



**GIZARTE LANGINTZAKO
V. JARDUNALDIA:**
Vitoria-Gasteiz 2012ko maiztzak 10

**V JORNADA DE
TRABAJO SOCIAL:**
Vitoria-Gasteiz 10 de mayo de 2012

**Koordinatzaileak
Coordinadoras**

**Lantalde Antolatzailea
Comité Organizador**

**BITARTEKARI EDO
ORDEZKARI,
HORI GAKOA**

**¿MEDIAMOS
Ó SUSTITUIMOS?**

**Ariño Altuna, Miren
Uranga Arakistain, Carmen**

**Martínez de Lagrán, Susana
Olalde Altarejos, Alberto José**

GIZARTE LANGINTZAKO UNIBERTSITE ESKOLA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL

Colegio Profesional
de Trabajadoras/es
Sociales de Alava



Arabako Gizarte
Langileen Elkargo
Profesionala

emana ta zabalazazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

GIZARTE LANGINTZAKO V JARDUNALDIA:

Bitartekari edo ordezkari, hori gakoa

V JORNADA DE TRABAJO SOCIAL:

¿Mediamos o sustituimos?

GIZARTE LANGINTZAKO V JARDUNALDIA:
Bitartekari edo ordezkari, hori gakoa

V JORNADA DE TRABAJO SOCIAL:
¿Mediamos o sustituimos?

Ariño Altuna, Miren
y Uranga Arakistain, Carmen (coords.)

eman la zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

ARGITALPEN
ZERBITZUA
SERVICIO EDITORIAL

Antolatzaileak / Organizan:

Euskal Herriko Unibertsitatea. Gizarte Langintzako Unibertsitate Eskola
Universidad del País Vasco. Escuela Universitaria de Trabajo social

Arabako Gizarte Langileen Elkargo Profesionala
Colegio Profesional de Trabajadoras/es Sociales de Álava

Laguntzaileak / Colaboran:

Euskal Herriko Unibertsitatea. Arabako Kampuseko Errektoreordetza
Universidad del País Vasco. Vicerrectorado Campus de Álava

Euskal Herriko Unibertsitatea. Soziologia Saila
Universidad del País Vasco. Departamento de Sociología

Eusko Jaurlaritza. Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila. Gizarte Gaietako Sailburuordetza
Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. Viceconsejería de Asuntos Sociales

Arabako Foru Aldundia / Diputación Foral de Álava

Vitoria-Gasteizko Udala / Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

© Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitateko Argitalpen Zerbitzua

ISBN: 978-84-9860-650-8

Depósito legal / Lege gordailua: BI 767-2012

Fotocomposición / Fotokonposizioa: Rali, S.A.
Costa, 12-14 - 48010 Bilbao

Aurkibidea / Índice

Hitzaurrea / Prólogo	9
-----------------------------------	---

CHARO OVEJAS. *EHUko Gizarte Langintzako Unibertsitate Eskolako Zuzendaria / Directora de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UPV/EHU*

SUSANA MARTINEZ DE LAGRAN. *Arabako Gizarte Langileen Elkargo Profesionaleko Lehendakaria / Presidenta del Colegio Oficial de Diplomadas/os en Trabajo Social de Álava*

INSTITUZIOEN AURKEZPENAK PRESENTACIONES INSTITUCIONALES

EUGENIO RUÍZ. <i>EHUko Arabako Canpuseko Errektoreordea / Vicerrector Campus de Álava de la UPV/EHU</i>	15
ALFONSO GURPEGUI. <i>Eusko Jaurlaritzako Gizarte Gaietako Sailburuordea / Viceconsejero de Asuntos Sociales del Gobierno Vasco</i>	19
MARTA ALAÑA. <i>Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuetako Foru diputatua / Diputada Foral de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Alava</i>	23
AINHOA DOMAICA. <i>Gasteizko Udaleko Gizarte Gaien eta Adinekoen zinegotzia / Concejala de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz</i>	29

HITZALDIAK / PONENCIAS

Bitartekaritza eta gizarte langintza: eratzear den bikotea	35
ALBERTO JOSÉ OLALDE ALTAREJOS	
Mediación y trabajo social: una pareja en construcción	53
ALBERTO JOSÉ OLALDE ALTAREJOS	
¿Mediamos o sustituimos en el ejercicio profesional?	71
KOLDOBI VELASCO	
Mediación: una propuesta formativa desde la perspectiva del trabajo social	85
LUIS MIGUEL RONDÓN y MARÍA PAZ GARCÍA-LONGORIA SERRANO	

**EZTABAIDARAKO DOKUMENTUAK
DOCUMENTOS PARA EL DEBATE**

Mediación y trabajo social	101
ASUN BERASATEGI	
Mediación familiar y trabajo social	109
BONI CANTERO	
Mediación o sustitución: dos conceptos contrapuestos	117
MARI CARMEN ARCE	
Mediación. Un modelo de intervención en familias	123
GERARDO VILLAR	
Trabajo Social y Mediación	131
AGATE BARUA	

JARDUNALDIAREN AMAIERA / ACTO FINAL

Desconcierto final	139
MIREN ARIÑO ALTUNA	

Hitzaurrea / Prólogo

Hitz hauen bidez, atsegin handiz aurkeztu nahi dizuegu **Gizarte Langintzako V. Jardunaldia: Bitartekari edo ordezk**o. Jardunaldi honen bidez jarraipena emango diogu Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateko Gizarte Langintzako Unibertsitate Eskolak eta Arabako Gizarte Langintzako Diplomadunen eta Gizarte Laguntzaileen Elkargo Ofizialak 2007an abiatutako lankidetzari.

2007-2008 ikasturtean hasitako lanildo horri jarraituz, dagoeneko lau ekitaldi antolatu ditugu: Gizarte Langintzako I. Jardunaldia: *Etika, Gizarte Langintzan*; Gizarte Langintzako II. Jardunaldia: *Género-ikuspegia duen esku-hartze baterantz*; Gizarte Langintzako III. Jardunaldia: *Jarduera komunitarioa argituz eta saretz*; eta Gizarte Langintzako IV. Jardunaldia: *Mendekotasunetik harantz*. Orain arteko jardunaldiek berebiziko arrakasta izan dute, eta horixe da proiektuari eusteko emateko bermerik onena: batez beste, 260 lagunek parte hartu dute jardunaldietan, eta azkenekoak 289 parte-hartzaile bildu zituen.

Bizi-bizirik jarraitzen du proiektua abian jartzera eraman gintuen hasierako asmoak: Gizarte Langintzarekin loturiko gai espezifiko bat ardatz hartuta, jardunaldi bat egitea, *gogoetarako gune propioak* sustatzeko, *lanbidearen esparruko nahiz esparru akademikoko ekarpenak* jasoz, Gizarte Langintzaren ardurako eta esparruko hainbat auzi konplexuren gaineko begirada osagarriak bilduz.

Tenemos el placer de presentar la **V Jornada de Trabajo Social: Mediamos o sustituimos**. Esta jornada consolida la colaboración entre la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea y el Colegio Oficial de Diplomados/as en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Álava.

Hemos celebrado ya cuatro ediciones, dando continuidad a una línea de trabajo conjunta iniciada en el curso 2007-2008: la **I Jornada** de Trabajo Social: *Una mirada ética a la profesión*, la **II Jornada** de Trabajo Social: *Hacia una intervención con perspectiva de género*, la **III Jornada** de Trabajo Social: *Redefiniendo el trabajo social comunitario* y la **IV Jornada** de Trabajo Social: *Más allá de la Dependencia*. La gran acogida que han tenido estas jornadas avala, sin duda, la continuidad del proyecto, reafirmadas con una asistencia media de 260 personas superándose en la última jornada con 289 personas asistentes.

La convicción inicial que dio lugar al nacimiento de este proyecto sigue estando vigente, la idea de desarrollar una jornada centrada en temáticas específicas de interés para el Trabajo Social, impulsando *espacios de reflexión propios*, con *aportaciones tanto del ámbito profesional como del ámbito académico*, miradas complementarias para abordar cuestiones complejas que ocupan y preocupan al Trabajo Social.

Bestalde, azken ekitaldian, erronka berri bat hartu genuen gure gain -jardunaldi-erako metodologia berria hartzea-, eta oraingo honekin ere bide horri jarraituko diogu. Izan ere, ebaluazioek erakutsi dutez, oso positiboa da, aukera ematen duelako gune berean askotariko ikuspegiak batzeko, eta Gizarte Langintzari buruz elkarrekin gogoeta eraikitzeko, tresna teorikoak eta esperientzia praktikoak baliatuta.

Hori guztia kontuan hartuta, **Gizarte Langintzako V. Jardunaldia: Bitartekari edo ordezeko** ekimenarekin, bitartekaritzaren kontzeptuari berari eta Gizarte Langintzarekin duen erlazioari buruz gogoeta egin nahi da. Bitartekaritzak pertsonen arteko gatazkak kudeatzeko eta ebazteko prozesu gisa duen konplexutasuna identifikatuz, Gizarte Langintzan esku-hartze sozial espezializaturako bide gisa prozesu hori garatzeko aukerak aztertu ahal izango ditugu.

Gizarte Langintzak bitartekari-ritzako funtzio profesionala garatzen du, baina ez da bitartekaritza hori azken hamarraldietako lege-ekimen, ekimen politiko eta profesionalen bidez gure gizarte-ingurune hurbilean abian jarritakoa.

Nazioarteko erakundeek (NBE) eta Europar Batasunekoek gatazkak ebazteko metodo alternatiboen erabilera sustatzen dute, eta ezin konta ahala lege-ekimen bideratu dira bitartekaritza garatzeko eta sustatzeko. Euskadik 2008an bat egin zuen erakunde horiekin, Familia Bitartekari-itzako Legearen bidez; nolahi ere, jarduera hori 1996. urteaz geroztik landu izan da gure erkidegoan. Orain, arreta handiz aztertu beharko dugu Gai Zibilen eta Merkataritza Gaien Inguruko Bitartekari-

Por otro lado, en la última edición asumimos un nuevo reto, introducir una *nueva metodología* para su desarrollo y le daremos continuidad en esta nueva jornada. De las evaluaciones realizadas se desprende una valoración muy positiva, en cuanto que posibilita aunar en un mismo espacio distintas visiones y permite construir *reflexiones conjuntas* desde el Trabajo Social tejidas con herramientas teóricas y experiencias prácticas.

Teniendo en cuenta ambas cuestiones, la **V Jornada de Trabajo Social: Mediamos o sustituimos** pretende crear un espacio de reflexión en torno al propio concepto de mediación y su relación con el Trabajo Social. Identificar la complejidad de la mediación como proceso para la gestión y resolución de conflictos interpersonales, establece un marco que nos permite analizar las oportunidades para su desarrollo desde la práctica del Trabajo Social, como una forma de intervención social especializada.

El Trabajo Social desarrolla la función profesional de mediación, sin embargo, no es esta mediación la que en la última década se ha puesto en marcha a través de las diferentes iniciativas legislativas, políticas y profesionales en nuestro entorno social más cercano.

Los organismos internacionales (ONU) y de la Unión Europea, promueven la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos y son innumerables las iniciativas legislativas para desarrollar y promover la mediación. En el año 2008 Euskadi se incorporaba con su propia ley de Mediación Familiar a una práctica que ya desde el año 1996 se desarrollaba en nuestra comunidad. Ahora habrá que valorar que retos nos plantea el nuevo Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de

tzari buruzko martxoaren 5eko 5/2012 Errege Dekretu-Lege berriak zer dioen.

Azken urteetan, askotariko jarduerak bideratzen ari dira pertsonen arteko harremanak oinarri dituztenak: familiarakoak, eskolakoak, erakundeetakoak, sozialak, komunitarioak, zigor-arlokoak, kulturarte-koak, lan-arlokoak, merkataritzakoak, etab. Hala, bitartekaritza gatazkak ebazteko bake-bidezko tresna gisa nabarmendu, garatu eta sustatu da, eta gizarte langileak esparru horretara hurbiltzeko eta lan-esparru gisa dituen aukerez gogoeta egiteko premia sortu dute aurrerapauso horiek.

Ezin dugu aurkezpen hau amaitu jardunaldi hau gauzatzeko aukera eman duten erakundeei eta haien ordezkariei esker-rak eman gabe: Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (Arabako Campuseko Errektoreordetza eta Soziologia Saila), Eusko Jaurlaritza (Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila), Arabako Foru Aldundia (Gizarte Zerbitzuen Saila) eta Gasteizko Udala (Gizarte Gaien eta Adinekoen Saila). Eskerrak eman nahi dizkiegu erakunde horiei eta haien ordezkariei, beren lankidetzagatik eta proiektu honi emandako laguntzagatik; izan ere, gure lanbidearen balioa aitortzeaz gain, haren aldeko apustua egin dute erabaki horrekin.

Erakundeen arteko lankidetzak atea zabaldu die jardunaldiei eta esku-hartze sozialaren esparruko erakundeen arteko garrantzi handiko trukea sustatu du.

Azkenik, eskerrak, bereziki, Jardunaldian aritu diren erakunde eta hizlariei; baita parte-hartzaile zairen ikasle, irakasle eta profesional guztiei ere.

Marzo, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En los últimos años se viene desarrollando un amplio abanico de prácticas en el ámbito de las relaciones interpersonales: familiares, escolares, organizativas, sociales, comunitarias, penales, interculturales, laborales, comerciales etc. El auge, desarrollo y potenciación de la mediación como instrumento pacífico para la resolución de conflictos conlleva la necesidad de que los trabajadores sociales y las trabajadoras sociales puedan realizar un acercamiento a este ámbito y reflexionar sobre sus potencialidades como yacimiento de empleo.

No podemos finalizar esta presentación sin realizar un agradecimiento expreso a las instituciones y sus representantes que han hecho posible esta jornada: Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (Vicerrectorado del Campus de Álava y Departamento de Sociología), Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Asuntos Sociales), Diputación Foral de Álava (Departamento de Servicios Sociales) y Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores). Agradecemos, a estas entidades y a sus representantes, su colaboración y el apoyo prestado a este proyecto, porque con ello están valorando y apostando por la profesión.

La colaboración Institucional, permite celebrar las jornadas y promueve un intercambio de relaciones institucionales en el ámbito de la intervención social que consideramos muy positiva.

Por último, un agradecimiento especial a las entidades y ponentes que han participado en esta Jornada, y gracias a todas y a cada una de las personas que participáis con vuestra presencia, alumnado, profesorado y profesionales.

Zuentzat berariaz antolatu dugu jardunaldi hau, gure diziplina eta lanbidea gartzten laguntzeko xedez.

SUSANA MARTINEZ DE LAGRÁN

*Arabako Gizarte Langintzako
Diplomadunen eta Gizarte Laguntzaileen
Elkargo Ofizialaren lehendakaria*

CHARO OVEJAS LARA

*UPV/EHUko Gizarte Langintzako
Unibertsitate Eskolako zuzendaria*

Por vosotras y vosotros celebramos esta jornada, que contribuye a impulsar el desarrollo de nuestra disciplina y profesión.

SUSANA MARTINEZ DE LAGRÁN

*Presidenta del Colegio Oficial
de Diplomados/as en Trabajo Social
y Asistentes Sociales de Álava*

CHARO OVEJAS LARA

*Directora de la Escuela Universitaria
de Trabajo Social. UPV/EHU*

INSTITUZIOEN AURKEZPENAK
PRESENTACIONES INSTITUCIONALES

Arabako Campuseko Errektoreordearen aurkezpena / Presentación del Vicerrector del Campus de Álava

Inork ez du zalantzan jartzen Unibertsitatearen gizarte-lana, ezta hori bideratzeko modu anitzak ere. Unibertsitatearen gizarte funtzioaren erakusle dira, besteak beste: prestakuntza, bai titulu ofizialen bidez bai bizitza osoko prestakuntzaren bidez; ikerketetan lortutako ezagutza berriak eta horien hedapena; kanpoko praktiken babesa eta kudeaketa; ekintzailatzaren sustapena, eta enpresa nahiz erakundeekiko lankidetzak. Bestela esanda, unibertsitatearen jarduera guztiek, gutxi-asko, gizartean eragiten dute, eta lagungarriak dira gizarte-ongizate maila hobetzeko. Kasu batzuetan, unibertsitateko lanak zuzenean aplikatzen dira gizartean, eta herritarrek nahiko erraz ikusten eta hautematen dituzte. Gazteen goi mailako prestakuntza horren adibide garbia dugu. Beste kasu batzuetan, ordea, zeharkako prozesu baten bidez lortzen da jarduera akademikoa gizarteratzea eta herritarrek aberasgarritzat eta garrantzitsutzat hartzea; izan ere, jarduera lausoagoak izaten dira. Hori gertatzen da, adibidez, oinarritzko ikerketekin. Dena den, azken urteotan, zorionez, horren balioa areagotu egin da gizartean, horrelako ikerketak oinarritzat hartzen baitira, gero gizartearentzat onuragarriak izango diren emaitzak lortzeari begira. Euskal Herriko Unibertsitatearen Gizarte Langintzako Unibertsitate Eskolaren jarduera aipatutako lehen kasuen adibide garbia da; hau da, zuzenean aplikatzen da, eta erraz ikusten da.

Nadie pone en duda la labor social de la Universidad, ni tampoco las variadas formas en que esta se produce. La formación tanto a través de las titulaciones oficiales como la formación a lo largo de la vida, la generación de nuevo conocimiento a través de la investigación y su difusión, el apoyo y la gestión de prácticas externas, el fomento del emprendizaje y la colaboración con empresas e instituciones son otras tantas muestras de la función social que la universidad lleva a cabo. Dicho con otras palabras, todas las actividades que la universidad realiza repercuten en mayor o menor grado en la sociedad y en el logro de mayores cotas de bienestar social. En unos casos esta aplicación social de las labores universitarias es más directa y puede ser apreciada de manera más fácil e intuitiva por los ciudadanos. Sería el caso, entre otros muchos, de la formación superior de la juventud. En otros casos la traslación de la actividad académica a la sociedad y que esta la considere enriquecedora y relevante resulta un proceso indirecto y más opaca su percepción, como sucede por ejemplo con la investigación básica, aunque por fortuna se está produciendo en los últimos años un notable incremento de su valoración social al ser concebida como la base de posteriores desarrollos que benefician de forma directa a la sociedad. Un ejemplo claro de los primeros, aquellos de aplicabilidad más directa y fácil percepción, lo constituyen las actividades que se desempeñan en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de nuestra Universidad del País Vaco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

Gizakiari, ekonomiari eta erlazioei dagokienez, gure gizartea gero eta konplexuagoa eta anitzagoa da, eta arreta behar duten pertsonen kopurua areagotzen ari da. Hor ditugu adineko pertsonak edo elbarriak, tratu txarren biktimak, eta, oro har, gizartearen sektore ahulenak, hala nola: emakumeak, adingabeak eta adinekoak, baztertuak (presoak, etorkinak, gutxiengo etnikoak), drogaren mende daudenak, eta abar luze bat. Garai batean, eta baita gaur egun ere –desagertzeko joera nabarmena izan arren–, mendekotasunari lotutako laguntza-lan asko familian egiten ziren. Gaur egungo gizarteak, ordea, gero eta argiago ikusten du lan horiek ongi prestatutako profesionalek egin behar dituztela. Zentzu horretan, gizarte-langintzako eskolen eginkizuna ezinbestekoa da. Horrelako eskolarik ez balego, asmatu egin beharko genuke. Horregatik, hain zuzen, ohorea da Arabako Campusarentzat UPV/EHUren Gizarte Langintzako Eskola izatea.

