntes del doctorado, sin editar.
- SANS, C. (1999): «Las Bibliotecas como intermediados». *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 48, págs. 87-99.
- SERRA, H. (2000): *Redes ciudadanas, un modelo para evitar la exclusión social*. En *Relaciones humanas. Nuevas tecnología. Enfoque para una formación de futuro. Conferencias y Ponencias del Tercer Congreso Escuelas Universitarias de Trabajo Social*. Zaragoza, Mira.
- SIERRA, R. (1988): *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid, Paraninfo.
- SIERRA, R. (1991): *Diccionario práctico de estadística*. Madrid, Paraninfo.
- UNESCO (1976): *Terminología de la documentación. Una selección de 1.200 términos básicos*. París, UNESCO.

Comentario de
libros





García, Salvador.

Cómo vivir francamente estresado.

Guía de la buena vida emocional

Ed. Gestión 2000. 1999

Salvador García, autor junto a Simón Dolan de "La Dirección por Valores" (McGraw-Hill, 1997), escribe este libro con muchas de las ideas procedentes de su colaboración en el programa de readaptación post-infarto de la Asociación Catalana de Ayuda a las enfermedades coronarias. Eso se dice en la contraportada.

Desde mi punto de vista, si en "La Dirección por Valores" enfocaba su esfuerzo a orientar la gestión empresarial y escribía desde la perspectiva de un consultor de organizaciones, ahora pone el acento en la persona y dedica ideas, textos, escalas, esquemas y propuestas a desarrollar la hipótesis de que "la felicidad no nos viene regalada desde fuera, sino que requiere lucidez y capacidad de elegir pensamientos, valores, emociones y conductas". La meta –dice– es saborear el camino elegido.

Los capítulos en los que se divide el libro (consejos para vivir francamente estresado) dan ya una primera idea de su contenido:

- Trate de controlar mas de lo que realmente puede (¡y hágalo ya!)
- No exprese sus sentimientos ni derechos (sea un re-sentido)
- Haga del tiempo un enemigo (jamás un aliado)
- Sea bien desagradable con la gente (no vaya a resultar cordial)
- Piense en forma negativa y rígida (maltrátese pensando)
- No desconecte (viva fuera de si)
- Hágase adicto al trabajo (y descuide todos los demás valores)
- No sepa hacia donde va, ni para qué, ni con qué valores (viva francamente desorientado)
- Y, sobre todo, no se ría (sea patético)

Dice Salvador García que el humor es, junto al amor, uno de los mecanismos mas evolucionados para afrontar la vida. Algo de humor hay en su libro, pero no es un ejercicio de ingenio para burlarse ligeramente de esos pensamientos, sentimientos y conductas tan comunes a los seres humanos y que solo nos sirven para ser desgraciados, y estar angustiados y desorientados. El ingenio y el humor son solo dos condimentos de un contenido muy serio de cuestionamiento de creencias y modelos mentales que "activan" lo peor de nosotros mismos y roban la energía necesaria para "activar" lo mejor.

Nos propone pensar –reconocernos– y sugiere ejercicios que facilitan la reflexión sobre lo que de verdad es importante para cada uno y lo que, puede que sin que nos lo hayamos propuesto, ocupa la mayor parte de nuestra energía y nuestro tiempo, haciéndonos además profundamente desgraciados. Y no finaliza ningún capítulo sin proponer reflexiones para la acción.

Puede que el título, y hasta los comentarios que me permito hacer, lleven a pensar que se trata de un libro mas de esa larguísima colección de manuales con consejos para ser mas feliz, tener mas éxito, ganar autoestima y etc y etc..... con la que unos cuantos autores se han especializado en intentar vendernos mágicas recetas made in USA. Y no, no es eso. Alguna ventaja tiene el autor, por ser de cultura mediterránea y mas ventajas aún por basar sus propuestas en valores éticos y poéticos, mas que en valores de competencia e instrumentales.

No me resisto a reproducir el último anexo de "Como vivir francamente estresado". Son

García, Salvador.