Sortu, berez, lehen Gizarte Langintzako eskola 1964. urtean sortu zuen Gasteizko Gotzaindegiak, Aurrezki Kutxa Municipalaren Gizarte Ekintzaren babespean. Gero, 1994. urtean, UPV/EHUren Gizarte Langintzako eskola sortu zen, Arabako campus honetan. Hortaz, denbora gutxi duten eskola, ezagutza eta jarduera dira, eta aurrera egiteko, kanpoko laguntza urria izanik, ahalegin handiak egin behar izan dituzte; izan ere, bide berria hasi behar izan dute, informazio gutxi zegoen lekuan. Gainera, bilakaera hori erritmo bizian egin behar izan da. Hori guztia zuzendaritza taldeen eta inplikaturako langileen lanak eta borondateak ahalbidetu dute. Oraindik amaitu ez den etapa honetan, eraldaketa are ikusgarriagoa izan da. Di-

En una sociedad como la nuestra, cada vez más compleja y diversificada en sus vertientes humana, económica y de relación, aumenta el número de personas que precisan una atención especial: personas ancianas o con discapacidad, víctimas de malos tratos, en especial los sectores más débiles del entramado social como las mujeres, los menores o los ancianos, excluidos sociales (reclusos, inmigrantes, minorías étnicas), drogodependientes y un desgraciado largo etcétera. En épocas pasadas y todavía en la nuestra, pero con una marcada tendencia a su desaparición, una parte importante de las labores de ayuda a la dependencia se ejercían desde la propia familia. Pero la sociedad actual es cada vez más consciente de la necesidad de que esos cometidos sean desempeñados por profesionales capacitados y bien formados. En este punto las escuelas de trabajo social juegan un papel protagonista. Si no existiesen esas escuelas habría que inventarlas. Por esta razón nuestro Campus de Álava se honra en albergar la Escuela de Trabajo Social de la UPV/EHU.

Aunque sus orígenes hay que remontarlos a 1964, año en que el Obispado de Vitoria-Gasteiz funda la primera Escuela de Asistentes Sociales, acogida a la Obra Social de la Caja de Ahorros Municipal, hay que esperar a 1994 para asistir a la creación de la escuela de Trabajo Social de la UPV/EHU en este campus alavés. Estamos pues ante un conocimiento, una práctica y una escuela jóvenes, que han tenido que desarrollarse a base de grandes esfuerzos y poca ayuda externa dado que estaban desbrozando un camino nuevo sobre el que poca información existía. Y además esa evolución se ha tenido que realizar a un ritmo acelerado que sólo ha sido posible por el trabajo y la voluntad de sus equipos directivos y del personal implicado. En la

ploma-titulua gradu bihurtzeko sekulako ahalegina egin behar izan da, eta horrek aldaketa sakona eragin du eskolan. Aldaketa horretan, mugarriak izan dira: lehen-go diplomak ez zuen laugarren maila txertatzea, diplomatik gradura aldatzeko egokitzapen-ikastaroa ezartzea, irakas-kuntza-ikaskuntza metodo kooperatiboen eta dinamikoen eskakizunak betetzea, eta ikerkuntza sustatzeko eta kalitatea bermatzeko eskakizunak betetzea. Gaur egungo zuzendaritza-taldeak, Charo Ovejas irakaslea buru dela, eta bere laguntzaileek, hala irakasleek nola administrazio eta zerbitzuetako langileek, lan eskera egin behar izan dute. Lerro hauen bidez, eskerrak eman nahi dizkiet guzti-guztiei, UPV/EHUren izenean.

Lehen deskribatutako erantzukizun guztiak, ordea, ez dira oztopo izan, eskolak bere programa hedatzen eta indartzen jarraitzeko. Horren erakusle dugu, besteak beste, Gizarte Langintzako V. Jardunaldi hau. Jardunaldi hauek 2008. urtean egin ziren lehenengoz, eta, orduz geroztik, lan eta gizarte arloko gai interesgarriak landu izan dira beti. Lanbideari, generoari, lan komunitarioari edo mendetasunari lotutako gaiak aztertu izan dira. Beraz, urtero errepikatzen den biltzar izaerako jardura izan arren, aldiro berritzen ditu bere edukiak. Aurtengo jardunaldiaren izenburua hau da: «Bitartekoak edo ordezkariak gara?». Gizarte-politiken eta bere onuradunen arteko bitartekaritza-funtzioa giltzarria izan da gizarte-lanean, hasiera-hasieratik. Bitartekaritza horren irismena edo bere balioaren galera interes handiko gaia da, lan-mahaietan eta txosnetan aztertzeko, eta lagungarria izango da gazte

etapa más reciente, que no ha finalizado aún, la transformación ha sido aún más espectacular. La conversión de la titulación desde la Diplomatura al Grado ha supuesto un esfuerzo ingente que está modificando la escuela de una manera muy profunda. Entre los hitos de este cambio están la incorporación de un cuarto curso del que la anterior Diplomatura carecía, la implantación del Curso de Adaptación de la Diplomatura al Grado, las nuevas exigencias de métodos de enseñanza-aprendizaje cooperativos y dinámicos y las no menores de la promoción investigadora y de los requisitos de calidad. Toda esa ingente labor ha caído en manos del actual equipo directivo, encabezado por la profesora Charo Ovejas, y sus colaboradores docentes y de administración y servicios, a los que quiero mostrar mi agradecimiento desde estas líneas en nombre la UPV/EHU.

Todas las responsabilidades antes descritas no han sido obstáculo para que la escuela haya continuado y reforzado su programa de difusión, una de cuyas muestras, entre otras muchas, la constituye esta V Jornada de Trabajo Social. Desde 2008 en que se iniciaron estas jornadas los temas tratados han sido siempre de un elevado interés profesional y social. Se han tocado materias relacionadas con la propia profesión, de género, de trabajo comunitario o de dependencia. Se trata por tanto de una actividad congresual que se repite de año en año, pero de una manera renovada e innovadora en cada ocasión. La Jornada de este año tiene por título «¿Mediamos o sustituimos?». La función mediadora del Trabajo Social entre las políticas sociales y sus beneficiarios ha sido desde el inicio una de sus funcionales clave. El alcance de esta mediación o su desvirtuación, tal como va a ser tratada en las mesas de tra-

bezain beharrezkoa den zientzia honek aurrera egin dezan.

EUGENIO RUIZ URRESTARAZU

Arabako Campusaren errektoreordea

bajo y ponencias supone otro foco de interés indudable y que va a colaborar en el avance de esta ciencia tan joven como necesaria.

EUGENIO RUIZ URRESTARAZU

Vicerrector del Campus de Álava

Eusko Jaurlaritzako Gizarte Gaietako Sailburuordearen aurkezpena / Presentación del Viceconsejero de Asuntos Sociales del Gobierno Vasco

Lehenik eta behin, adierazi nahi dut oso egokitzat hartzen dudala Jardunaldi hau antolatzea, gizarte-lanaren esku-hartze profesionalaren alderdi nagusietako bat, hots, bitartekaritza sakondu nahi duelako.

Euskadin dugun Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen arabera bitartekaritza Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren oinarritzko prestazio teknikoetako bat da. Une honetan izapidetze-fasean dagoen prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko dekretuaren zirriborroan erabaki da familia-bitartekaritzako prestazio tekniko eta familia-bitartekaritzako/-bitartekotzako prestazio orokorra bereiztea, eta familia-bitartekaritza honela definitu da: «borondatezko prozedura da, non profesional batek edo gehiagok laguntza eta orientazioa jartzen duten gatazkan dauden alderdien eskura, haien familia-gatazka konpontzeko irtenbideak aurkitzeko elkarriketa-prozedurari dago-kionez. Profesional horiek bitartekaritzan prestakuntza izango dute, inpartzialak izango dira eta ez dute erabakiak hartzeko ahalmenik izango». Bitartekaritzaren/bitartekotzakoren edukari dagokionez, honela definitzen da: «prozedurari jarraiki, gizarte-zerbitzuetako profesionalek erabiltzaileari orientazioa ematen diote gizarte-gaitasunak garatzeko eta hurbileko ingurunearekiko (familia, taldea edo komunitatea) elkarrreragina hobetzeko egin beharreko urratsen inguruan».

Hala eta guztiz ere, bitartekaritza gatazkan dauden alderdien artean akordioak bilatzeko laguntzarako edo orientaziorako

Quiero saludar la oportunidad de la organización de esta Jornada que pretende profundizar en uno de los aspectos centrales de la intervención profesional del trabajo social: la mediación.

La Ley de Servicios Sociales de la que nos hemos dotado en Euskadi, establece la mediación como una de las prestaciones técnicas básicas del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En el borrador de decreto de cartera de servicios y prestaciones, que está en estos momentos en tramitación, se ha optado por diferenciar la prestación técnica de mediación familiar de la de mediación /intermediación en general, definiendo la mediación familiar como «el procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder decisorio, ayudan y orientan a las partes en cuanto al procedimiento dialogado necesario para encontrar soluciones que permitan concluir su conflicto familiar». En cuanto al contenido de la mediación/intermediación se define como el «procedimiento en virtud del cual profesionales de servicios sociales orientan al desarrollo de competencias sociales y a la mejora de la interacción entre la persona y el medio en el que se desenvuelve, ya se trate del medio familiar, grupal o comunitario».

En cualquier caso, nos refiramos a la mediación como una medida de ayuda u orientación para lograr la búsqueda de

neurritzat edo pertsonen beren ingurunearekiko harremanak hobetzeko dituzten gaitasunak zein diren jakitera bideratutako esku-hartze profesionaltzat hartzen badugu ere, zeregin nagusia dute gizarte-laneko profesionalek.

Gizarte Zerbitzuei buruzko gure Legeak esku-hartze komunitarioaren, autonomia pertsonalaren eta erabiltzaileen duintasunaren alde egiten duen apustuak ahalbidetzen du esparrua positiboa izatea gizarte-lanaren profesionalek aurrera egin dezazuen erabakitzeko gaitasun pertsonala indartzean, konpromisoan eta askatasunean oinarritutako jardura profesionala eta elkarrekiko errespetuan, hau da, azken batean, bitartekaritzan oinarritutako esku-hartzean.

Eusko Jaurlaritzak legealdiaren hasieratik ari da Legearen aplikazioa eta Legearen araudiaren garapena lantzen; eta ildo horretan hainbat tresna garatu ditugu. Tresna horien artean prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko dekretuak gain, Gizarte Zerbitzuei buruzko Plan Estrategikoa azpimarratu nahi dut. Aipatutako planean ikuspegi komunitarioa finkatzearen eta garatzearen aldeko nahiz esku hartzeko oinarritzeko prozeduraren aldeko apustu irmoa egin da, eta Plan hori arautzeko baliagarriak izango dira jardunaldi honetako ondorioak.

Horregatik guztiagatik, zuen esku-hartze profesionalari buruzko gogoeta egiten jarraitzea animatzen zaituztet, baita jakintza teknikoak lantzerako ere zuen praktika profesionala hobetzeko, eta, azkenik, ekintza politikoari buruzko begirada kritikoak ezartzera, zeren Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari parte hartzen dugun agente guztien (profesionalak, erabiltzaileak, arduradun politikoak, eta abar) ahalmenak zein diren jakitea lortzen badu-

acuerdos entre partes en conflicto, o como una intervención profesional dirigida a descubrir las potencialidades de las personas con objeto de mejorar sus relaciones con el entorno, las y los profesionales del trabajo social tienen un papel central.

La apuesta que nuestra Ley de Servicios Sociales hace por la intervención comunitaria, por la autonomía personal y por la dignidad de la personas usuarias, posibilita un marco favorable para que las y los profesionales del trabajo social avancen en una intervención basada en el fortalecimiento de la capacidad personal de decisión, en un ejercicio profesional basado en el compromiso, en la libertad de las partes y en el respeto mutuo, en definitiva en la mediación.

Desde el Gobierno Vasco estamos trabajando desde el inicio de la legislatura en la aplicación y desarrollo normativo de la Ley; y en este sentido hemos desarrollado diferentes instrumentos entre los que quiero destacar, además del decreto de cartera de prestaciones y servicios, el Plan Estratégico de Servicios Sociales, en el que se apuesta de manera decidida por el afianzamiento y el desarrollo del enfoque comunitario y del procedimiento básico de intervención, para cuya articulación serán útiles las conclusiones de esta jornada.

Os animo a continuar reflexionando sobre vuestra intervención profesional, a elaborar conocimiento técnico para mejorar vuestra práctica profesional, a establecer miradas críticas sobre la acción política, porque si somos capaces de descubrir las potencialidades de todos y cada uno de los agentes que participamos en el Sistema Vasco de Servicios Sociales: profesionales, personas usuarias, responsables políticos..., y mejoramos las relaciones con el

gu eta ingurunearekiko harremanak hobetzen baditugu, elkarguneak aurkituz, ekarpen handia egingo baitugu Gizarte Zerbitzuen Sistema finkatzeko, eta, azken batean, pertsonen ongizatea eta autonomia lortzeko.

ALFONSO GURPEGUI

Gizarte Gaietako Sailburuordearen

entorno, encontrando puntos de encuentro, habremos hecho una gran aportación para la consolidación del Sistema de los Servicios Sociales y en definitiva para el bienestar y la autonomía de las personas.

ALFONSO GURPEGUI

Viceconsejero de Asuntos Sociales

Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuetako Foru Diputatuaren Aurkezpena / Presentación de la Diputada Foral de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava

Jardunaldi honen helburua da, besteak beste, bitartekotzaren konplexutasunaz go-goeta egitea. Horretarako, garrantzitsua da onartzea gatazkak, bitartekotzaren bidez konpondu nahi direnak, ez direla ez onak ez txarrak, bidelagunak baizik. Zenbait korronte intelektualetan, gatazkak aldaketaren eragileztat jotzen dira, eta gizarte harreman gizatiarragoak eta ez hain estereotipatuak lortzeko abiapuntu gisa uler daitezke.

12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, bitartekotzaren aukera jasotzen du eta honela definitzen du: (bitartekaritza) borondatezko prozedura da, profesional batek edo batzuek aurrera eramaten dutena. Kualifikatuak, inpartzialak eta erabakitze ahalmenik gabeak dira profesional horiek, eta gatazka duen pertsonari edo aldeei laguntza eta jarraibideak ematen dizkiete gatazka amaitzeko beharrezkoa den elkarrizketa bidezko prozeduraren bitartez irtenbide onargarriak aurki ditzaten. Eremu horretan, bitartekaritza integrala gizarte zerbitzuetako euskal sisteman dauden gainerako zerbitzuekin eta gizarte babeseko beste sistema publikoekin modu koordinatuan jardutea da, gatazka pertsonalen zein familia bateko edo bizikidetzaren unitate bateko kideen artean dauden gatazken konponbiderako beharrezkoa den esparru guztietan.

Gaur egungo gizarteak bizi dituen aldaketa izugarriek eragin nabarmena dute gizarte politiken bilakaeran eta aldatetean.

Tratar de reflexionar sobre la complejidad de la mediación es uno de los objetivos de esta Jornada y para ello es importante asumir que los conflictos -que la mediación trata de abordar- no son ni buenos ni malos, son sencillamente compañeros de camino. En algunas corrientes intelectuales se consideran «motores de cambio» y pueden ser considerados como la vía de entrada a nuevas formas de relación social más humanas y menos estereotipadas.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales del País Vasco, contempla la mediación y la concibe como: «(La mediación es) un procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder decisorio, ayudan y orientan a la persona o a las partes en cuanto al procedimiento dialogado necesario para encontrar soluciones aceptables que permitan concluir su conflicto. En este marco, se entiende por una mediación integral la actuación coordinada con el resto de servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y con otros sistemas públicos orientados a la protección social, en todos los ámbitos necesarios para la atención de conflictos bien sean personales bien entre los miembros de una unidad familiar o convivencial».

Las enormes transformaciones que están sucediendo en la sociedad contemporánea tienen una clara influencia en la evolución y los cambios en las políticas sociales.

Besteak beste, hauek dira gizarte politikak berriz definitzera bultzatzen gaituzten arrazoiak: bizi itxaropenaren etengabeko luzapena; emakumeen txertatze masiboa gizarte eta lan munduan; globalizazioa; iraultza teknologikoa; berdintasun arloan emandako aurrerapausoak; indibidualizazio prozesua; norbanakoaren gailentzea; eta eskubide zibil eta sozial berrien lorpena.

Gizarte berriaren eskaerak direla-eta paradigma aldaketa gertatu da, eta horrek bi ildotan eragiten du: batetik, zerbitzu eta programen diseinu eta plangintzan; bestetik, esku hartze eta praxi profesionalen.

Hori horrela, pertsonen arreta emate-rakoan oinarritzko eskubide hauek errespetatu behar dira:

- Duintasuna: pertsonen berez duten balioa da, beraien inguruabarrak alde batera utzi eta banakotasuna errespetatuta.
- Pribatutasuna: interesdunak hala nahi duenean, norberaren gauzetan inork muturra ez sartzeko eskubidea da.
- Hautatzeko eskubidea: hainbat aukeraren artean askatasunez hautatu ahal izatea da.
- Gogobetetzea eta garapen pertsonala: jomuga pertsonalak betetzea eta gaitasunak garatzea da.
- Eskubideen defentsa: pertsonen eta herritarren berezko eskubide guztiak zaintzea eta horiek benetan egikaritu ahal izatea da.

Gai horiek gizarte esku hartzeko teknikan aplikatuz gero, emaitza hauxe da: pertsonaren balio eta sinesmen sistemaren errespetu sakona. Horrez gain, bizitza ka-

El incremento progresivo de la esperanza de vida, la incorporación masiva de las mujeres a la vida sociolaboral, la globalización, la revolución tecnológica, los avances en materia de igualdad, el proceso de individualización, la emergencia del sujeto y la conquista de nuevos derechos civiles y sociales están entre los factores que nos abocan a la redefinición de las políticas sociales.

Las exigencias de la nueva sociedad comportan un cambio de paradigma que afecta tanto al diseño y la planificación de los servicios y programas, como a lo que atañe a la intervención y la praxis profesional.

Así, se concibe la atención a las personas respetando sus derechos básicos:

- Dignidad: como el reconocimiento del valor intrínseco de las personas, independientemente de sus circunstancias, respetando su individualidad
- Privacidad: como el derecho a no sufrir intromisiones en sus asuntos personales en caso de este sea su deseo.
- Elección: como la posibilidad de elegir libremente entre una serie de opciones
- Satisfacción y realización personal: como la realización de aspiraciones personales y el desarrollo de capacidades.
- Defensa de los Derechos: como la conservación de todos los derechos inherentes a la condición de persona y a la ciudadanía y oportunidad real de ejercerlos.

Si se relacionan estas cuestiones con las técnicas de intervención social, ello se traduce en un profundo respeto por el sistema de valores y creencias de la propia persona,

litatearen eta ongizate pertsonalaren hobekuntza lortzeko bidea egingo da, betiere pertsonaren duintasuna, eskubideak, interesak eta nahiak erabat errespetatuz eta haren parte hartze eraginkorra izanda.

Esku hartze ereduen oinarrian dauden irizpideek balio etikoez josita egon behar dute. Hona hemen esku hartzeen funtsezko alderdiak:

- Askatasun pertsonala baliatzea sustatu behar dute, bai erabakiak hartzeko bai hautaketak egiteko.
- Pribatutasunaren defentsa eta intimitatearen babesa.
- Ezberdintasunaren errespetua.
- Alde batera utzi behar dituzte jarraia babesgarriegiak eta helduak haurrak balira bezala tratatzera darabaten jardunak.