Cómo vivir francamente estresado. Guía de la buena vida emocional

Ed. Gestión 2000. 1999

los Consejos para una jornada de trabajo francamente estresante:

1. Alármese con el despertador, levántese sobresaltado con el tiempo justo, corra y empiece ya el día culpabilizado y fuera de sí.
2. Camino del trabajo, vaya en tensión muscular y pensando "en lo que le espera"
3. Al llegar al trabajo, no salude a nadie: usted a lo suyo
4. No prepare una lista mental de los asuntos o tareas del día que usted pueda controlar: simplemente siga la rutina o, en todo caso, vaya dejándose sorprender
5. A la hora de la comida, continúe hablando de trabajo
6. En cualquier momento del día, enfádese y hable mal de la empresa, de sus compañeros de trabajo, de sus jefes, de sus subordinados o del mundo en general
7. Arrégleselas como quiera, pero finalice la jornada de trabajo a una hora en la que llegue a casa y los niños ya estén a punto de

acostarse y no tenga ocasión de jugar, ni de interesarse por sus cosas (si es que tiene niños pequeños cuidados por otra persona –habitualmente una mujer– que, lógicamente, se lo irá reprochando justa y periódicamente a lo largo de la vida)

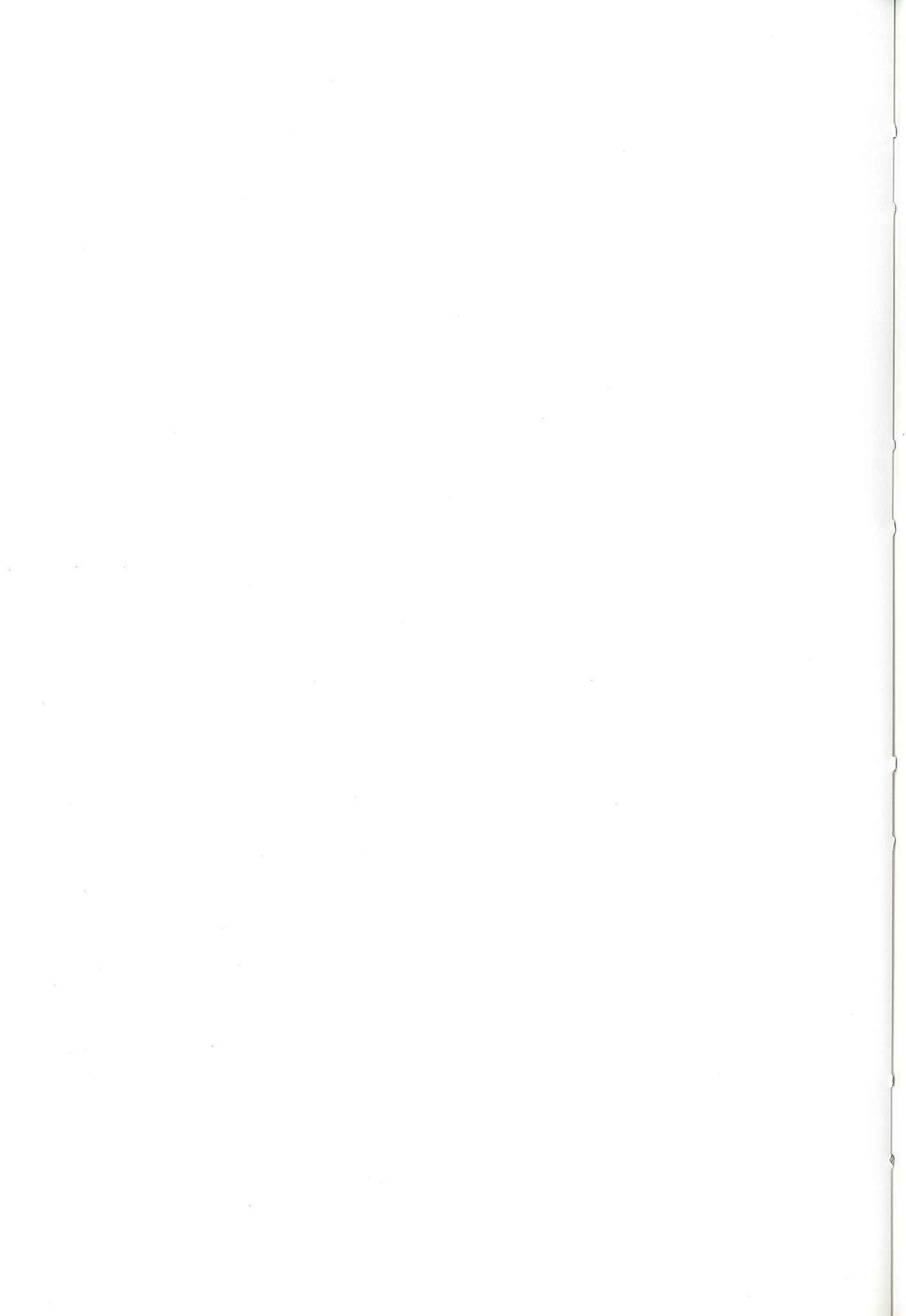
8. Cuando llegue a casa tarde e irritable, tampoco se comunique con su pareja, no se cambie de ropa y tumbese en el sofá como si le acabase de apuñalar su mejor amigo (si es que lo tiene)
9. Cene viendo la televisión y siga haciéndolo después dando saltitos indecisos de un canal malo a otro espeluznante
10. Váyase a dormir (si puede): ¡mañana le espera otro día francamente estresante!

Bueno, algún que otro día he vivido casi justamente así. Y alguna temporada también. Me hubiese gustado tener este libro entonces. Ahora, que ya no vivo francamente estresada, he disfrutado y he aprendido leyéndolo. Y lo repasaré con frecuencia.

M^a Jesús Brezmes

Títulos de la Revista publicados

- Nº 0 a 4: ARTICULOS SUELTOS (agotado)
- Nº 5 a 8: ARTICULOS SUELTOS (agotado)
- Nº 9: DOSSIER MENORES
- Nº10: MUNICIPIO Y S. SOCIALES
- Nº11-12: DOSSIER MINUSVALIAS
- Nº 13: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (agotado)
- Nº 14: TERCERA EDAD (agotado)
- Nº 15: SALARIO SOCIAL
- Nº 16: TRABAJO SOCIAL Y JUSTICIA
- Nº 17: TRABAJO SOCIAL Y EMPRESA
- Nº 18: TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA
- Nº 19: SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
- Nº 20: TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA. SITUACION Y PERSPECTIVAS
- Nº 21: LAS NECESIDADES SOCIALES
- Nº 22: AREAS DE BIENESTAR SOCIAL Y ACCIONES INTEGRADAS (agotado)
- Nº 23: ARTICULOS SUELTOS
- Nº 24: ARTICULOS SUELTOS
- Nº 25: LA SUPERVISION
- Nº 26: V JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
- Nº 27: APORTACIONES PROFESIONALES LIBRES AL VII CONGRESO ESTATAL
- Nº 28: LA INMIGRACION
- Nº 29: ARTICULOS SUELTOS
- Nº 30: EVALUACION
- Nº 31-32: INCIDENCIA DE LA CRISIS EN EL ESTADO DE BIENESTAR
- Nº 33: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (I)
- Nº 34: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (II)
- Nº 35: NUEVAS NECESIDADES/NUEVAS RESPUESTAS
- Nº 36: LA ARTICULACION DEL TEJIDO SOCIAL
- Nº 37: JUVENTUD
- Nº 38: EXCLUSION SOCIAL
- Nº 39: LA FORMACION PARA EL TRABAJO SOCIAL. NUEVOS RETOS
- Nº 40: COMUNIDAD Y TRABAJO SOCIAL
- Nº 41: ETICA EN LA INTERVENCION SOCIAL
- Nº 42: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (I)
- Nº 43: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (II)
- Nº 44: INTERCULTURALIDAD
- Nº 45: NUEVA PERSPECTIVA DE GENERO
- Nº 46: TRABAJO EN EQUIPO
- Nº 47: AMBITO LOCAL Y VIDA COTIDIANA
- Nº 48: IMÁGEN, COMUNICACIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL
- Nº 49: CALIDAD (I)
- Nº 50: CALIDAD (II)
- Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)
- Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)
- Nº 53: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN**
- Próximas publicaciones:
- Nº 54: ENFOQUES Y ORIENTACIONES DE LA POLÍTICA SOCIAL
- Nº 55: LA INTERVENCIÓN SOCIAL ANTE LOS PROCESOS DE EXCLUSIÓN



Publicación del Consejo General

Colección "Trabajo Social"