Pertsonarengan zentratutako esku hartzea lanbide orientazio mota bat da, eta horren ezaugarri nagusia da erabiltzailea laguntza prozesuaren erdigunean kokatzen duela. Pertsona prozesuaren erdigunean jartzeak zera dakar berekin: laguntza beharrak (egoera pertsonalaren ondorioz sortutakoak) kontuan hartzea, pertsonaren nahiak eta desioak errespetatzea, eta eguneroko bizitza gobernatzeko eta bizitza proiektua garatzen jarraitzeko laguntza ematea.

Esku hartze mota horrek batez ere autodeterminazioaren alde egiten du; autodeterminazioa gaitasun gisa eta eskubide gisa ulertuta.

Autodeterminaziorako gaitasuna pertsona orok hautatzeko, erabakiak hartzeko eta horien erantzule egiteko duen trebetasun multzoa da. Autodeterminaziorako gaitasuna honela lortzen da: horretan trebatuz, batetik, eta norberaren eskarmentuaren eta gizarte harremanen

procurando la consecución de mejoras en la calidad de vida y el bienestar personal y, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, a sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.

Los criterios para fundamentar los modelos de intervención han de estar impregnados de valores éticos. Así, son aspectos clave de las intervenciones:

- favorecer el ejercicio de la libertad personal para tomar decisiones y para realizar elecciones
- la defensa de la privacidad y la preservación de la intimidad
- el respeto a la diferencia
- desterrar actitudes sobreprotectoras y actuaciones que puedan caer en la infantilización de las personas adultas

La orientación a la persona o la intervención centrada en la persona, aparece como un enfoque profesional cuya principal característica es situar a la persona usuaria en el centro del proceso de atención. Esta situación central supone contemplar no sólo sus necesidades de atención derivadas de su situación personal, sino también el respeto a sus preferencias y deseos, apoyando que cada persona pueda gestionar su día a día y seguir desarrollando su proyecto de vida.

La principal apuesta de este tipo de intervención es promover la autodeterminación como capacidad y la autodeterminación como derecho.

La autodeterminación como capacidad se refiere al conjunto de habilidades que cada persona tiene para hacer sus propias elecciones, tomar sus decisiones y responsabilizarse de las mismas. La autodeterminación como capacidad se adquiere mediante su ejercicio, mediante el

bidez lortutakoaren ikaskuntza baliatuta, bestetik.

Autodeterminaziorako eskubidea aipatzean, berriz, pertsonak beraien nortasunean oinarritutako bizitza proiektua garatzea eta hori kontrolatzea bermatua eduki behar dutela esan nahi da, edozein direla ere beraien gaitasunak.

Eskubideen babeseko eta autonomia sustapeneko sare guzti horrek zenbait gaitasun profesional izatea eskatzen du, batik bat, oinarri-oinarrizkoa da harremanek duten garrantzia kontuan hartzea gizarte zerbitzuetan lan egitean. Esku hartze teknikoak pertsonan zentratutako laguntza ereduaren bidez egin nahi badira, gizarte zerbitzuetako langileak erabakigarriak dira. Elkarerreraginaren ezaugarriak (nola, zein irizpiderekin, moduak eta erritmoak) funtsezkoak dira laguntzaren kalitatea hobetzeko.

Gizarte zerbitzuen sistemako profesionalak diziplinarteko lan metodologiei buruzko prestakuntza izan behar dute, elkarreragin positiboa sustatzeko trebetasun eta jarrerak garatu behar dituzte, horrek komunikazioa eta lankidetzaz erraztuko baititu. Gizarte zerbitzuetako egunerokoa lana errutinazkoa bihurtu daiteke, eta profesionalen jarduerari buruz gogoetarik egiten ez denean, printzipio gidarietatik aldentzeko arriskua dago.

Gizarte lanaren ikuspuntutik bitartekotzan espezializatu nahi dutenek trebakuntza sendoa eta gogoetatsua jaso behar dute, non, hasteko eta behin, gatazka modu dialektikoan ulertzen hasiko diren. Hala ere, kontuan hartu behar da pertsona guztiak ez daudela lan hori egiteko prest.

Azkenik, bitartekotza prebentzio tresna oso baliotsua da gizarte lanaren ikus-

aprendizaje que proviene de uno mismo y de la interacción social.

La autodeterminación como derecho hace referencia a la garantía de que las personas, al margen de sus capacidades, puedan desarrollar su proyecto vital basado en su identidad personal y tener control sobre el mismo.

Todo este entramado de protección de derechos y promoción de la autonomía requiere de competencias profesionales que se van a fundamentar básicamente en la dimensión relacional como dimensión básica del trabajo en los servicios sociales. Las personas que desarrollan su trabajo en los servicios sociales son un factor decisivo para que las intervenciones técnicas hagan efectivo el modelo de atención centrado en la persona. La cualidad de la interacción (cómo, en base a qué criterios, modos y ritmos se desarrollen) es algo esencial para mejorar la calidad de la atención.

Los y las profesionales del Sistema de Servicios Sociales deben estar formados en metodologías de trabajo interdisciplinar y precisan desarrollar habilidades y actitudes facilitadoras de la interacción positiva que facilita la comunicación y la cooperación. El día a día en un servicio social puede convertirse en rutinario y cuando las actividades profesionales están exentas de reflexión, entrañan el peligro de alejarse poco a poco de los principios rectores.

Quienes desde el trabajo social quieran especializarse en mediación deberán realizar una formación sólida, reflexiva, en la que se empiece a asumir el conflicto de forma dialéctica; y no todas las personas están en disposición o condiciones para llevar a cambio este trabajo.

Y, para terminar, la mediación desde la perspectiva del trabajo social tiene que

puntutik, izan ere, gizarte lotura berriak eratzen parte hartzea oso onuragarria da gatazkei aurrea hartzeko eta kohesio soziala sortzeko.

MARTA ALAÑA ALONSO

*Gizarte Zerbitzuen Saileko
Foru Diputatua*

ser una herramienta de prevención muy valiosa, ya que participar en la creación de nuevos lazos sociales es una muy buena prevención de los conflictos y una forma de generar cohesión social.

MARTA ALAÑA ALONSO

Diputada Foral de Servicios Sociales

Gasteizko Udaleko Gizarte Gaien eta Adinekoen Zinegotzia Aurkezpena / Presentación de la Concejala de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Gasteizko Udalak, eta zehatzago izanik, Gizarte Gaien eta Adinekoen Sailak badu zer irabazi, gaur, Gizarte Langintzako Eskolan izango den jardunaldian eta, zer esanik ez, bi erakundeen artean dagoen lankidetzaren erabakiaren baitako harreman estuan.

Eskolak, prestakuntza zereginaz gain, gizarte langintzaren inguruko diziplinak lantzen baititu, gizarte zeregina ere betetzen du, herritarren gizarte ongizatea ahalik eta hobereena izan dadin laguntzen baitu, eta hori gizarte zerbitzuen zeregina ere bada.

Prestakuntza jardunaldi honetarako aukeratutako gaia ez da garrantzi gutxi-koa, gure gizartearen eta, bereziki, gizarte zerbitzuetan, gero eta handiagoa den interesari, familia bitartekaritzagatik interesa, erantzuten diona baizik, gatazkak prebenitzeko zein horiek konpontzeko tresna egokia den aldetik.

Aldaketa sakoneko unea eta krisialdia pasatzen ari den gizartearen bitartekaritzak pisu handiago du, posible bada, gizarte esku-hartzearen baitan. Bitartekaritzak testuinguru desberdina eskaintzen du, non alderdiek konpontzen baitute arazoa; eta gizarte langintzatik bertatik oso hurbil dagoen ikuspegia da hori. Familia bitartekaritza gizarte langintzarako espazio profesional berritatzat jotzeko orduan adostasuna dagoela dirudi.

No cabe duda que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y en concreto el Departamento de Asuntos sociales y de las Personas Mayores, se enriquece con la presencia hoy en la Escuela de Trabajo social en esta Jornada y, por supuesto, en la estrecha interrelación que mantenemos en el marco del acuerdo de colaboración existente entre ambas Instituciones.

La función formativa que desempeña la Escuela con la impartición de la disciplina del Trabajo social cumple además una función social puesto que, contribuye a la mejora del bienestar social de la ciudadanía, y esta tarea es coincidente también con la misión de los Servicios sociales.

Seguramente, el tema elegido para esta Jornada formativa no es baladí sino que responde a un interés creciente en nuestra sociedad, y en los servicios sociales en particular, por la mediación familiar como un instrumento eficaz tanto en la prevención como en la resolución de conflictos.

En una sociedad de profundos cambios y en estos momentos de crisis, la mediación cobra, si cabe, mayor protagonismo en el marco de la intervención social. La mediación nos aporta un contexto diferente en el que las partes protagonizan la resolución de conflictos, una visión muy próxima al propio trabajo social. Parece existir un consenso en considerar la mediación familiar como un nuevo espacio profesional para el trabajo social.

Autonomia esparruan, otsailaren 8ko Familia Bitartekaritzaren 1/2008 Legeak dioenez, *une hauetan bat egiten ari dira, era egokian egin ere, familia-bitartekaritzaren garapena batetik eta gizarte-zerbitzuen sendotze- eta unibertsalizatze-prozesua bestetik, gizarte-zerbitzuen norabidea gero eta gehiago familiari eta gizarteari zuzenduta dagoelako; hartara, gizarte-zerbitzuen esparrua oso egokia da bitartekaritza-zerbitzuak kokatzeko. Lege horrek xedatutakoaren arabera, herritar guztiek familia bitartekaritza baliatu ahal-ko dutela bermatuko dute administrazio publikoek.*

Horrek beste gogoeta bat egitera garamatza, hain zuzen, gizarte langintzako ikasketetan bitartekaritza arloko prestakuntzaren garrantziaz. Familia bitartekaritza ikasgai autonomo gisa bultzatu behar da, baina aldi berean, familiari laguntzen dioten profesionalen prestakuntzan eta, bereziki, gizarte langintzakoenean bitartekaritzaren filosofia eta teknikak sustatu behar dira.

Familia bitartekaritzaren programarekin Gasteizko Udalak lortu duen esperientzia oso positibotzat jotzen da, batez ere familiei emandako zerbitzuagatik, gehienak akordioetara heltzea lortu baitute, eta, seguruenik familiako kideen arteko komunikazioa eta harremana hobetzeko ere bali izan zaie. Programa hori 2001ean sortu zen gizarte zerbitzuen testuinguruaren baitan, eta ibilbide luzea izan du 2011ra arte.

10 urtez, bitartekaritza partekatuen ereduari oinarritutako programa izan da, zeinetan diziplinarteko taldeak bitartekaritza eskaintzen baitzuen, hasiera batean, banaketa eta dibortzio kasuetan, eta gerora gurasoen eta seme-alaba nerabeen arteko gatazketan eta adinekoak zaintzean edo

En nuestro ámbito autonómico, la ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, señala la *confluencia entre el desarrollo de la mediación familiar y el proceso de maduración y universalización de los servicios sociales con un enfoque cada vez más familiar y comunitario, de suerte que, según entiende esta ley, el de los servicios sociales es el marco idóneo en el que encuentran acomodo los servicios de mediación familiar.* La citada Ley acuerda que las administraciones públicas garantizarán el acceso de la ciudadanía a la mediación familiar.

Este debate suscita la reflexión sobre la importancia de la formación del/ de la trabajadora social en mediación en los estudios de grado de trabajo social. Se trata de potenciar la mediación familiar como disciplina autónoma pero simultáneamente potenciar la filosofía y las técnicas de la mediación en la formación reglada de todas las profesiones de ayuda a la familia y, muy en particular en Trabajo social.

La experiencia de este Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con el programa de mediación familiar creado en el año 2001 en el contexto de los servicios sociales y que ha tenido una larga trayectoria hasta el año 2011 es muy positiva, sobre todo, por el servicio prestado a las familias que en su mayoría han conseguido alcanzar acuerdos y seguramente les ha servido para la mejora de la comunicación y relación entre los miembros de la familia.

Ha sido durante 10 años un programa basado en un modelo de comediación con un equipo interdisciplinar que inicialmente sólo ofrecía mediación en separación y divorcio y, posteriormente se fue ampliando a conflictos entre padres/madres e hijos/as adolescentes, conflictos en el cuida-

familietan sortzen ziren bestelako gatazketan ere.

Gure esperientzia eta egungo arau zein gizarte testuingurua aintzat harturik, familia bitartekaritza bultzatu behar da familiei laguntzeko zerbitzuak garatzen dituen politika egokiaren baitan, hain zuzen, pertsonen beren bizitza proiektuak garatzeko behar dutena izan dezaten lagunduko dutenak.

AINHOA DOMAICA GOÑI

*Gizarte Gaien eta
Adinekoen zinegotzia*

do de personas mayores, y otros tipos de conflictos familiares

En base a nuestra experiencia y en este contexto normativo y social actual se hace preciso impulsar la mediación familiar en el marco de una buena política que desarrolle servicios de ayuda a las familias que empodere a las personas para desarrollar sus proyectos de vida.

AINHOA DOMAICA GOÑI

*Concejala de Asuntos Sociales y
de las Personas Mayores*

HITZALDIAK

PONENCIAS

Bitartekaritza eta gizarte-langintza: eratzearen bikotea

ALBERTO JOSÉ OLALDE ALTAREJOS

EHUko Gizarte Langintzako Unibertsitate Eskolako irakaslea.

Bitartekaritzako europar masterra.

Posta elektronikoa: albertojose.olalde@ehu.es

Laburpena: Artikulu honetan gogoeta egin nahi dugu bitartekaritzak eta gizarte-langintzak elkarrekin jardunez gero garatu dezaketen begiradari buruz. Gatazkak konpontzeko metodoen profesionalizazioak, familiaren eta komunitateen baitako eta zigor-legeen alorreko harremanen inguruko bitartekaritzaren alorrean bereziki, aukera berriak sortzen ditu eta baztertutako zituen eszenatokiak berreskuratzen ditu gizarte-langintzaren jardunerako. Ulermen onerako oinarriak finkatzeko asmoz, gizarte-langintzaren eta bitartekaritzaren jarduna hobetzeko hainbat gomendio bildu ditugu hemen.

SARRERA

Desberdintasunarekin bakean eta harmonian bizitzeko eta akuilu eta aukera ugarietz baliatzeko arteak berebiziko garrantzia hartzen du herritarrek ikasi eta erabili behar dituzten (beharko lituzketen) gaitasunen artean. (BAUMAN, 2009:128)

Modernotasun likidoko garaiotan, gauzen solidotasuna mehatxutzat har daiteke. Ezagutza salgai edo merkantzia bizkorra bihurtu, eta ezagutza horren balio komertziala lortzen dugunaren arabera deneko mundua sortzen ari zaigu XXI. mendeko dinamismoa. Testuinguru horretan garatzen diren prozesu sozial bizi-biziek aukera profesional berriak eta urgenteak sortzen dituzte¹. Horri guztiari globalizazioaren fenomeno eta iraultza teknikoa gehituta, berehalako emaitzak lortzeko estutasun eta larritasun orokorra eragiten diguten prozesu globalizatuak aurkitzen ditugu nonahi.

¹ BAUMAN (2005).

Bitartekaritzaren mundu liluragarri eta polemikoan² ere antzeko zerbait gertatzen da batzuetan. Haren ezagutzak eta erabilgarritasuna aldarrikatzen dute lanbide askok, eta beren interes legítimo eta ugarien arabera balioa ematen diote bitartekaritzaren ezagutza-esparruari. Bitartekaritza, bai jakintza-arlo gisa, bai gatazkak konpontzeko eta eraldatzeko arte edo metodo berezi bezala, gizarte-langintzara gerturatzen denean, bikote konplexua sortzen da. Zenbaitetan ez diote elkarri jaramonik egiten, lehian dabiltzalako bezeroen banaketan; beste batzuetan, elkarren ondoan bizitzen dira errespetu osoz, elkarrekin komunikatu eta bakoitzaren zereginak argi zedarritzen dituztelako. Elkar maite duen bikotea osatzea da gure proposamena, bi jakintza-arloak ere indartsuagoak baitira elkartuta.

Gizarte-langintza eta bitartekaritza etengabe aldatzen ari den bikotea da. Haien fruituak, xume-xumeak badira ere, elkarren ezagutzatik eta bakoitzak duen, jorratzen duen eta partekatzen duen ezagutza- eta jardun-esparruarekiko errespetutik sortuko dira.

Bikote honi buruzko momentu honek eskaintzen digun abagune honetan, elkarren errekonozimendu eta garapenerako eszenatoki batera jo dezakegu, dauzkagun aukera bikainez jabetzeko, merkatuak eta interes korporatiboek sortu ohi dituzten dinamika monopolizatzaileak alde batera utzita³.

Bakoitzaren berezitasunak aintzat hartuta elkarrekin lortu dezaketen guztia ulertu nahirik, gizarte-langintzari eta bitartekaritzari buruzko gogoeta bateratua egin nahi dugu artikuluko honetan.

1. BITARTEKARITZA, GIZARTE-LANGINTZA ETA ZUZENBIDEA: KONPARAZIOZKO BEGIRADA

BARSKYk proposatutako alderaketatik abiatuta (2007), hiru ereduren arabera egingo dugu gure azterketa: interesetan oinarritutako eredua hartuko dugu

² Polemikoia diogu, aski ezaguna baita bitartekariak berak ere ez direla ados jartzen bitartekaritzaren definizio komun bat emateko. Eta liluragarria, baina ez aingerutarra, gatazkak eraldatzeko metodo alternatiboen aldeko apustuak grina eskatzen baitu arrazoia baino gehiago.

³ Ohikoa izaten da lanbide batzuek aldarrikatzea beraiek bakarrik egin dezaketela bitartekaritza. Dioguna azaltzeko adibide gisa, eta goraldi mediatikoko garaiotan duen balio historikoa dela eta, Bizkaiko Jaurreriko Abokatuen Bazkun Ohoretsuak 2002ko azaroan *El Correo* egunkarian zabaldutako oharra ekarriko dut hona. Abokatuak garatzen duten bitartekaritza-lanaren berri ematen zen ohar horretan, «zuzenbidez kanpoko jendeak gatazken konponketan esku hartzeak dituen ondorio larriez» ohartaraztearekin batera. Abokatutzak abokatuen aholkularitza eta bitartekaritza sustatzen dituela aipatzen zen, halaber. ORTUÑOren iritziz (2011:139), «abokatuak ez dira bitartekari onak. Jendea adiskidetzeko jarrera duten profesionalak izan daitezke, bai eta negoziatzaile iaioak ere, baina bitartekarien lana bestelakoa da».

bitartekaritzaren kasuan, esku-hartze generalistaren eredua, gizarte-langintzaren kasuan, eta aurkarien eredu tradizionala, zuzenbidearen kasuan.

Gatazkak konpontzeko prozesu espezializatua da bitartekaritza guretzat. Prozesu horretan, gatazkatik kanpoko pertsona inpartzial batek gatazkan dauden aldeei elkarrentzako onargarria den soluzio edo konponbidea lortzen laguntzen die, haien arteko komunikazioa eta negoziazioa ahalbidetzearen bidez.

Gizarte-langintza generalista, berriz, aldaketarako esparru planifikatua da, eta esparru hori gidatzen hartzen dute gizarte-langileek herritarrei beren arazo psiko-sozialak konpontzen laguntzeko. Ezagutza, gaitasun, rol eta estrategia ugari erabiltzen dituzte, interbentzio klinikoan esparru estu batean espezializatu beharrean.