Serie "libros"

1. **Introducción al Bienestar Social** (1979)
P. Las Heras y E. Cortajarena
AGOTADO
2. **Política Social y Crisis Económica** (1985)
I. Cruz Roche, A. Desdentado y G. Rodríguez
AGOTADO
3. **Los Servicios Sociales en una Perspectiva Internacional. El sexto sistema de Protección Social** (1987)
A.J. Kahn y S.B. Kamerman
Precio: 1.605.-Pts
4. **Los Servicios Sociales I** (1986)
Gloria Rubiol
Precio: 985.-Pts
5. **Los Servicios Sociales II** (1986)
Gloria Rubiol
Precio: 1.265.-Pts
6. **Nuevos Paradigmas en Trabajo Social. Lo social natural** (1992)
Ricardo Hill
Precio: 960.-Pts

Serie "Textos Universitarios"

1. **Los Centros de Servicios Sociales. Conceptualización y desarrollo operativo** (1988)
Gustavo García Herrero
AGOTADO

2. **Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico** (1992)
Amaya Ituarte Tellaeche
Precio: 960.-Pts
3. **Aproximaciones al Trabajo Social** (1994)
Natividad de la Red Vega
Precio: 2.300.-Pts
4. **Trabajando con familias. Teoría y práctica** (1999)
Elisa Pérez de Ayala Moreno St^a María
Precio: 2.900.-Pts

Serie "Documentos"

1. **Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de la aplicación del informe y ficha social** (1985)
AGOTADO
2. **Cuatro siglos de acción social. De la beneficencia al Bienestar Social. Seminario de historia de la acción social** (1986)
AGOTADO
3. **Primeras Jornadas Europeas de Servicios Sociales. Países del Área Mediterránea** (1985)
Precio: 325.-Pts
4. **Un modelo de ficha social. Manual de utilización** (1986)
Precio: 755.-Pts

5. **Servicio Social de ayuda a domicilio. I Jornadas Internacionales (1987)**
AGOTADO
6. **Los Servicios Sociales Comunitarios (1987)**
AGOTADO
7. **Los Servicios Sociales en el Medio Rural (1987)**
Precio: 610.-Pts
8. **Encuentro sobre Servicios Sociales Comunitarios (1988)**
Precio: 860.-Pts
9. **Seguimiento de la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios. Propuesta de un sistema de indicadores (1988)**
AGOTADO
4. **La animación sociocultural: una alternativa para la tercera edad (1991)**
M^a Victoria Cubero
Precio: 710.-Pts
5. **Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios (1992)**
Angel Acebo Urrechu
Precio: 960.-Pts
6. **El Trabajador Social en los servicios de apoyo a la educación (1993)**
Eugenio González González,
M^a Jesús González Alonso y
M^a Jesús González González
Precio: 1.010.-Pts

Serie "Papeles"

Serie "Cuadernos"

1. **Relación entre Servicios Sociales y Sanitarios (1987)**
AGOTADO
2. **La formación en la gerencia de Servicios Sociales (1990)**
Precio: 660.-Pts
3. **Voluntariado y Centros de Servicios Sociales (1991)**
Francisco Bernardo Corral
Precio: 700.-Pts
1. **II Jornadas de Servicios Sociales en el Medio Rural. Carmona 1987**
Precio: 1.500.-Pts
2. **La Ética del Trabajo Social. Principios y Criterios (1994)**
Precio: 400.-Pts
3. **Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social (1999)**
Precio: 150.-Pts

Presentación de artículos

indicaciones generales

1. La Revista de Servicios Sociales y Política Social, como instrumento de difusión y comunicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, está abierta a la publicación de trabajos y aportaciones de todos los Diplomados en Trabajo Social así como de profesionales de otras disciplinas, que con su complementariedad y especificidad, enriquezcan el quehacer profesional.

2. Trabajos publicables:

- Investigaciones: empíricas o aplicadas.
- Trabajos de reflexión y recopilación teórica.
- Trabajos de descripción y análisis metodológico.
- Relatos de intervenciones sociales: modelos y resultados.
- Experiencias prácticas (análisis y conclusiones), etc.

Referidos a Trabajo Social, Política Social y Servicios Sociales.