Liskarrak legean jasotako eskubide eta erantzukizunen bidez konpontzeko joera dauka zuzenbideak. Horretarako, beren bezeroen izenean diharduten, hots, zerbitzatzen dituzten interes partikularrak defendatzen dituzten abokatuak behar dira.

Maila filosofikoan, beren interesei erantzutearekin batera beren jarrerak gainditzeko laguntzen die bitartekaritzak bezeroei, baina garrantzi handiagoa ematen zaio erlazioari arauetako baino. Gizarte-langintzan, berriz, beren gizarte-ingurune-ara egokitzen laguntzen zaie herritarrei, aldaketa eta justizia ekonomiko eta soziala sustatzearekin batera. Zuzenbideak, bestalde, aholkularitza espezializatua eskaintzen dio bezero bakoitzari, eta jarreraren negoziazioaz baliatzen da ahalik eta eskubide eta onura gehien eskuratzeko.

Helburuei dagokienez, norbanakoen eskubideak baino gehiago interes komuna sustatzen ditu bitartekaritzak. Beren interesak beren kasa asetzen laguntzen die gizarte-langintzak herritarrei, haien gaitasunak sustatuz eta inguruan dituzten giza-banaketa eta sistemak eragin-trukea erraztuz. Zuzenbideak justizia sortzen du, pertsonaren segurtasun, askatasun, berdintasun eta demokrazia eta gizabanakoen eskubide gisa ulertua.

Bitartekaritzarentzat gertakari naturalak dira gatazkak, eta lankidetzan oinarritutako prozesuak behar dira haiei aurre egiteko. Gizarte-langintzan, herritarren arazoak hainbat sistemarekin dituzten eragin-trukea eta tirabirekin dute zerikusia, familia, komunitatea, lana eta kultur ereduak izaki sistema horiek. Zuzenbidean, egiak eta justiziak azaleratzeko aukera gehiago dute aldeetako bakoitzak abokatu profesional batez lagunduta dagoen kontraesanen bidezko prozesu batean.

Bitartekaritzaren rolei dagokienez, liskartuta dauden pertsonen kanpoko laguntzaile inpartziala da bitartekaria. Gizarte-langintzaren eredu generalistan, bitartekariok gizabanakoen eta sistemen arteko eragin-trukea hobetzen dugu, haien tes-tuinguru sozialaren barruan. Zuzenbidean, berriz, abokatuak bozeramaile eta aholku-emaile lanak egiten ditu.

Harreman profesionalari dagokionez, bitartekaritzan bezeroek adosten dute beren arazoaren definizioa eta konponbidea. Bitartekaritza inpartziala eta neutrala izatea funtsezkoa da konfiantza sortzeko, bai prozesuarekin bai bitartekariarekin berarekin. Gizarte-langintzan, aldiz, bezeroen eta gizarte-langileen artean adosten da arazoaren definizioa eta denen artean bilatzen dute konponbidea, baina baztertu egiten dira neutraltasuna eta inpartzialtasuna, justizia soziala sustatzea baita eragileen betebeharra. Zuzenbidean, aldiz, bezeroek definitzen dituzte beren arazoak eta aholkularitza legalaz lagunduta hartzen dituzte erabakiak. Zuzenbide profesionalak alde bati laguntzen dio, neutral edo inpartzial izateko aukera baztertuta.

Bitartekaritza-prozesuak egitura honi jarraiki garatzen dira: prestatzea, informatzea, gaiak definitzea, interes eta beharrak arakatzea, arazoak negoziatu eta konpontzea, adostasunak lortzea eta, azkenik, jarraipena egitea. Gizarte-langintza, berriz, prozesu honetan oinarritzen da: beste inora bideratzea, lanarekiko konpromisoa, beharrak baloratzea, plangintza egitea, gauzatzea, jarraipena egitea eta ebaluatzea. Zuzenbidean, azkenik, prozesu hau osatzen da: beste inora bideratzea, lan-kontrataua, gaiak eta arazoak identifikatzea, aukerak sortzea, aholkuak ematea eta erabakiak hartzea, erabakiak gauzatzea eta jarraipena egitea.

Hiruren arteko aldeak nabarmenak dira, eta, beraz, gizarte-langintzako profesional batek bitartekari gisa jardun nahi badu, aldatu egin beharko du bere rola.

Azkenik, aukeratutako interbentzio-ereduen arabera dira aurkituko ditugun antzekotasun eta desberdintasunak. Bitartekaritza eraldatzailerako joko bagenu, adibidez, gizarte-langintzatik askoz gertuago dauden metodoak aurkituko genituzke.

2. GIZARTE-LANGINTZAK NOLA IKUSTEN DITU BITARTEKARITZA ETA GATAZKAK

Gaur egun, gatazkei heltzeko garaian bost paradigma⁴ aurkitzen ditugu: lehenik eta behin, errealismo politikoaren paradigmak indar hertsatzailea erabiltzen du eta bake negatibo edo ez-perfektua (zuzeneko indarkeriarik eza gisa ulertua) lortzen du, ondorioz; bigarrenik, legearen paradigma dugu, zuzenbide-esparrua erabiltzen duena itun soziala lortzeko; hirugarrenik, indarkeria ezaren paradigmak aldaketa morala bilatzen du maitasunaren, egiaren eta borondatearen indarraren bidez; laugarrenik, gatazken konponketaren paradigmak, gatazkak askatzen saiatzen dira alde guztiek irabazten duteneko konponbideak bultzatuz, komunika-

⁴ KUHNEN arabera (2004:13), «bolada batean komunitate zientifiko bati arazoak konpontzeko ereduak eta konponbideak eskaintzen dizkieten eta unibertsalki onartuta dauden gauzapean zientifikoak dira paradigmak».

zioaren ahalmenetan oinarrituta; azkenik, gatazken eraldaketaren paradigma dugu, aldaketa sistematikoen bitartez bake positiboa (hau da, zuzeneko indarkeriarik, egiturazko indarkeriarik nahiz indarkeria kulturalik eza gisa ulertua) lortzen saiatzen dena⁵.

Gatazken eraldaketaren paradigma dugu gatazkak konpontzen, kudeatzen eta eraldatzen saiatzen den gizarte-langintzatik gertuen dagoena, gatazken alderdi eta maila guztien tratamendu holistiko eta sistemikoa ahalbidetzen duen aldetik⁶. Ikuspegi horri jarraiki, aldaketa soziala bilatzen duen gizarte-langintzak zuzeneko indarkeriak, egiturazko indarkeriak nahiz indarkeria kulturalak eragindako gatazkak konpontzea du helburutzat.

Gizarte-langintzaren praktika generalista herritarrak beren arazoak konpontzeko eta beren indar-guneen gainean eraikitzeko trebatzen saiatzen da. Gatazkak modu emankor eta proaktiboan kudeatzea da gizarte-langintzaren erantzukizun profesionalaren zati garrantzitsu bat. Bizitzan zehar beste pertsona batzuekin dituzten gatazkei aurre egiteko ikaskuntza-aukerak dira gizarte-langintzan dihardugunok gure interbentzioaren xede diren pertsonen eskaintzen dieguna, interbentzioalor desberdinetatik (prebentzioa, kudeaketa, konponketa/eraldaketa) jardunez.

Bai herritarrak defendatuz, bai erakundeetan gatazkei aurre egiten lagunduz, bai jendeari bere gatazkak modu eraginkorragoan konpontzen lagunduz, gizarte-langileak egunero ibiltzen dira gatazkak konpontzen. Pertsonen arteko komunikazio-gaitasunak, hartu-eman positiboen eraketa, asertibotasuna, gatazken kudeaketa, ebaluazioa eta interbentzioa azpimarratzen ditu jardun generalistak bezero-sistema guztiekin jardunez.

«Gizarte-langintza gatazkarekin erlazioan egon da alderdi askotan. Erakunde sozialekin, komunitateekin, beren familiekin, beren kideekin eta beren buruarekin gatazkan dauden pertsonekin lan egiten dugu. Gure oinarritzko eginkizunetako bat gizabanakoen eta sistemen arteko elkarrekintza ahalbidetzea da eta gatazkei helitzeko dugun gaitasunean datza gure eraginkortasuna, hein handi batean (...). Baina, gizarte-langintza, jardun instituzionalen multzoa eta interbentziorako esparru

⁵ FARRÉ (2004).

⁶ PARÍSEN arabera (2009:41-43), gatazkei buruzko ikerketetan *konponketa*, *kudeaketa* eta *eraldaketa* terminoak erabili izan dira tradizionalki. Lehenbizikoak konponbideak lortzeko beharrari ematen dio garrantzia eta 1950-1960ko hamarkadetan garatu zen batik bat. Bigarrenak ikuspegi positiboagoa dakar eta legeak, dinamikak eta ereduak bultzatzen ditu gatazkak kudeatzeko. 1970-1980ko hamarkadetan garatu zen eredu hori. Azkenik, hirugarren ikuspegia (1990eko hamarkadatik aurrera garatua), «maila pertsonalean, erlazioen mailan, elkarturan eta kulturaren dauka eragina (...); aldaketak eragiten ditu erlazioetan, afektibitatea eta elkarren mendekotasuna azpimarratzen dituen aldetik; gatazkaren egiturak eraldatzen ditu eta aldaketa kulturalak dakartzaten jarrera berriak sustatzen ditu». Ikuspegi horrek genero-ikuspegia hartzen du bere baitan.

profesionala den aldetik, ez du oraindik gatazken konponketaren esparrua guztiz bereganatu». (MAYER, 2008:415).

Ikuspegi horri jarraiki, gizarte-langintza, artatzen dituen bezero-sistemekin jardunez, funtsean gatazkak konpontzeaz arduratu dela⁷ ikusten dugu, baina bere eginkizunari dagokion rolaren arabera ezin du bitartekaritzarik egin, interbentzioa hasita badago, bi rol profesionalak bateraezinak direlako gure iritziz. Ildo horretan, badira zenbait aukera: ordura arteko interbentzio-eredua baztertu eta rol berria hartzea edo, are hobeto, bitartekaritza espezializatuta dagoen beste pertsona, zerbitzu edo programa batera bideratzea kasua, haiek esku har dezaten⁸.

Gizarte-langintzak bitartekaritzaren tresnak eta teknikak eta gatazken eraldaketaren metodoak (harrera egitea, informazioa biltzea, entzute aktiboa egitea, interesak birformulatzea, funtsezko puntuak identifikatzea, parafraseatzea, gauzak bideratu edo erraztea, erabakiak modu partekatuan hartzea, azpian dauden interesak partekatzea, legitimatzea, balioztatzea, emozioak adieraztea, hitzarmenak idaztea, etab.) erabiltzen dituela onar dezakegu, baina sistemaren gain esku hartzen duenez, birposizionatu egin beharra dauka ezinbestean, berezko bitartekaritza-prozesu bat garatu ahal izateko.

Hauxe da saiakera honetan egiten ari garen gogoetaren alderdirik garrantzitsua: gizarte-langileek gizarte-politiken esparruan jarduten dute eta, SOLAREK dioenez (2000), interbentzio-esparru horretantxe aritzen dira sistemen arteko bitartekari-lana egiten⁹. **Jardun hori tartekaritza gisa ulertzea, eta ez bitartekaritza gisa, lagungarria izango zaigu hura eta gure burua hobeto ulertzeko**, dinamika sozialeko elementu desberdinen erdian egoteak, haien artikulazio-lana eginez, ez baikaitu bitartekaritza-prozesu formal batean kokatzen, gero ikusiko dugunez¹⁰.

Desberdintasun garrantzitsu hori ulertzeko, haratago joko dugu musikaz baliatuta. Orkestra batean hainbat musikari ditugu, ordena jakin baten arabera antolatu-

⁷ Helburu horri begira jarduten du dimentsio ez-formalak, eta lanbide gisa eratu zenetik bertatik egiten du bitartekaritza-lana gizarte-langintzak dimentsio horretan. Gizarte-langintzak bakearen kulturaren sorkuntzan duen zereginari buruz gehiago jakiteko, ikus ARANGUREN (2006).

⁸ Bereizketa garbia egin behar da hemen. Izan ere, GARCÍA-LONGORIAK (2006:4) dagoeneko azpimarratu duenez, «bitartekaritza, interbentzio sozialean txertatutako ekintza eta jarduera profesionalizat hartzen da, batetik, eta ekintza profesional espezifiko gisa, bestetik». Biak uztartzeak artatzen ditugun herritarrak nahasteaz gain, barne-gatazka handiak eragin diezazkioke hori egiten duenari.

⁹ SOLARREK eranstean duenez (2000:9), «parte hartzen dueneko gizarte-politika guztietan gizarteko arazo jakin batekin zerikusia duten sistema desberdinen arteko elkarrekintzan txertatuta egoten da. (...) Gizarte-lana bitartekaritza da, elementu desberdinen arteko erdibidean kokatzen delako. Lanbidea ez da bitartekaritza-lanbidea bitartekaritza egiten duelako bakarrik, baizik eta gizarteko elementu eta indarrak erlazionatzen dituen instantzia delako berez».

¹⁰ Prozesu formal eta ez-formalen arteko aldeak azaldu zituzten BERASALUZEEK eta OLALDEK (2004).

ta. Denek ere musika-pieza bera jotzen dute, baina oso rol desberdinetatik: saxofoi-jotzaileak daude, klarinete-jotzaileak, biolin-jotzaileak, tronpeta, perkusioa, flauta, biolontxelo, fagota, baxua, pianoa, kontrabaxua jotzen dutenak, kantariak, etab. Guztiek ere berezitasun komun ugari dituzte, melodia eta musika-hizkuntza, arau-sistema eta balore berberak, esate baterako, baina haien artean alde nabarmenak daude, halaber. Batzuek egurrezko musika-tresnak jotzen dituzte, beste batzuek metalezkoak edo mistoak, batzuek eskuekin jotzen dute, beste batzuek esku bakarrarekin, edo ahoarekin, batzuetan ahokoa ezpaineekin estaliz putz egin behar da, beste batzuetan goiko edo beheko ezpainak erabiltzea komeni da, mingainaren jarrera asko aldatzen da batetik bestera... Gainera, tonuak ere ez dira berdinak: Si bemolean daude batzuk, Mi bemolean besteak, Sol maiorrean beste batzuk, etab. Antzeko zerbeit gertatzen da gizarte-langintzarekin eta bitartekaritzarekin ere: bat datoz beren jardunaren oinarrian dauden balore batzuetan (autodeterminazioa, jabekuntza, etika profesionala), eta biek ere bizi-kalitatea hobetzea dute xedetzat, baina oso esparru desberdinetatik jarduten dute, eginkizun eta helburu desberdinak izanik. Musikariek obra bera jotzen dute, baina modu desberdinerantz jotzen du bakoitzak. Gizarte-langileek eta bitartekariak ere bakar-lari gisa lan egin dezakete, baina musika-obra (lan profesionala) denek batera joz gero, emaitza aberatsagoak eta kalitate eta irismen handiagoa lortuko dituzte.

Gizarte-langile gisa bitartekaritza dugun ikuspegiak esparru berri bat ezagutzeko aukera emango digu. Hasieran deseroso egongo gara, musika-tresnaz aldatuko bagenu bezala, baina musika-pieza bera jotzen jarraituko dugu. Herriarrei beren ongizatea hobetzen laguntzen jarraituko dugu, justizia soziala eta parte-hartze aktiboa sustatuz.

Adibide gisa, bitartekaritzak gure interbentzioa gure jardunaren maila desberdinetan nola aberasten duen azter dezakegu:

- Norbanakoen mailan: zaintzaile eta bizilagunekin hitzarmen berriak eratzen lagunduz erabiltzaileei.
- Familia-mailan: gatazken adierazpen ez hain mingarria bultzatzen eta eztabaida sustatzen lagunduz familiei.
- Talde-mailan: beren gatazkak ulertzen lagunduz taldekideei, adostasunak lortzeko helburuz.
- Komunitate-mailan: komunitatean bizitzetik sortutako gatazkak konpontzen lagunduz herritarrei.

Horretarako, gizarte-langileok aldatu egin behar ditugu gatazka-egoeretan dauzkagun begiradak eta jarrerak. Gizarte-langile gisa dugun begiradak bateragarritasunaren begirada izan behar du, bitartekaritza bateragarria baita gizarte-langintzarekin, aldeei beren arazoak konpontzen laguntzea eta gatazkan dauden pertsonen jabekuntza sustatzea delako bere helburua. Gizarte-langintzan garrantzi-

tsuak diren zenbait gaitasunetan oinarritzen da bitartekaritza, hala nola, arazoen azterketan, komunikazioan eta sistemen interbentzioan. Halere, horrek ez du esan nahi gizarte-langintzako oinarritzko gaitasunen beste aplikazio bat besterik ez dela bitartekaritza. Beste esparru profesional askotan oinarritzen da: psikologian, soziologian, politika-zientzietan, zuzenbidean eta antolakuntzen garapenean, esaterako.

Azkenik, gizarte-langintzan arazoak konpontzeko erabiltzen den ereduak (Helen H. Perlmani jarraiki sortua) gatazkei begiratzeko duen modua berreskuratu nahi dugu. Desberdintasun handiak badaude ere, bitartekaritza-prozesuko faseekin identifikatu eta alderatu daitezkeen berariazko elementuak dauzka arazoak konpontzeko sistema horrek¹¹.

3. BITARTEKARITZAK NOLA IKUSTEN DUEN GIZARTE-LANGINTZA

Dakigunez, boluntarioritza, konfidentzialtasuna eta inpartzialtasuna oinarritzko printzipiotzat dituen bitartekaritza profesionala, gaur egun eratuta dagoen moduan, 1970eko hamarkadan AEBtako epaitegiak kolapsatu zituen dibortzio-kasuen gorakada handiaren ondorioz sortu zen¹².

2001ean familia-bitartekaritzarako lehenbiziko legea onartu zen Espainian, Katalunian zehazkiago, eta horrekin jakintza-arlo honen loraldi akademikoa etorri zen. Unibertsitate-ikasketak, gradu-ondoko master pribatuak eta bitartekaritza-zerbitzuen sorrera ekarri zuen horrek guztiak. Gaur egun, Espainiako zazpi unibertsitatetan egin daitezke Europako arauekin bat datozen master ofizialak, eta gradu-ondoko berezko tituluak ere eskaintzen dira unibertsitate askotan¹³.

2005ean *La mediación comunitaria. Una apuesta para fortalecer la democracia local* [Komunitate-mailako bitartekaritza. Demokrazia lokala indartzeko apustua] izeneko mintegi-tailerraren antolakuntzan parte hartu genuen. Bartzelonako Diputazioak sustatutako topagune horrek babesa ematen zien Bartzelonako probintzian sortu berriak ziren komunitate-mailako bitartekaritza-zerbitzuei. Komunitate-mailako bitartekaritza herritarrengandik gertu dagoen zerbitzu lokal gisa eratzu joan da azken hamarkadan zehar Katalunian, eta «kontraesanak negoziatzen laguntzen duen gatazken kudeaketarako sistema» eskaintzen die herritarrei¹⁴. Mintegi hartan, zuzeneko demokraziaren adierazpidetzat jotzen zuen bitartekaritza Joseph duss-von Werdt irakasleak:

¹¹ Gehiago jakiteko, ikus MUNUERA (2007).

¹² Aipagarria da John M. Haynesen doktore-tesia (1978): *Mediación en divorcio: teoría y práctica de una nueva función del trabajo social*. Union Graduate School (Ohio). Familia-bitartekaritzaren mundu-mailako aitzindari ezagunenetakoa dugu Haynes.

¹³ Gehiago jakiteko, ikus GARCÍA-LONGORIA (2011).

¹⁴ PUNTES eta MUNNÉ (2005: 14).

«Honezkero garbi geldituko zen bitartekaritza zerbait demokratikoa dela baina, alderantziz, demokrazia ez dela ezinbestean bitartekaritza. Biak ere ideia berdinetan oinarritzen dira eta bitartekaritza irizpide horien aplikazio kontsekuenteeena dela azpimarratuko dugu berriro ere. Ez baita mugatzen nahi duten guztien parte-hartzea ahalbidetzeraz; bitartekaritzaren ezinbesteko baldintza parte-hartze aktiboa da, hain zuzen ere. Herritarren parte-hartzerik gabe ezinezkoa da demokrazia, eta bihurtu daiteke gutxi batzuen jabetza (plutokrazia), aberatsen diktadura ekonomikoa (oligarkia), kalearen jabetza kaotikoaren «demokradura» (oklokrazia) edo bakar baten despotismoa. (DUSS-VON WERDT, 2005:7)

2007an bitartekaritza penalerako lehen programa sortu zen EAEn, Barakaldoko epaitegian hain zuzen ere¹⁵. Justizia konponarazlea bultzatzen zuen programa hartan gizarte-langintzari estu lotutako interbentzio-eredua garatu genuen: lege-hauste penal jakin bati lotutako pertsonen kolektiboki erabakitzen zuten haren ondoren nola jokatu eta lege-hauste hark zein ondorio ekarriko zituen¹⁶.

2010ean bitartekariaren eskumenak definitzeko proiektu garrantzitsu bat zabaldu zen, eta gaitasun orokor hau aipatzen zuen: «bitartekaritza-lanak egiteko gaitasuna, komunitateko eta gizarte-esparru desberdinetako gatazkak prebenitu, konpondu eta eraldatzeko lan eginez. Bi alderen edo gehiagoren arteko gatazkak prebenitu, kudeatu eta konpontzean datza bitartekariaren eginkizuna. Era berean, bitartekaritza gatazkak konpontzeko alternatiba gisa hedatzeko gai izan behar du, gatazka prebenituz eta gizarte-kohesioa sendotuz» IL3 (2010:3).

Bitartekaritzaren garapenari buruz Espainian egin den lanik zabal eta sakonena argitaratu zen 2011n: *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Kataluniako Generalitateko Justizia Sailak sustatu eta Pompeu Casanovas irakasleak koordinatu zuen liburua. Lan horretan, Katalunian azkar-azkar garatu den jarduera-eremu profesional baten berri ematen da. Jende-talde zabal-zabal batek osatutako proiektu honetan instituzio askok eta askok parte hartu dute: Gobernazio, Kultura, Osasun, Nekazaritza, Ekonomia eta Justizia sailek, hainbat unibertsitatek (Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya, Universitat de Barcelona, Universitat Pompeu Fabra) eta Ikerketa Zientifikoe-tako Kontseilu Nagusiak¹⁷.

¹⁵ Barruti judizial beraren barruan, jurisdikzio penaleko epaitegi guztietara hedatu zen lehenbizikoa izan zen. 1998an, Gasteizko 4. instrukzio-epaitegiak esperientzia pilotu bat egin zuen, Biktimak Artatzeko Zerbitzuarekin eta Atxilotuak Orientatzeko Zerbitzuarekin elkarlanean.

¹⁶ Kriminologia eta zigor-zuzenbide aurrerakoiena justizia penalaren paradigma berria kontzeptualizatzen laguntzen ari dira. Ikus MARTÍNEZ eta SÁNCHEZ (2011). Kontzeptualizazioa egin eta gero, gizarte-langintzak prozesu konponarazleak garatzen laguntzen du, bere tresna, esparru eta metodologiekin. Gizarte-langintzak eta justizia konponarazleak partekatzen duten ikuspegia ezagutzeko, irakur BECK *et al.* (2011)

¹⁷ ORTUÑO (2009:18).

Dagoeneko esparru profesional berri batez mintzo zaizkigun datuak eskaintzen dira lan zabal horretan¹⁸. Jendaurreko aurkezpenean, datu hauek nabarmendu zituzten: 141.602 bitartekaritza egin dira. Horrek esan nahi du Kataluniako biztanleen %2ek bitartekaritza parte hartu dutela inoiz. Honela banatzen dira bitartekaritza-zerbitzuak: komunitate-mailako 56 bitartekaritza-zerbitzu, udaletan edo eskualde-kontseiluetan; komunitate- eta hiri-mailako 19.000 bitartekaritza, eta 2.140 bitartekaritza-interbentzio, 176 ikastetxetan. Ikerketa honen egileek diotenez, «auzi zibilen %20ek bitartekaritzara joz gero, lau milioi euro inguru aurreztuko ditugu»¹⁹.

Bitartekaritza hobetzeko hamabost proposamen jaso ziren ikerketan. Bigarren gida nabarmenduko dugu guk, gizarte-zerbitzuen eginkizunaz dioenagatik:

«Síndic de greuges-ek [Kataluniako arartekoa], udaletako arartekoek eta udal, diputazio eta eskualde-kontseiluetako gizarte-zerbitzuek bitartekaritza-sistemen baitan dituzten eginkizunak eta rolak argitzeko lan kontzeptuala egin beharra dago». (CASANOVAS *et al.*, 2010:1170).

4. BITARTEKARITZA NOLA IKUSTEN DUGU GIZARTE-LANGINTZAKO BETAURREKOEKIN

Bitartekaritzak batzuetan zeharka begiratzen die gizarte-langintzari eta gizarte-zerbitzuei. Hori ikusteko aski da zerbitzu horietako gizarte-langileei nola sentitzen diren eta bitartekaritza zerbitzuoi buruz zer iritzi duten galdetzea. Ondoeza eta errezeloa aurkituko genituzke berehala, eta, gure ustez, hori gertatzen da berez dagoenetik aparte instituzionalizatzen delako jarduna eta zerbitzua. Bitartekaritza zerbitzu lokal batera iritsi, eta gainerako gizarte-zerbitzuak aintzakotzat hartzen ez dituenean sortzen da egoera gatazkatsu hori. Horrek mesfidantza eta arazo asko eragiten ditu, bitartekaritza-zerbitzuek nahi dutena egiten dutelako zenbaitetan, eta beren gizarte-zerbitzu protokolizatuek uzten ez dietena egiten dutelako²⁰.

¹⁸ Eztabaida interesgarria datorkigu: lanbidea da ala ez? GREWOOKE arabera (in JUÁREZ, 1992:16), lanbide batek honako baldintza hauek bete behar ditu ofizialki errekonozitua izan dadin eta haren helburu, eginkizun, jarduera, zeregin eta arloak nortasun propioarekin onartuak izan daitezen: «Bere jakintza-alorraren errekonozimendu ofiziala izan behar du, eta beharrezkoa da jakintza hori zabaltu eta ziurtatu ahal izatea. Komunitate zientifikoak legitimatutako eta ondo zedarritutako jarduera-eremua izan behar du. Eta, azkenik, lanbidearen jarduna arautzen duen kode etikoa izan behar du». Gainera, WAKEFIELDen arabera (aipatutako lanean), «lanbide baten nortasuna (desberdin egiten duen hori) haren helburuen banakotasunari zor zaio haren teknikei baino gehiago, teknikak azkar batean aldatzen direlako eta antzeko lanbideekin partekatzen direlako askotan».

¹⁹ Ikus 2010eko urriaren 28ko *La Vanguardia* egunkaria.

²⁰ Bartzelonako komunitate-bitartekaritzako zenbait zentrotako arduradun batekin izandako elkarrizketa batetik ateratako iritzia.

Gizarte-politikaren kudeatzaileek jardunak zatikatzeko joera izaten dute maiz²¹. Bitartekaritza-zerbitzu batzuek, adibidez, uharteak eta hormak sustatzen dituzte eta, klinika pribatuetan ariko balira bezala, herritarrei zuzendutako gainerako zerbitzuetatik aparte jarduten dute²². Horixe da egungo erronkarik handienetakoa: herritarrak artatzen dituzten sistemak elkarrekin koordinatzea.

Interesgarria da ikustea bitartekaritzak egiteko helburuz sortu ziren komunitate-mailako bitartekaritza-zerbitzuak nola joan diren beren jarduera eraldatzen eta nola bukatu duten komunitate-diagnostikoak, herritarren parte-hartzea, komunitate-mailako garapena eta antzeko jarduerak egiten²³.

Badirudi bitartekaritzaren garapenaren hedapenak ez duela mugarik. Gaur egun, familia-bitartekaritza Espainiako hamahiru autonomia-erkidegotan araututa dago, eta Errioxan, Nafarroan eta Murtzian ere familia-bitartekaritzari buruzko lege-proiektuak dauzkate. Gainera, Kantabriak familia-harremanen esparrutik harago doan bitartekaritza-araudiren bat dauka.

Dakigunez, lan-iturria ere bada bitartekaritza, eta aukera ugari eskaintzen ditu familien baitako, herritarren arteko, komunitatearen baitako eta eskola barruko harremanen eta zigor- eta espetxe-jurisdikzioaren esparruetan²⁴.

Bitartekaritza azkar batean garatzen ari da bere postmodernitatearekin batera, eta ezker-eskuin interpelatzen gaitu, jende gutxi baztertzeko duen jardun baten bidez. Gatazkak modu «baketsu, adostu eta autonomoan» konpontze politikoki zuzena izatearen ondorioz izan liteke hori²⁵. Diskurtso askotan likidotasanak ez digu zain egoteko aukerarik ematen, zain egotea jasanezina bihurtu baita garaio-tan²⁶. Zer esan nahi dugu horrekin? Bitartekaritzaren onura unibertsalekin bat ba-

²¹ MARCHIONIK salatzen duenez (2011) ohitura hori oso hedatuta dago eta nahasmena sortzen du, gizarte-politika desintegratu, desintegratzaile, sektorizatu eta zatikatu eragiten duelako eta horrek herritarrak berak ere zatikatu egiten dituelako. Bitartekaritzak esku-hartze sektorialaren eredua bereganatzen badu, desintegratuta geldituko da laster, gure iritziz.

²² Konfidentzialtasunaren printzipio gaizki ulertuan babesten dira horretarako.

²³ Horri jarraiki, komunitate-mailako bitartekaritza-zerbitzuek gero eta bitartekaritza gutxiago eta gero eta bestelako jarduera gehiago egin behar izaten dute. Komunitate-mailako gizarte-langintzaren aurrean ote gaude hemen?

²⁴ OLALDEK aipatu du gai hau dagoeneko (2010).

²⁵ Bitartekaritzari zuzendutako kritika batzuek mailuaren antzeko tresna bihurtzen dute. Bitartekari batzuek handietsi egiten dute beren mailua, iltze bila. CALVOREN arabera (2009:220), «bitartekaritza egon diren, dauden eta egongo diren gatazka guztien konponbidetzat hartzen dugula ematen du». (...) Gero eta luzeagoa da zerrenda, gatazka guztiak iltzeak baitira gure mailu bitartekariarentzat». Baina kontua da berez bihurkinen antza daukaten mailuak dauzkagula. Ildo horretan, bitartekaritza batzuk gatazkak prebenitzeko dira, beste batzuk haiek kudeatzeko, eta beste batzuk haiek konpontzeko. Bitartekaritza helburu gisa beharrean tresna gisa sustatzeari zuzendutako kritikak nabarmentzen dira, bestalde. CAIRETA (2008).

²⁶ BAUMAN (2005).

gatoz ere, ezin dugula korrika eta presaka ibili, sortzen ari diren loturak arinegiak izatea gerta litekeelako.

5. ONDORIO GISARA: GOMENDIO BATZUK BIKOTE-BIZIMODU LUZE ETA EMANKOR BATERAKO

Gizarte-langintzak berrogeita hamarretik gora espezializazio-arlo lantzen ditu, tartean bitartekaritza, jakina²⁷. Bitartekaritzaren barruan ere ezin konta ahala esparru daude, dozenaka batzuk aipatzen dira gutxienez²⁸.

FAGETek hainbat arlo bereizten ditu bitartekaritzen artean (2010:15): erakunde judizial eta juridikoetakoak (bitartekaritza zibilak, familiarrak, penalak eta espetxe barrukoak) eta erakunde politiko eta sozialetakoak (komunitate-mailakoak, eskolak, kulturen artekoak, sozialak eta herritarren artekoak).

Aipatutako bitartekaritza gehienetan elkarrekin jardutea da gure xedea, bitartekaritza zibiletan ibiltarte eta erraztasun gutxixeagorekin beharbada, baina, interbentzio sozialaren bidez, elkarriktasuna, bakearen kultura eta gatazken eraldaketak sustatzen duten eszenatokiak berrasmatzeko asmoz betiere.

Aurreko ibilbidea aztertu eta gero gomendio ireki eta malgu batzuk proposatu nahi dizkiegu irakurleei, bikotearen metafora erabiliz, bidean elkarrekin aurrera egiteko.

Lehen gomendioa: onarpena

Gizarte-langintzak eta bitartekaritzak beren nortasun profesional propioa dutela uste dugu, baina, halere, iruditzen zaigu ezin diotela elkarri bizkarra eman²⁹. Elkar onartzeak elkar errekonozitzea eta elkarrengandik ikastea esan nahi du. Erakunde publiko eta sozialetan jarduten duten bitartekaritza-taldeek sarean lan egin eta koordinatu beharra daukate. Adibidez, gizarte-zerbitzuak familia batekin ari badira lanean eta familia-bitartekaritza egiteko aukera bat sor-

²⁷ Kaliforniako Estatuko Unibertsitateak argitaratu ditu.

http://www.calstatela.edu/academic/hhs/sw/PDF/500_Areas_SW_Expertise.pdf (2012/01/14an berreskuratua).

²⁸ Merkataritzako eta arlo zibileko auzietako bitartekaritzari buruzko 5/2012 Lege Dekretua (martxoaren 5ekoa) onartzearekin batera instituzionalizazio-prozesu bati ekingo zaio, eta arretaz aztertu beharko dugu prozesu hori. Garai berri bat hasi da.

²⁹ Bitartekarien nortasun profesionala eraikitzeke dago oraindik. Izan ere, BERNALEk dioenez (2011), oraindik ere jatorrizko lanbidea da beren burua bitartekaritzat dutenek erreferentziazat hartzen dutena, bitartekariak ez baitute estatus profesionalik oraindik eta ez dute onartzen rol egonkor bat ez izateak sortzen dien segurtasun gabezia.

tzen bada, lankidetzan jarduteko esparruak sortzeko betebeharrak etikoak izango dugu³⁰. Gizarte-langintza gatzetu egiten da bitartekaritzaren beraren errealitatea onartuta.

Bigarren gomendioa: eskuzabaltasuna

Sistema juridiko eta judizialean justizia konponarazleko zerbitzuak sortzen ari dira. Askotan, kasu bat jurisdikzio penaletik bitartekaritzara bideratzen denerako, gizarte-laguntzaileak badarama denboratxo bat bezero-sistema horrekin lanean. Bi aldeei onurak dakartzkien akordioak bilatzea esan nahi du eskuzabalak izatea. Kontrolatzeko beharra baztertu behar da horretarako, eta amore eman behar den kasuetarako jakinduria garatu behar da, azken batean. Eskuzabalak izan behar dugu gatazkak konpontzeko metodo gisa bitartekaritzak zer-nolako freskotasuna dakarkigun ulertzeko eta, alderantziz ere, gizarte-langintzak aldaketa ekonomiko eta sozialei aurre egiteko eta aldaketa-garaiotan egoera zailenean dauden pertsona eta komunitateei laguntzeko garaian, gizarte-langintzak egiten duen ekarpen handiaz jabetzeko³¹.

Hirugarren gomendioa: ulermena

Baliabideen kudeaketa administratuaren praktika historiko, nagusi eta gaitze-otsiak benetako gizarte-langintzaren aukerak agortu egiten ditu kasu askotan. Bitartekaritza ez zaio gizarte-langintzari lagungarria izango baldin eta botere politikoek eta merkatuak eskaintzen dizkieten aukerak aprobetxatzen baditu bakarrik. Bitartekaritza abiatuta, bertan goxo edo nahigabetuta egoteari utzi eta jardun profesional berri bat garatu dezakeela ulertu behar du gizarte-langintzak.

Baina bada garaia onartzeko ez dugula trebakuntza egokirik hemen hizpide dugun bitartekaritzan jarduteko. Hala, hura eta geure burua ulertu nahi baditugu, bitartekaritzan aritu nahi duten gizarte-langileek lanerako gaitasun berriak garatu beharko dituzte³².

³⁰ Familia-bitartekari jardun nuen lehenbiziko aldian inguruko oinarriko gizarte-zerbitzuetako gizarte-langileekin erlazioa eratzeke erronka eta aukera izan nuen. Gugana iristen ziren pertsonen %40 alor horretatik zetozen. Erronka berria zen hura eta familia-bitartekaritzako zerbitzuan gizarte-langile bat egoteak aukera hura aprobetxatzen laguntzen zuen. Pazientzia eta apaltasun handia eskatu zuen jardun hark, elkar ez onartzeko jarrerez betetako iragan batek zeharo hondatutako esparru bat berrosatu ahal izateko.

³¹ Europako Kontseiluko Ministroen Komiteak EBko estatuei gizarte-langileei buruz egindako gomendioa (Rec (2001)1).

³² Familia-bitartekaritzan diharduten gizarte-langileek eskuratu beharreko gaitasun profesionalei buruz gehiago jakiteko, ikus RONDÓN eta ALEMÁN (2011).

Laugarren gomendioa: sormena

Gatazkak konpondu eta eraldatzeko metodoak ez dira bitartekaritzarekin agortzen. Areago, mailu bitartekariak besterik ez badauzkagu iltzeak bakarrik bilatuko ditugu eta gure bitartekaritza-jarduna agortu egingo da³³. Gizarte-langintzan baliabideen kudeaketa administratua besterik egiten ez badugu asko mugatuko ditugu berez pertsonak eta gizartea eraldatzeko sortua den gure lanbide honek izan ditzakeen aukerak.

Akordioaren xedetik askatzeak berebiziko garrantzia dauka bitartekaritzan. Zama horretatik askatu eta gero, prest egongo gara anbiguotasuna, nahasmena, ziurgabetasuna eta horiek bezain iheskorrak eta garrantzitsuak diren bestelako esperientziak deskubritzen eta entzuten ikasten laguntzeko jendeari. Halakoek alferrikakoak eman dezakete akordioak lortzeko lehia bizkorrean, baina berebiziko garrantzia dute bai elkarrizketa sustatzeari dagokionez, bai bakearen kulturen eta eraldaketan oinarritutako bitartekaritzaren jardunean ere.

Komunitate-mailako bitartekaritza-programak eta -zerbitzuak oinarriko gizarte-zerbitzuekin batera garatu daitezkeela pentsatzeko aukera argia daukagu, azken horiek baitira lekurik egokiena eta herritarrengandik gertuen daudenak. Aukera horretaz baliatzeko, zerbitzuak berrantolatu eta birdefinitu egin beharko dira, tresna metodologiko berriak sortzearekin batera.