3. Presentación de artículos:

- Los artículos deberán ser remitidos a la Sede del Consejo General Campomanes, 10, 1º -28013 Madrid.
- Mecanografiados en papel tamaño DIN-A4, a doble espacio, por una sola cara y copia en soporte magnético bajo programas para MS-DOS Word Perfect versiones 4.2,

5.0, 5.1 ó 6.0 y Word versión 5.5; para Windows: Word Perfect versiones 5.1, 5.2 ó 6.0 y Word versiones 1.0, 2.0 y 6.0.

- La extensión deberá atenderse a:
 - * Mínimo de 12 folios.
 - * Máximo de 40.
- El autor o los autores adjuntarán al artículo un "Abstract" o resumen no superior a 10 líneas en español y si es posible en inglés, así como cinco o seis "palabras clave" del artículo (igualmente en castellano y en inglés).
- Los cuadros y gráficos en número limitado se detallarán en hoja aparte, con indicación de página y espacio donde deberán insertarse.
- Las anotaciones, referencias bibliográficas, etc., deberán ir colocados al final del artículo, todas seguidas, y se numerarán por orden de aparición en el texto y deberán ajustarse a algún criterio o normativa, aceptado internacionalmente. En todo caso deberán incluir APELLIDOS y nombre del autor/es. TITULO DEL LIBRO. Ciudad/País donde se edita. Nombre de la Editorial. Año de la edición. En caso de revistas, además de los APELLIDOS y nombre del autor/es, el "Título del artículo al que se hace referencia". NOMBRE DE LA REVISTA DONDE SE PUBLICA. Mes y año. Número de la revista y páginas que contienen dicho artículo. Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos, deberán estar

Presentación de artículos indicaciones generales

debidamente referenciados para su posible localización por los lectores interesados. En los documentos no publicados deberá hacerse especial mención a esa característica.

- Junto al artículo, el autor deberá remitir, en folio separado, sus datos personales:
 - * Nombre y apellidos.
 - * Domicilio y teléfono de contacto.
 - * Profesión, lugar de trabajo.
 - * Experiencia de campo.
 - * Otras publicaciones.
 - * Título del artículo, con indicación de si ha sido presentado y/o expuesto en algún otro medio.

4. Contenido de los artículos.

Se exigirán unos mínimos de calidad técnica y científica para la publicación de los artículos. El Comité Editorial, ajustándose a los criterios que este órgano tiene establecidos, velará y valorará los mismos.

El contenido desarrollado en los artículos deberá incidir fundamentalmente en el trabajo social tanto como disciplina, como práctica; en las modificaciones de la Política Social y sus repercusiones; consolidación y/o retroceso en reconocimiento de derechos sociales; Trabajo Social en los diferentes sistemas; análisis y sistematización de metodología, técnicas, etc.

El desarrollo o descripción del artículo deberá ajustarse a un esquema lógico-científico que garantice, de un lado, la facilidad de comprensión y, de otro, el cumplimiento de un mínimo rigor científico (introducción y/o explicación), desarrollo, exposición de datos, análisis, metodología, utilidad y conclusiones y bibliografía.

La inclusión de macros, tablas y gráficos deberá limitarse a la estrictamente indispensable, evitando en todo caso el abuso de su utilización.

Los artículos que no sean inéditos se publicarán en función de dos criterios:

- 1º Que su difusión haya sido en algún medio de difícil acceso a los Diplomados en Trabajo Social.
 - 2º Que haya sido publicado en otro idioma.
5. Los artículos serán propiedad del Consejo, salvo cuando estos hubieran sido publicados con anterioridad.
 6. El Comité Editorial valorará todos los artículos recibidos. La decisión será comunicada al articulista, y en caso de no aceptación, le serán devueltos los artículos correspondientes; en caso de aceptación, el articulista recibirá una notificación y 3 ejemplares de la revista en que sean publicados sus trabajos.

noticias artículos agenda ayudas y subvenciones legislación
directorio de recursos en internet oferta laboral listas de discusión

Comunidad de Asuntos Sociales

<http://asuntosociales.recol.es>

**Un espacio profesional
en Internet**

comunidad.asuntos.sociales@recol.es

recol
www.recol.es



www.cgtrabajosocial.es

Consejo Gral de Colegios
Oficiales de Diplomados
en Trabajo Social