Bosgarren gomendioa: miresmena

Agian, gizarte-langileek bitartekaritzari begiratzeko erabiltzen dituzten betaurrekoak aldatzea komeni da³⁴. Biak ere askoz gehiago haziko dira herritarren ongizatean laguntzeak pizten duen miresmenetik abiatuz gero. Bitartekaritzak zuhur jokatu eta asmatu egin du gizarte-ekintzako sistema zabal eta korapilatsuan sartzen, eta herritarrek dituzten gaitasun pertsonalak sendotu ditu beren gatazkak konpontzeko eta eraldatzeko garaian haiek izan daitezen protagonistak. Gizarte-langintzak gizartearen aldaketa sustatzen, giza harremanetan sortzen diren arazoak konpontzen eta pertsonak indartzen eta askatzen jardun du hasieratik, haien ongi-

³³ Egoera asimetrikoetako familia-bitartekaritzaren gaineko ikuspegia zabaltzeko, irakur MERINOREN doktore-tesia (2011).

³⁴ Frantzian, «esparu eta sektore jakin batzuetan espezializatutako gizarte-langileek ez dute bitartekaritzaren gaineko ezagutza kaskarririk izaten. Laguntza sozialeko zereginetan aritzen direnak eta familiekin, auzoetako gazteekin, gaizkile gazteekin eta atzeritarrekin jarduten dutenak, berriz, uzkurrago agertzen dira. **Haietako askok beren kasuak ez dituzte bitartekaritzara bidaltzen bai informazioa falta zaielako, bai beren erresistentzia korporatibistaren ondorioz.** Batzuk familia-bitartekaritzan trebatzen hasten dira, gizarte-egituran gora egiteko asmoz eta jardun luze batekiko desilusioak eragindako *burnout* sentimendua konpontzearen. (Jacques Fageti emailaz egindako galderei emandako erantzuna, 2012/02/20).

zatea areagotzeko asmoz. Bitartekaritza-ekipoek ere gizarte-langintzari estimu gehiagorekin begiratzeko aukera dute.

Seigarren gomendioa: goxotasuna

Elkarrekin aritzeko etxeko zapatilak jantzi behar ditugu. Jendeari laguntzeko eta entzuteko jantzi ohi ditugu oinetako horiek³⁵. Bikotearen espazio goxo psikologikoan egongo bagina bezala, etxeko zapatilak jantzita, giza sentimenduekin, errukiarekin, begikotasunarekin eta arreta samurrarekin zerikusi duen jardunbidea garatuko dugu. Azken hori da familiaren funtsa, berez. Jendea zaintzen duen jendea da zibilizazioaren oinarria. Giza arretaren baloreak erlijio guztietan agertzen dira eta etxeko zapatila baten modukoak dira. Gizarte-langintza eta bitartekaritza hobeto ibiliko dira arduraz eta goxotasunez entzuten badiote elkarri eta partekatzen dituzten pentsamendu eta sentimenduek bat egiteko moduan garatzen badituzte beren gaitasunak.

ERABILITAKO BIBLIOGRAFIA ETA WEBGRAFIA

- ARANGUREN, NIEVES (2006): *El Trabajo Social y la Paz*. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 76. zk., 25-46. or. Madril.
- BAUMAN, ZYGMUNT (2005): *Los retos de la educación en la modernidad líquida*. Gedisa. Bartzelona.
- (2009): *Tiempos líquidos. Vivir en una época de incertidumbre*. Tusquets. Bartzelona.
- BARSKY, ALLAN EDWARD (2007): *Conflict resolution for the helping professions* (2. argit.). Brooks/Cole Cengage Learning. Belmont, Kalifornia.
- BECK, ELIZABETH, *et al.* (argit.) (2011): *Social Work & Restorative Justice. Skills for dialogue, Peacemaking, and reconciliation*. Oxford University Press. New York.
- BERASALUZE, AINHOA eta OLALDE, ALBERTO JOSÉ (2004): *¿Cómo mediamos en trabajo social?* Komunikazioa. Gizarteko Langintzako Diplomadunen eta Gizarte Laguntzaileen Estatuko X. Kongresua. Las Palmas. Argitaragabea.
- BERNAL, TRINIDAD (2011): *La gestión de las emociones de la persona mediadora davant el conflicte*. <http://www.cejfe.tv/skin/iii/jornadabonespractiquestrinidadbernal.aspx>. (2012/02/15ean berreskuratua).
- CAIRETA, MARINA (2008): *La mediación: ¿una herramienta o un fin?* Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de sociología aplicada, 148. zk., 13-24. or. Cáritas Española. Madril.

³⁵ DE BONO (1992).

- CALVO, RAÚL (2009): *Quo vadis mediación?* In Materiales del Libro blanco de la mediación en Cataluña. Justícia i Societat, 32. zk. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Justizia Saila, Kataluniako Generalitatea. Bartzelona.
- CASANOVAS, POMPEU, MAGRE, JAUME eta LAUROBA, M^a ELENA (zuz.) (2010): *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Justizia Saila, Kataluniako Generalitatea. Bartzelona.
- DE BONO, EDWARD (1992): *Seis pares de zapatos para la acción. Una solución para cada problema y un enfoque para cada solución*. Paidós. Bartzelona.
- DUSS-VON WERDT, JOSEPH (2005): *La mediación comunitaria. Una apuesta para fortalecer la democracia local*. Flor de Maig, Cerdanyola del Vallès. Bartzelonako Diputazioa. Bartzelona.
- EUROPAKO KONTSEILUA (2001). *Recomendación Rec 2001(1) del Comité de ministros a los países miembros sobre los trabajadores sociales*. Europako Kontseiluko Ministro Batzordea. Estrasburgo.
- FAGET, JACQUES (2010): *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Éditions Érès. Tolosa.
- FARRÉ, SERGI (2004): *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socio afectivo*. Ariel. Bartzelona.
- GARCÍA-LONGORIA, MARÍA PAZ (2006): *La mediación en el currículum académico del trabajo social*. Acciones e investigaciones sociales, 1. zk. berezia, 2006. http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2002377&orden=86689. (2012/01/08an berreskuratua).
- (2011): *Perspectivas de la mediación ante los nuevos avances normativos*. I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI. Sevilla. Universidad Internacional de Andalucía. <http://dspace.unia.es/bitstream/10334/1686/1/3Garc%C3%ADa-Longoria.pdf>. (2012/12/10ean berreskuratua).
- HAYNES, JOHN M. (1978): *Divorce Mediation: theory and practice of a new social work role* doktore-tesia. Union Graduate School. Ohio.
- IL3 (2010): *Definición del perfil del mediador y diseño de metodologías de evaluación y desarrollo de competencias*. COMMED proiektua (Europar Batasuna, IL3-UB, Eten-gabeko Trebakuntzarako Partzuergoa, Kataluniako Generalitateko Lan Saila eta Kataluniako Okupazio Zerbitzua). Bartzelona.
- JUÁREZ, MIGUEL (1992): *Prólogo*. In NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK (1992). *Trabajadores Sociales. Su papel y cometidos*. Narcea. Madril.
- KUHN, THOMAS SAMUEL (2004): *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica. Mexiko.
- MARCHIONI, MARCO (2011): *La necesidad de redescubrir el trabajo social comunitario*. <http://ehutb.ehu.es/es/serial/729.html>. (2011/12/15ean berreskuratua).

- MARTÍNEZ ESCAMILLA, MARGARITA eta SÁNCHEZ ÁLVAREZ, MARÍA PILAR (koord.) (2011): *Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso*. Colección de mediación y resolución de conflictos. Reus. Madril.
- MAYER, BERNARD (2008): *Conflict resolution*. Encyclopedia of social work. Naws Press, Oxford University Press. New York.
- MERINO, CRISTINA (2011): *La mediación familiar en situaciones asimétricas. Estudio de la imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora a partir de la intervención profesional en un servicio público de mediación familiar (1996-2010)*. Euskal Herriko Unibertsitatean aurkeztutako doktore-tesia. Donostia.
- MUNUERA, PILAR (2007): *Mediación intercultural en el ámbito socio-sanitario*. Trabajo Social hoy. Monográfico: Trabajo social y sistema público de salud. 2007ko bigarren sei hilekoa. or.119-141.Madril.
- OLALDE ALTAREJOS, ALBERTO JOSÉ (2010): *Transformación de conflictos y mediación: nuevo yacimiento de empleo para el Trabajo Social*. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 89. zk., 2010, 65-82. or. Madril.
- (2010): *Mediación y justicia restaurativa: innovaciones metodológicas del trabajo social en la jurisdicción penal*. Miscelánea Comillas: Revista de teología y ciencias humanas, 68. libk., 133. zk., 2010, 761-790. or. Madril.
- ORTUÑO, PASCUAL (2009): *Introducción*. In *Materiales del Libro blanco de la mediación en Cataluña*. Justicia y Sociedad, 32. zk. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Justizia Saila. Kataluniako Generalitatea. Bartzelona.
- (2011): *La mediación intrajudicial*. In *Materiales jurídicos del libro blanco de la mediación en Cataluña*. Justicia y Sociedad, 33. zk. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Justizia Saila. Kataluniako Generalitatea. Bartzelona.
- PARÍS, SONIA (2009): *Filosofía de los conflictos. Una teoría para su transformación pacífica*. Icaria Antrazyt. Bartzelona.
- PUNTES, SALVADOR eta MUNNÉ, MARIA (kontalariak) 2005: *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación*. Bartzelonako Diputazioa. Bartzelona.
- RONDÓN, LUIS MIGUEL eta ALEMÁN BRACHO, CARMEN (2011): *El papel de la mediación familiar en la formación del Trabajo Social*. Portularia: Revista de Trabajo Social, XI. libk., 2. zk., 23-32. or. Huelva.
- SOLAR, MARÍA OLGA (2000): *¿Por qué mediamos los trabajadores sociales?* Revista de Trabajo Social, 70. zk., 7-18. or. Universidad Católica de Chile. Santiago.

Mediación y trabajo social: una pareja en construcción

ALBERTO JOSÉ OLALDE ALTAREJOS

Profesor de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UPV/EHU.

Master europeo en mediación.

Correo electrónico: albertojose.olalde@ehu.es

Resumen: El presente artículo pretende hacer una reflexión sobre la mirada que la mediación y el trabajo social pueden desarrollar caminando a la par. La profesionalización de los métodos de resolución de conflictos, principalmente de la mediación en el ámbito de las relaciones familiares, las comunitarias y la jurisdicción penal, abre nuevos horizontes y recupera escenarios algo perdidos para la práctica del trabajo social. Con el propósito de establecer bases para el buen entendimiento, se proponen una serie de recomendaciones que mejoren la práctica en trabajo social y en mediación.

INTRODUCCIÓN

El arte de vivir en paz y armonía con la diferencia, y de beneficiarse de la variedad de estímulos y oportunidades, adquiere una relevancia de primer orden entre las habilidades que un ciudadano necesita (y haría bien en) aprender y poner en práctica. (BAUMAN, 2009:128)

En tiempos de modernidad líquida la solidez de las cosas puede interpretarse como una amenaza. El dinamismo del siglo XXI va construyendo un mundo donde el conocimiento se convierte en una mercancía rápida, donde el valor comercial del mismo adquiere sentido ante las porciones que obtenemos y donde los vertiginosos procesos sociales favorecen nuevas y urgentes perspectivas profesionales¹. Si a eso añadimos el fenómeno de la globalización y revolución tecnológica, asistimos a procesos globalizados que causan en nosotros y nosotras una ansiedad generalizada en la búsqueda de resultados inmediatos.

¹ BAUMAN (2005).

Algo parecido, en ocasiones, le ocurre al polémico y apasionante mundo de la mediación². Muchas profesiones reivindican su conocimiento, su utilidad y atribuyen valor a su porción de saber en función de sus múltiples y legítimos intereses. Si a la mediación, ya sea como disciplina, arte o exclusivo método de resolución y transformación de conflictos se le acerca el trabajo social, nos encontraremos con una complicada pareja. En algunas ocasiones se ningunea, porque se perciben antagonistas y compiten por su reparto de clientes y clientas, y en otras, conviven respetuosamente porque se comunican y delimitan bien los roles. Nuestra propuesta radica en la construcción de la pareja que se ama, porque ambas disciplinas juntas, son más fuertes.

El trabajo social y la mediación es una pareja en constante evolución. Sus frutos, aún minúsculos, llegarán del entendimiento mutuo y del respeto al campo de conocimiento y práctica que poseen, comparten y distinguen.

La oportunidad que nos brinda el momento actual sobre este binomio, permite trascender a un escenario de mutuo reconocimiento y desarrollo, viendo las magníficas oportunidades y alejándonos de las dinámicas monopolizadoras que habitualmente genera el mercado y los intereses corporativos³.

Este artículo pretende hacer una reflexión sobre el trabajo social y la mediación desde una perspectiva que nos permita individualizar y también comprender lo que juntas pueden llegar a alcanzar.

1. MEDIACIÓN, TRABAJO SOCIAL Y DERECHO: UNA MIRADA COMPARATIVA

A partir de la idea comparativa de BARSKY (2007), haremos el análisis desde el modelo basado en intereses en mediación, el modelo de intervención generalista en trabajo social y el modelo adversarial tradicional del derecho.

² Polémico, porque de sobra es conocido que una reunión de mediadores y mediadoras no consigue que se pongan de acuerdo en una definición común de mediación. Y apasionante pero no angelical, pues la apuesta por los métodos alternativos de transformación de conflictos requiere más pasión que razón.

³ Resulta habitual que haya profesiones que insistan en ser las únicas para ejercer mediación. A modo de ejemplo anecdótico, y por su valor histórico en momentos de auge mediático, quiero rescatar de mi archivo una nota que publicó el Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia en el periódico *El Correo*, en noviembre de 2002. En ella se informaba sobre la labor mediadora de la abogacía avisando a la misma sobre las «graves consecuencias de la intervención en la resolución de conflictos de personas ajenas al mundo del derecho». También recordaba que la abogacía fomenta la labor consejera y mediadora de los abogados y las abogadas. Para ORTUÑO (2011:139) «el abogado no es un buen mediador. Puede ser un profesional con un gran talante conciliador, puede ser un hábil negociador, pero la función del mediador es diferente».

Entendemos la mediación como un proceso especializado de resolución de conflictos en el que una tercera persona imparcial ayuda a las partes en conflicto a alcanzar una solución mutuamente aceptable, a través de la facilitación de la comunicación y la negociación entre ellas.

Podríamos definir el trabajo social generalista como un marco de cambio planificado que guía a trabajadores y trabajadoras sociales en la ayuda a la ciudadanía a tratar con sus problemas psico-sociales a través de una amplia gama de conocimientos, habilidades, roles y estrategias, en lugar de especializarse en un espacio estrecho de intervenciones clínicas.

La ley tiene un enfoque para resolver las disputas desde los derechos y responsabilidades legales. Para ello, se requiere de abogados y abogadas que defiendan celosamente en nombre de sus respectivos-as clientes, los intereses particulares a los que están sirviendo.

A nivel filosófico, la mediación asiste a los clientes y las clientas a superar sus posiciones satisfaciendo los intereses, poniendo más énfasis en la relación que en las reglas, mientras que en trabajo social se ayuda a la ciudadanía a adaptarse a su entorno social, promoviendo el cambio y la justicia social y económica. El derecho, en cambio, provee a cada cliente y clienta un asesoramiento especializado que usa la negociación posicional para maximizar sus derechos y beneficios.

A nivel de objetivos destaca en la mediación la promoción de los intereses comunes más que los derechos individuales. El trabajo social asiste a los ciudadanos y ciudadanas a que satisfagan sus intereses por ellos mismos y ellas mismas, promoviendo sus propias habilidades y facilitando la interacción entre personas y los sistemas de los que forma parte. El derecho genera justicia, definida como derechos individuales, igualdad, libertad, democracia y seguridad de la persona.

Para la mediación, el conflicto es un fenómeno natural, que requiere de procesos colaborativos para su tratamiento. En trabajo social, los problemas de los ciudadanos y ciudadanas están relacionados con las interacciones y tensiones con los diferentes sistemas, incluyendo la familia, la comunidad, el trabajo y los sistemas culturales. En derecho, la verdad y la justicia tienen más probabilidades de surgir en un proceso contradictorio en el cual cada parte tiene un abogado o abogada profesional.

En cuanto a los roles en mediación, la persona mediadora es una tercera facilitadora imparcial. Como intermediadores o intermediadoras en trabajo social desde el modelo generalista, mejoramos la interacción entre personas y sistemas dentro de su contexto social. En derecho, destaca el rol de abogacía, portavocía, asesoría y consejería.

En lo referido a la relación profesional, en mediación los y las clientas acuerdan la definición del problema y su solución. Su imparcialidad y neutralidad se consideran cruciales para establecer confianza en el proceso y en la propia persona mediadora. En trabajo social, personas clientas y trabajadores o trabajadoras sociales acuerdan la definición del problema y buscan mutuamente la solución. Se rechaza la neutralidad e imparcialidad, dada la obligación de promover la justicia social. En derecho, clientes y clientas definen sus problemas y deciden con asesoramiento legal. La persona profesional del derecho asiste a una parte, rechazando la posibilidad de neutralidad o imparcialidad.

En sus procesos, la mediación desarrolla una estructura que sigue así: preparación, información, definición de temas, exploración de intereses y necesidades, negociación y resolución de problemas, generación del acuerdo, y finalmente seguimiento; en trabajo social seguimos este proceso: derivación, compromiso de trabajo, valoración de necesidades, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación. En derecho se sigue este proceso: derivación, contrato de trabajo, identificación de temas y problemas, generación de opciones, asesoramiento y toma de decisiones, implementación y seguimiento.

Las diferencias que emergen son importantes, por ello si uno o una profesional del trabajo social quiere asumir el rol de mediación, requerirá de un necesario cambio de rol.

Por último, señalaremos que las similitudes y diferencias dependen de los modelos de intervención que hemos escogido. Si por lo contrario, nos acercáramos al modelo de mediación transformadora, encontraríamos incluso métodos que se acercan mucho más al trabajo social.

2. LA MIRADA DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN Y A LOS CONFLICTOS

Hoy en día podríamos hablar de cinco paradigmas⁴ para el tratamiento de los conflictos: primero, el paradigma del realismo político que utiliza la fuerza coercitiva y como resultado obtiene una paz negativa o imperfecta (entendida como ausencia de violencia directa); segundo, el de la ley, que utiliza el marco jurídico para alcanzar el pacto social; tercero, el paradigma de la no violencia, que a través de la fuerza del amor, la verdad y la voluntad busca como resultado el cambio moral; cuarto, el de la resolución de conflictos, que a través de la fuerza de la comunicación, busca la resolución de los conflictos con resultado de ganar-ganar; y en últi-

⁴ De acuerdo con KUHN (2004:13), los paradigmas son «realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica».

mo lugar, encontramos el paradigma de la transformación de conflictos, que a través de la fuerza del cambio sistemático busca como resultado la paz positiva (entendida como ausencia de violencia directa, estructural y cultural)⁵.

El paradigma de la transformación de conflictos puede ser el más cercano al propio trabajo social que se ocupa de resolver, gestionar o transformar conflictos, dado que permite un tratamiento holístico y sistémico de todos sus aspectos y niveles⁶. Desde esta perspectiva el trabajo social que busca el cambio social atiende los conflictos originados por la presencia de violencia directa, estructural y cultural.

La práctica del trabajo social generalista se enfoca en el empoderamiento de la ciudadanía para resolver sus problemas y construir sobre sus fortalezas. Una importante parte de la responsabilidad profesional del trabajo social es gestionar conflictos de manera productiva y proactiva. Desde diferentes planos de intervención (prevención, gestión y resolución /transformación) ayudamos a que las personas objeto de nuestra práctica de trabajo social tengan la oportunidad del aprendizaje en el afrontamiento de sus conflictos en la vida con otras personas.

Ya sea a través de la defensa de los ciudadanos y ciudadanas, de la ayuda al manejo de conflictos en organizaciones, de ayudar a la gente a resolver sus conflictos de forma más eficaz, las trabajadoras sociales están diariamente involucradas en la resolución de conflictos. La práctica generalista enfatiza las habilidades de comunicación interpersonal, la construcción de relaciones positivas, la asertividad, la gestión de conflictos, la evaluación y la intervención con todos los sistemas cliente.

«En muchos aspectos, el trabajo social ha estado en relación con el conflicto. Trabajamos con personas que están en conflicto con instituciones sociales, comunidades, sus familias, sus iguales y consigo mismas. Uno de nuestros roles básicos es facilitar la interacción entre los individuos y los sistemas y nuestra eficacia se concentra fuertemente con nuestra habilidad para manejar el conflicto (...). Pero el trabajo social, como campo profesional de intervención y como conjunto de prácticas institucionales no ha adoptado plenamente el campo de la Resolución de Conflictos». (MAYER, 2008:415).

⁵ FARRÉ (2004).

⁶ De acuerdo a PARÍS (2009:41-43) tradicionalmente para referirse a los estudios de los conflictos se ha utilizado, resolución, gestión y transformación. La primera parece enfatizar la necesidad de alcanzar soluciones y se sitúa en la década de 1950 a 1960. La segunda introduce una percepción más positiva introduciendo leyes, dinámicas o modelos para gestionarlos, situándose entre 1970 y 1980. Finalmente, la tercera acepción, situada a partir de la década de 1990, afecta de forma personal, relacional, estructural y cultural (...); causa cambios en las relaciones al enfatizar la afectividad y la interdependencia; transforma las estructuras del conflicto; y promueve nuevas actitudes que dan lugar a los cambios culturales. Esta perspectiva incluye la perspectiva de género.

Desde esta perspectiva podemos ver que el trabajo social, por esencia, se ha ocupado de resolver conflictos⁷, con los sistemas cliente que atiende, pero desde el rol de su mandato no puede desarrollar una mediación, porque si la intervención ya está iniciada, resulta a nuestro juicio, un rol profesional incompatible. En este sentido, tiene varias opciones, deja de intervenir en la forma que lo estaba haciendo para ejercer el nuevo rol, o incluso mucho mejor, deriva a otra persona, servicio o programa especializado en mediación para que intervenga⁸.

Podemos reconocer que el trabajo social ha usado y usa herramientas y técnicas de la mediación y los métodos de transformación de conflictos (acogida, recogida de información, escucha activa, reformulación de intereses, identificación de puntos clave, parafraseo, facilitación, proceso de toma de decisiones compartidas, mutualización de intereses subyacentes, legitimación, validación, expresión emocional, redacción de acuerdos, etc.), pero dado que está interviniendo sobre el sistema necesita de un obligado reposicionamiento para poder llevar un proceso de mediación como tal.

Lo importante de la reflexión que hacemos en este ensayo es que el trabajador o trabajadora social desarrolla su práctica en el marco de las políticas sociales, y es en ese marco de intervención, como señala SOLAR (2000), que está intermediando entre sistemas⁹. **Comprender esta posición como intermediación y no como mediación nos va ayudar a comprender-nos mejor**, ya que estar en el medio de los distintos elementos de la dinámica social, cumpliendo una función articuladora de los mismos no nos coloca ante un proceso formal de mediación como posteriormente veremos¹⁰.

Para comprender esta importante diferencia, permítasenos ir un poco más allá a través de la música. En una orquesta se disponen ordenadamente una serie de músicos y músicas que ejecutan la misma pieza musical desde roles muy diferentes: saxofonistas, clarinetistas, violinistas, trompetistas, percusionistas, flautistas,

⁷ Y con este objetivo está la dimensión no formal, donde el trabajo social ha realizado mediaciones desde sus inicios como profesión. Para ampliar la visión del trabajo social en la creación de una cultura de paz, véase ARANGUREN (2006).

⁸ La distinción debe ser clara, como ya ha señalado GARCÍA-LONGORIA (2006:4), tenemos la mediación como «actividad y técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica». Combinar ambas, además de confundir a la ciudadanía que atendemos puede provocar importantes conflictos internos a quien lo haga.

⁹ SOLAR (2000:9) añade que «en todas las políticas sociales de las cuales participa está inserto en la interacción entre los distintos sistemas que participan de un determinado problema social. (...) El trabajo social es mediación, y es mediación porque se ubica en el lugar del medio entre los distintos elementos. La profesión no se constituye en mediadora porque haga mediación solamente, sino porque es en sí misma una instancia relacionadora entre elementos o fuerzas sociales».

¹⁰ Las diferencias entre lo formal y lo no formal ya fueron expuestas en BERASALUZE y OLALDE (2004).

violonchelistas, vocalistas, fagotistas, bajistas, pianistas, contrabajistas, etc. Todos y todas ellas tienen mucho en común, la melodía y el lenguaje musical, el sistema normativo y los valores, pero entre ellos hay diferencias también importantes. Hay quien tiene el instrumento de madera, otros de metal o mixtos, algunos utilizan las dos manos, otros sólo una, otros la boca, en algunos hay que soplar empastando la boquilla con los labios, en otros conviene utilizar los labios superiores o inferiores; a veces la posición de la lengua varía considerablemente. Además cambian los tonos, algunos están en Si bemol, otros en Mi bemol, otros en Sol mayor, etc. Pues algo parecido le ocurre al trabajo social y a la mediación, son iguales en algunos valores (auto determinación, empoderamiento, ética profesional) que subyacen a su práctica, en la meta final de mejora de su calidad de vida, pero ejecutan esto desde planos muy diferentes, con diferencia de objetivos y mandatos. Los músicos y músicas tocan la misma obra pero su ejecución es diferenciada. Trabajadores y trabajadoras sociales, y personas mediadoras pueden ir de solistas en su tarea, pero si tocan juntos la obra musical (tarea profesional) conseguirán resultados más ricos, de mayor amplitud y calidad.

Nuestra mirada como trabajadores o trabajadoras sociales a la mediación, nos va a permitir aprender un nuevo espacio donde nos sentiremos algo incómodos e incómodas, como si de instrumento cambiáramos, pero seguiremos tocando la misma pieza musical. Seguiremos ayudando a la ciudadanía a mejorar sus cotas de bienestar, promoviendo la justicia social y la participación activa.

A modo de ejemplo, podríamos imaginarnos cómo la mediación enriquece nuestra intervención en diferentes niveles de práctica:

- A nivel individual: modo de ayudar a la persona usuaria a alcanzar acuerdos con personas cuidadoras o vecinas.
- A nivel familiar: ayudando a la familia a facilitar la discusión y la promoción menos dañina de la expresión de sus conflictos.
- A nivel grupal: asistiendo a las personas miembros de grupo a entender sus conflictos con el objetivo de alcanzar consensos.
- A nivel comunitario: ayudando a la resolución de conflictos surgidos en la convivencia ciudadana en la comunidad.

Para ello, los trabajadores y trabajadoras sociales deberemos cambiar nuestra mirada y nuestra posición a las situaciones de conflicto. Nuestra mirada debe ser de compatibilidad, ya que la mediación es compatible con la práctica del trabajo social porque su objetivo es ayudar a las partes a resolver sus propios problemas y para empoderar a las personas en conflicto. La mediación, entre otras, se basa en importantes habilidades de trabajo social, tales como el análisis de problemas, comunicación, y la intervención de los sistemas. Sin embargo, la mediación no es sólo otra aplicación de las habilidades básicas de trabajo social. Se basa en muchas

otras disciplinas profesionales, como la sociología, la psicología, las ciencias políticas, el derecho y el campo del desarrollo organizacional.

Por último, queremos destacar la mirada a los conflictos del modelo de resolución de problemas en trabajo social creado por Helen H. Perlman. Con algunas importantes diferencias, este método de resolución de problemas tiene elementos específicos que pueden ser identificados y contrastados con las fases del proceso de mediación¹¹.

3. LA MIRADA DE LA MEDIACIÓN AL TRABAJO SOCIAL

Es conocido, que la mediación profesionalizada bajo principios básicos de voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad, tal y como hoy día se está configurando alcanzó protagonismo a partir del aumento de los casos de divorcio que colapsaban los juzgados en Estados Unidos en la década de los años setenta¹².

En el año 2001 llegó a España, concretamente a Cataluña, la primera ley de mediación familiar, y con ella nacía en cierto modo, el auge académico de la disciplina, la formación universitaria y privada de posgrado y el nacimiento de servicios de mediación. A día de hoy, siete universidades españolas ofrecen formación con arreglo a las normativas europeas de Master Oficial, mientras que la formación de títulos de posgrado propios está generalizada en el resto de universidades españolas¹³.

Durante el año 2005 participamos en la organización del seminario-taller *La mediación comunitaria. Una apuesta para fortalecer la democracia local*. Dicho evento promovido por la Diputación de Barcelona daba soporte a los incipientes servicios de mediación comunitaria de la provincia de Barcelona. La mediación comunitaria en territorio catalán se ha ido configurando a lo largo de la última década como un servicio de carácter local, cercano a la ciudadanía y que aporta un «sistema de gestión de los conflictos que facilita la negociación de las contradicciones» entre ciudadanos y ciudadanas¹⁴. En dicho seminario, el profesor Joseph Duss-von Werdt subrayaba la mediación como una práctica de democracia directa:

«El hecho aquí esencial de que la mediación es algo democrático pero que, al revés, la democracia no es necesariamente mediación, ya debe haber quedado cla-

¹¹ Para saber más, véase MUNUERA (2007).

¹² Es destacable la tesis doctoral de John M. Haynes (1978), uno de los precursores mundiales más reconocidos en mediación familiar, con el título: *Mediación en divorcio: teoría y práctica de una nueva función del trabajo social*. Union Graduate School (Ohio).

¹³ Para saber más, véase GARCÍA-LONGORIA (2011).

¹⁴ PUNTES y MUNNÉ (2005: 14).

ro. Ambos se basan en las mismas ideas, y ahora incidiremos todavía más en la mediación como la aplicación más consecuente de estos criterios. Porque no sólo posibilita la participación de todos los que lo deseen; la condición *sine qua non* de la mediación es precisamente la participación activa. Sin la participación de los ciudadanos no puede existir ninguna democracia, porque degeneraría en el dominio de unos pocos (plutocracia), en la dictadura económica de los ricos (oligarquía), en la «democradura» del caótico dominio de la calle (oclocracia) o en el despotismo de uno solo. (DUSS-VON WERDT, 2005:7)

En el año 2007, nació el primer programa de mediación penal en Euskadi, concretamente en los Juzgados de Barakaldo¹⁵. En este programa de justicia restaurativa, desarrollamos un modelo de intervención muy vinculado al trabajo social que permite un proceso a través del cual las personas afectadas por una infracción penal específica, resuelven colectivamente cómo reaccionar tras aquella y sus implicaciones para el futuro¹⁶.

En el año 2010 se dio a conocer un importante proyecto para la definición de las competencias de las personas mediadoras, destacando como genérica aquella «capacidad para realizar acciones de mediación, trabajando por la prevención, la resolución y la transformación de conflictos en diferentes ámbitos sociales y de la comunidad. Su función se centra en prevenir, gestionar y resolver conflictos entre dos o más partes. Asimismo, será capaz de difundir la mediación como alternativa para la resolución de conflictos, previniendo el conflicto y contribuyendo a la cohesión social». (IL3, 2010:3).

En el año 2011 ha salido a la luz el trabajo más amplio y extenso en España sobre el desarrollo de la mediación, se trata del *Libro blanco de la mediación en Cataluña*, promovido por la Consejería de Justicia de la Generalitat de Cataluña y coordinado por el profesor Pompeu Casanovas. Dicho trabajo define una disciplina profesional que ha tenido en territorio catalán un desarrollo muy veloz. El proyecto, desarrollado con un amplísimo equipo de personas, involucró a todo el Gobierno catalán, con las Consejerías de Gobernación, Cultura, Trabajo, Sanidad, Agricultura, Economía y Justicia, a varias universidades (Universidad Autónoma de Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya, Universidad de Barcelo-

¹⁵ Fue la primera en extenderse a todos los juzgados de la jurisdicción penal en un mismo partido judicial. En 1998, el Juzgado de Instrucción nº 4 de Vitoria-Gasteiz en colaboración con el Servicio de Atención a la Víctima y el Servicio de Orientación al Detenido había realizado una experiencia piloto.

¹⁶ La criminología y el derecho penal más progresista están contribuyendo a conceptualizar un nuevo paradigma en la justicia penal. Véase MARTÍNEZ y SÁNCHEZ (2011). Tras la conceptualización, el trabajo social contribuye a la práctica de procesos restaurativos con sus herramientas, marcos y metodologías. Para conocer la mirada compartida del trabajo social y la justicia restaurativa, léase BECK et al. (2011)

na, Universidad Pompeu Fabra) así como al Consejo Superior de Investigaciones Científicas¹⁷.

Este vasto trabajo nos ofrece datos que hablan ya de un nuevo espacio profesional¹⁸. En su presentación pública, se han destacado los siguientes datos: 141.602 mediaciones, lo cual supone que un 2% de la población catalana ha participado alguna vez en una mediación. 56 servicios de mediación comunitaria de ayuntamientos o consejos comarcales. 19.000 casos de mediación comunitaria-ciudadana. 2.140 mediaciones en 176 centros educativos. Para los autores y autoras del estudio, «si el 20% de los casos civiles va a mediación, se ahorrarán unos 4 millones de euros»¹⁹.

Dicho estudio realiza quince recomendaciones para la mejora de la mediación, de la que destacaremos la segunda guía para las mismas, por su referencia al papel de los servicios sociales:

«Es preciso iniciar una labor conceptual de esclarecimiento de las diversas funciones y roles en el sistema de mediación que tienen organismos como el Síndic de Greuges, los síndicos locales, los servicios sociales de los ayuntamientos, las diputaciones y los consejos comarcales». (CASANOVAS *et al.*, 2010:1170).

4. NUESTRA MIRADA A LA MEDIACIÓN CON LENTES DE TRABAJO SOCIAL

La mediación mira a veces de reojo al trabajo social y a los servicios sociales. Bastaría preguntar a trabajadores y trabajadoras sociales de esos servicios cómo se sienten y qué opinan de la llegada de dichos servicios de mediación. Enseguida nos encontraríamos con malestar y recelo, fruto a nuestro juicio de la institucionalización de una práctica y un servicio, en ocasiones, al margen de lo existente. Esta conflictiva situación nace cuando la mediación aterriza en un servicio local sin una mirada directa al resto de servicios sociales. Ello provoca innumerables suspicacias

¹⁷ ORTUÑO (2009:18).

¹⁸ Interesante debate el que se abre en el horizonte, sobre si estamos ante una profesión o no. De acuerdo a GREWOCK, citado por JUAREZ (1992:16), para que una profesión pueda ser oficialmente reconocida y aceptada en sus objetivos, funciones, actividades, tareas y áreas con identidad propia, debe reunir una serie de condiciones: «Tener un reconocimiento oficial del campo de su saber que pueda ser transmitido y certificado. Tener un área de actividad definida y legitimada por la comunidad científica. Y tener un código ético que regule el ejercicio de la profesión». Además, de acuerdo a WAKEFIELD, (ob. cit.), «la identidad de una profesión (aquello que lo hace diferente) depende más de la individualidad de sus objetivos que de sus técnicas, en el sentido de que las técnicas cambian rápidamente y a menudo son compartidas dentro de los límites de algunas profesiones afines».

¹⁹ Véase *La Vanguardia*, 28 de octubre de 2010.

y conflictos, unas veces porque los equipos de mediación hacen aquello que los trabajadores o trabajadoras sociales quisieran hacer, y otras porque hacen lo que sus protocolizados servicios sociales no les permiten²⁰.

A menudo, nuestros gestores y gestoras de política social tienden a la fragmentación²¹. Desde algunos servicios públicos de mediación, se promueve la creación de islas y muros, es como si trabajaran en clínicas privadas y se mantuvieran al margen del resto de servicios para la ciudadanía²². Este es uno de los mayores retos, el de la coordinación entre sistemas que atienden a la ciudadanía.

Es interesante observar cómo aquellos servicios de mediación comunitaria, que nacieron con el objetivo de hacer mediaciones, paulatinamente han ido transformando su actividad haciéndola más diversa y acercándose a prácticas de diagnóstico comunitario, participación ciudadana, desarrollo comunitario, etc.²³.

La dimensión del desarrollo de la mediación parece no tener techo. Hoy en día, la mediación familiar es objeto de regulación normativa en España en trece comunidades autónomas, existiendo borradores de proyecto de ley de mediación familiar en La Rioja, Navarra y Murcia. Hay además, alguna regulación normativa como Cantabria, que supera el ámbito de las relaciones familiares.

Es conocido, que la mediación se configura igualmente como un yacimiento de empleo con importantes oportunidades en el ámbito de las relaciones familiares, ciudadanas y comunitarias, escolares y en la jurisdicción penal y penitenciaria²⁴.

La mediación avanza rápidamente con su postmodernidad, e interpela a diestro y siniestro con una práctica que pocas personas rehúsan. Quizás porque lo políticamente correcto, es una manera de solucionar los conflictos «pacífica, consensuada y autónoma»²⁵. El discurso, muchas veces líquido, no permite la espera, pues

²⁰ Opinión extraída por el autor de la conversación con una responsable de varios centros de mediación comunitaria en Barcelona.

²¹ Es lo que MARCHIONI (2011) denuncia como una práctica habitual que provoca confusión porque hay una política social desintegrada, desintegradora, sectorizada, fragmentarizada y que parcializa a la ciudadanía. Si la mediación hereda la intervención sectorial, pronto quedará a nuestro juicio desintegrada.

²² Es habitual para ello ampararse en el mal entendido principio de confidencialidad.

²³ Este hecho configura estos servicios de mediación comunitaria con un volumen cada vez menor de mediaciones y mayor de prácticas de otro tipo. ¿Quizás estamos hablando de trabajo social comunitario?

²⁴ Ya abordado en OLALDE (2010).

²⁵ Algunas de las críticas que recibe la mediación se centran en hacer de ella una herramienta similar al martillo. Hay mediadoras y mediadores que magnifican su martillo buscando clavos. De acuerdo a CALVO (2009:220) «pareciera que vemos en la mediación la solución de todos los conflictos que ha habido, que hay y que habrán. (...) La lista es cada día más extensa porque todo conflicto es un clavo para nuestro martillo mediador. Pero resulta que tenemos martillos que se parecen sus-

ésta se ha convertido en una circunstancia intolerable. BAUMAN (2005). Con esto queremos decir, que si bien compartimos los beneficios universales de la mediación, no podemos ir deprisa ni corriendo, ya que los vínculos que se están creando pueden carecer de solidez.

5. A MODO DE CONCLUSIONES: ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA UNA LARGA Y FRUCTÍFERA VIDA EN PAREJA

Son más de quinientas las áreas de especialización que desarrolla la práctica del trabajo social, entre las que obviamente también se incluye la mediación²⁶. En la mediación también hay multitud de ámbitos, se habla de varias decenas²⁷.

Entre las mediaciones, FAGET (2010:15) distingue las que pertenecen a las instituciones jurídicas y judiciales (mediaciones civiles, mediaciones familiares, mediaciones penales y mediaciones en prisión) y las que pertenecen a las instituciones políticas y sociales (mediaciones comunitarias, mediaciones escolares, mediaciones interculturales, mediaciones sociales y mediaciones ciudadanas).

Nuestra visión es la de un caminar juntos, en la mayoría de las mediaciones citadas, aunque quizás con menos recorrido y holgura en las civiles, con un ánimo de reinventar escenarios para la intervención social que promuevan el diálogo, la cultura de paz y la transformación de conflictos.

Tras este recorrido, proponemos a la persona lectora una serie de recomendaciones abiertas y flexibles que nos permitan caminar juntos a través de la metáfora de la pareja afectiva.

Recomendación primera: aceptación

Entendemos que trabajo social y mediación tienen identidades profesionales por sí mismas, pero no pueden mirarse de espaldas²⁸. Aceptarse, significa recono-

tancialmente a un destornillador». En este sentido, hay mediaciones que sirven para prevenir conflictos, otras para gestionarlos y otras para resolverlos. Destacan también las críticas hacia la promoción de la mediación como herramienta y no como un fin. CAIRETA (2008).

²⁶ Publicadas por la Universidad Estatal de California.

http://www.calstatela.edu/academic/hhs/sw/PDF/500_Areas_SW_Expertise.pdf. (Recuperado 14/01/2012).

²⁷ Con la llegada del Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de Marzo, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles asistiremos a un proceso de institucionalización que merece la pena observar. Una nueva época ha nacido.

²⁸ La identidad profesional de la persona mediadora está todavía en construcción. De hecho, como afirma BERNAL (2011), la profesión de origen sigue siendo la referencia para aquellas personas

cerse y aprender de ambos. Los equipos de mediación que se sitúen en instituciones políticas y sociales están obligados a la coordinación y al trabajo en red. Por ejemplo, si los servicios sociales están trabajando con una familia, y se abre la oportunidad de realizar una mediación familiar, tenemos la obligación ética de generar espacios colaborativos²⁹. El trabajo social se rejuvenece aceptando la realidad de la propia mediación.

Recomendación segunda: generosidad

En el sistema jurídico y judicial se están poniendo en marcha servicios de justicia restaurativa. A menudo, cuando en la jurisdicción penal se deriva un caso a mediación, el trabajador o trabajadora social ya llevaba un tiempo trabajando con ese sistema-cliente o clienta. Ser generosos y generosas significa buscar acuerdos de doble beneficio, acuerdos de no sumas a cero, dejando de lado la necesidad de control, y en definitiva desarrollar la sabiduría cuando en algún caso haya que ceder. Necesitamos generosidad para comprender la frescura que nos trae la mediación como método de resolución de conflictos, y de forma viceversa, la importante contribución del trabajo social a la hora de afrontar cambios económicos y sociales y ayudar a las personas y a las comunidades vulnerables durante los periodos de cambio³⁰.

Recomendación tercera: comprensión

La histórica, mayoritaria y criticada práctica de gestión administrada de recursos en los servicios sociales, tiende a agotar en muchos casos, las posibilidades de un auténtico trabajo social. La mediación no ayudará al trabajo social si simplemente se aprovecha de las oportunidades que los poderes políticos y el mercado le otorgan. El trabajo social debe comprender cómo desde la mediación, puede desarrollar una nueva práctica profesional dándole la vuelta a posiciones de insatisfacción y acomodamiento.

mediadoras que se definen como tales, ya que la persona mediadora sigue estando sin estatus profesional y no acepta la inseguridad que le produce la falta de un rol estable.

²⁹ La primera vez que tuve la ocasión de trabajar como mediador familiar tenía el reto y la oportunidad de construir la relación con los trabajadores y las trabajadoras sociales de los servicios sociales de base del entorno. Esta fuente de derivación suponía un porcentaje cercano al 40% de las derivaciones totales. El reto era novedoso y la presencia de trabajo social en el servicio de mediación familiar contribuía a aprovechar dicha oportunidad. La tarea requirió de buenas dosis de paciencia y humildad, para reconstruir un espacio muy deteriorado por un pasado lleno de actitudes mutuas de no aceptación.

³⁰ Recomendación Rec (2001)1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los países miembros sobre los Trabajadores Sociales.

Pero ha llegado la hora de reconocer que no estamos formados y formadas para la mediación de la que estamos hablando, y que si queremos comprender-nos, aquellos trabajadores sociales que quieran practicar la mediación deberán desarrollar nuevas competencias profesionales³¹.

Recomendación cuarta: creatividad

Los métodos de resolución y transformación de conflictos no se agotan en la mediación. Es más, si sólo tenemos martillos mediadores sólo buscaremos clavos, y nuestra actividad mediadora quedará agotada³². Desde el trabajo social, limitarnos a la gestión administrada de recursos, reduce las posibilidades de una profesión diseñada para la transformación personal y social.

Es de gran importancia en mediación, lograr independizarnos de la meta del acuerdo. Una vez liberados y liberadas de esta carga, estamos en condiciones de ayudar a las personas a descubrir y escuchar la ambigüedad, la confusión, la incertidumbre y otras experiencias tan evasivas como trascendentales, que podrán parecer inútiles en una apresurada carrera hacia el acuerdo, pero que son de vital importancia tanto para fomentar el diálogo como para la propia práctica de la mediación transformadora y de cultura de paz.

Existe una oportunidad clara para pensar que los servicios y programas de mediación comunitaria pueden desarrollarse al lado de los servicios sociales de base, como el lugar idóneo y más cercano a la ciudadanía. Esta oportunidad requerirá reorganización y redefinición de servicios, amén de nuevos instrumentos metodológicos.

Recomendación quinta: admiración

Quizás conviene que las trabajadoras sociales cambien sus lentes de mirada a la mediación³³. Ambas crecen mucho más desde la admiración por lo que contribuyen al bienestar ciudadano. La mediación ha sabido colarse con astucia en el am-

³¹ Para saber más sobre las competencias profesionales a adquirir por trabajadores y trabajadoras sociales en mediación familiar, véase RONDÓN y ALEMÁN (2011).

³² Para ampliar la visión de la mediación familiar a situaciones asimétricas, léase la tesis doctoral de MERINO (2011).

³³ En el contexto francés, «los trabajadores y trabajadoras sociales especializados en determinados ámbitos y sectores no suelen tener mala idea de la mediación. En cambio, quienes que se dedican a tareas de acompañamiento social y trabajan con las familias, con jóvenes en los barrios, con jóvenes delincuentes o con los extranjeros y extranjeras se muestran mucho más reacios y reacias. Muchos de ellos y ellas no orientan sus casos a mediación por falta de información y por una torpe resistencia corporativista. Algunos y algunas comienzan a formarse en mediación familiar, con la esperanza de alcanzar una calificación superior en la estratificación social y para solucionar el sentimiento de «burn

plio y complicado sistema de la acción social, fortaleciendo las habilidades personales de la ciudadanía para el protagonismo en la resolución y transformación de sus conflictos. El trabajo social desde sus inicios ha contribuido a la promoción del cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar su bienestar. Los equipos de mediación, tienen igualmente la oportunidad de una mirada más apreciativa.

Recomendación sexta: calidez

Para trabajar juntas y juntos hay que ponerse unas pantuflas rosas. Son los zapatos que nos colocamos para acompañar y escuchar a las personas³⁴. Como si del íntimo espacio psicológico de la pareja estuviéramos hablando, si nos ponemos unas pantuflas de color rosa, conseguiremos una forma de actuar que tiene que ver con los sentimientos humanos, la compasión, la simpatía y la atención tierna. Esta última es la esencia de la familia. La gente que cuida a la gente es la base de la civilización. Los valores de la atención humana figuran en todas las religiones y actúan como una pantufla rosa. Trabajo social y mediación caminarán mejor si se escuchan con cuidado y delicadeza, poniendo en práctica sus habilidades para permitir la resonancia de pensamientos y sentimientos mutuos.

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA UTILIZADA

- ARANGUREN, NIEVES (2006): *El Trabajo Social y la Paz. Revista de Servicios Sociales y Política Social* n° 76, pp. 25-46. Madrid.
- BAUMAN, ZYGMUNT (2005): *Los retos de la educación en la modernidad líquida*. Gedisa. Barcelona.
- (2009): *Tiempos líquidos. Vivir en una época de incertidumbre*. Tusquets. Barcelona.
- BARSKY, ALLAN EDWARD (2007): *Conflict resolution for the helping professions*. Second edition. Brooks/Cole Cengage Learning. Belmont, California.
- BECK, ELIZABETH, *et al.* (ed.) (2011): *Social Work & Restorative Justice. Skills for dialogue, Peacemaking, and reconciliation*. Oxford University Press. New York.
- BERASALUZE, AINHOA y OLALDE, ALBERTO JOSÉ (2004): *¿Cómo mediamos en trabajo social?* Comunicación. X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Las Palmas de Gran Canaria. Inédito.

out» provocado por el desencantamiento de una larga práctica». (Respuesta de Jacques Faget a preguntas realizadas por correo electrónico, 20/02/2012).

³⁴ DE BONO (1992).

- BERNAL, TRINIDAD (2011): *La gestió de les emocions de la persona medidora davant el conflicte*. <http://www.cejfe.tv/skin/iii/jornadabonespractiquestrinidadbernal.aspx>. (Recuperado 15/02/2012).
- CAIRETA, MARINA (2008): *La mediación: ¿una herramienta o un fin?* Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de sociología aplicada. N° 148, pp. 13-24. Cáritas Española. Madrid.
- CALVO, RAÚL (2009): *Quo vadis mediación?* En Materiales del Libro blanco de la mediación en Cataluña. Justícia i Societat n° 32. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya. Barcelona.
- CASANOVAS, POMPEU, y MAGRE, JAUME, y LAUROBA, M^a ELENA (Dir.) (2010): *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya. Barcelona.
- CONSEJO DE EUROPA (2001). *Recomendación Rec 2001(1) del Comité de ministros a los países miembros sobre los trabajadores sociales*. Comité de Ministros del Consejo de Europa. Estrasburgo.
- DE BONO, EDWARD (1992): *Seis pares de zapatos para la acción. Una solución para cada problema y un enfoque para cada solución*. Paidós. Barcelona.
- DUSS-VON WERDT, JOSEPH (2005): *La mediación comunitaria. Una apuesta para fortalecer la democracia local*. Flor de Maig, Cerdanyola del Vallès. Diputación de Barcelona. Barcelona.
- FAGET, JACQUES (2010): *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Éditions Érès. Toulouse.
- FARRÉ, SERGI (2004): *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socio afectivo*. Ariel. Barcelona.
- GARCÍA-LONGORIA, MARÍA PAZ (2006): *La mediación en el currículum académico del trabajo social*. Acciones e investigaciones sociales, N° Extra 1, 2006. http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2002377&orden=86689. (Recuperado 08/01/2012).
- (2011): *Perspectivas de la mediación ante los nuevos avances normativos*. I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI. Sevilla. Universidad Internacional de Andalucía. <http://dspace.unia.es/bitstream/10334/1686/1/3Garc%C3%ADa-Longoria.pdf>. (Recuperado 10/12/2012).
- HAYNES, JOHN MICHAEL (1978): *Divorce Mediation: theory and practice of a new social work role*. Tesis doctoral. Union Graduate School. Ohio.
- IL3 (2010): *Definición del perfil del mediador y diseño de metodologías de evaluación y desarrollo de competencias*. Proyecto COMMED (Unión europea, IL3-UB, Consorcio para la Formación Continua; Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya y Servicio de Ocupación de Catalunya). Barcelona.
- JUÁREZ, MIGUEL (1992): *Prólogo*, en NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK (1992). *Trabajadores Sociales. Su papel y cometidos*. Narcea. Madrid.

- KUHN, THOMAS SAMUEL (2004): *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica. México.
- MARCHIONI, MARCO (2011): *La necesidad de redescubrir el trabajo social comunitario*. <http://ehutb.ehu.es/es/serial/729.html>. (Recuperado 15/12/2011).
- MARTÍNEZ ESCAMILLA, MARGARITA y SÁNCHEZ ALVAREZ, MARÍA PILAR (Coord.) (2011): *Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso*. Colección de mediación y resolución de conflictos. Reus. Madrid.
- MAYER, BERNARD (2008): *Conflict resolution*. Encyclopedia of social work. Naws Press, Oxford University Press. New York.
- MERINO, CRISTINA (2011): *La mediación familiar en situaciones asimétricas. Estudio de la imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora a partir de la intervención profesional en un servicio público de mediación familiar (1996-2010)*. Tesis doctoral presentada en la Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea. Donostia - San Sebastián.
- MUNUERA, PILAR (2007): *Mediación intercultural en el ámbito socio-sanitario*. Revista *Trabajo Social hoy*. Monográfico: *Trabajo social y sistema público de salud*. Segundo semestre 2007, pp.119-141. Madrid.
- OLALDE ALTAREJOS, ALBERTO JOSÉ (2010): *Transformación de conflictos y mediación: nuevo yacimiento de empleo para el Trabajo Social*. Revista de Servicios Sociales y Política Social. Nº 89, 2010, pp. 65-82. Madrid.
- (2010): *Mediación y justicia restaurativa: innovaciones metodológicas del trabajo social en la jurisdicción penal*. Miscelánea Comillas: Revista de teología y ciencias humanas. Vol. 68, nº 133, 2010, pp. 761-790. Madrid.
- ORTUÑO, PASCUAL (2009): *Introducción*. En *Materiales del Libro blanco de la mediación en Cataluña*. Justicia y Sociedad nº 32. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya. Barcelona.
- (2011): *La mediación intrajudicial*. En *Materiales jurídicos del libro blanco de la mediación en Cataluña*. Justicia y Sociedad nº 33. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya. Barcelona.
- PARÍS, SONIA (2009): *Filosofía de los conflictos. Una teoría para su transformación pacífica*. Icaria Antrazyt. Barcelona.
- PUNTES, SALVADOR y MUNNÉ, MARIA (relatores) 2005: *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación*. Diputación de Barcelona. Barcelona.
- RONDÓN, LUIS MIGUEL y ALEMÁN BRACHO, CARMEN (2011): *El papel de la mediación familiar en la formación del Trabajo Social*. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, vol. XI, Nº 2, pp. 23-32. Huelva.
- SOLAR, MARÍA OLGA (2000): *¿Por qué mediamos los trabajadores sociales?* Revista de Trabajo Social. Nº 70, pp. 7-18. Universidad Católica de Chile. Santiago.

¿Mediamos o sustituimos en el ejercicio profesional?

KOLDOBI VELASCO

*Profesora de Trabajo Social en la ULPGC.
Militante de la Asociación Canaria
de Economía Alternativa y de REDESSCAN*

INTRODUCCIÓN

*Es posible conseguir algo luego de tres horas de pelea,
pero es seguro que se podrá conseguir con apenas tres pala-
bras impregnadas de afecto.
Confucio (551 AC-478 AC).*

Comparto algunas reflexiones que andan poblando mi-nuestra práctica profesional, con muchas preguntas y apenas respuestas. Lo haré desde una mirada al contexto, a las relaciones entre trabajo social y mediación, una ojeada a definiciones, funciones y finalidades de nuestra disciplina, unas confrontaciones entre la mediación y el empoderamiento, la concientización, para acabar con el ánimo de polemizar, que lo vivo como una oportunidad de crecer y desarrollarnos. Con más afectos que expertos, comienzo con vocación de diálogo y apertura.

EN EL CONTEXTO EN EL QUE ESTAMOS

Vivimos en un sistema capitalista, en su fase neoliberal, que necesita de la desigualdad y la violencia para subsistir. Este sistema que fabrica los mecanismos para empobrecer y excluir, potencia las lógicas de acumulación de capital, propiedad y poder. En esta dinámica se ubica el Estado de Bienestar occidental, garante de la cohesión y el control social.

Las contradicciones y tensiones de este Estado de Bienestar son: de la vivencia de la producción de bienes sociales a la privatización selectiva; de la cohesión so-

cial a la vulnerabilidad y exclusión; de la negociación colectiva a la individual; de la fragmentación sociolaboral a la flexiseguridad; del derecho ciudadano a la individualización de los riesgos; de la acción colectiva a la desmovilización asociativa e individualización participativa.

Según el estudio Desigualdad, pobreza y privación en España, de la Fundación FOESSA(2009), los diez rasgos definitorios del Estado de Bienestar en España son: Se ha consolidado en los últimos 30 años un estado de bienestar de tipo medio; centralidad de la familia: feminización de los cuidados; naturaleza mixta: particularismos, clientelismo y voluntariado funcional, Seguridad social: asistencialización y diferenciación; descentralización: desequilibrios territoriales; europeización de las políticas: individualización de los riesgos; diálogo social: segmentación laboral; externaliza la gestión: problemas de fragmentación y déficit de coordinación, se mina la legitimidad del estado como productor de bienestar y la calidad de las prestaciones, con el menor compromiso financiero; acceso diferenciado y desigual a las prestaciones; mercantilización.

En este Estado social y de derecho el sistema público de servicios sociales es un pilar clave en el Estado de Bienestar y actualmente es el más debilitado de todos. Además de sus fragilidades soporta unos recortes presupuestarios que precarizan los servicios y por tanto el alcanzar los objetivos de igualdad, redistribución de la riqueza y el acceso a los derechos sociales de manera universal.

Por otra parte se favorece una participación ciudadana conservadora, que diluye la responsabilidad del Estado, a favor del mercado, despolitizada, mercantilista, individualizadora y favorable a los procesos de privatización. Cuando la participación que generaría cambios sería aquella que fuera emancipatoria, politizada, colectiva y fomentadora de lo público y de poner al centro los intereses del bien común.

En este contexto hay que recortar, entre otras partidas, las del gasto militar, que en dos días se lleva lo que se dedica a financiar el Plan concertado para todas las comunidades autónomas. Con lo que el Estado invirtió en militarismo, 1 de cada 10 euros, en el 2011, se podrían haber mantenido 421.910 pensiones mínimas al año.

Hay que recortar, como no, en dedicación a mega proyectos, que confunden «lo grande, con lo grandote» como dice Galeano, invirtiendo en faraónicas infraestructuras, que sólo contribuyen al enriquecimiento de la misma gente.

Recortar mecanismos de acumulación de capital, a través del control de la contribución fiscal, persiguiendo el fraude fiscal, invadiendo paraísos fiscales, no permitiendo la concentración de propiedades en pocas manos y ejerciendo el derecho a redistribuir rentas, propiedades, poder y los cuidados.

En esta situación estructural y coyuntural me pregunto:

¿Se puede mediar en una situación de recorte de derechos y de desmantelamiento del Estado de Bienestar?, ¿es nuestro papel desde el trabajo social o cuál es nuestro quehacer?

¿Es la mediación un nuevo término que designa control y contención social?, ¿es esa nuestra tarea desde el Trabajo social? ¿Es la mediación lo que necesita el capitalismo del trabajo social o lo que necesita el trabajo social para no colaborar con el sistema?

EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN, ENCUENTROS Y DESENCUENTROS

Las relaciones entre ambos conceptos tienen sus lugares de encuentro y de desencuentro.

En relación a la definición de Trabajo social, siendo una de las más compartidas por constituir un referente de carácter internacional, la formulada por la Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales (2000)¹, indicando que la profesión del Trabajo Social «promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social.» En ella, aparece la tarea de promover la solución de los problemas, junto con otros objetivos necesarios. Así la mediación puede ser una contribución a esta misión de nuestra profesión, pero no la única.

También en la Declaración de Principios Éticos del Trabajo Social (1994)², en su apartado 5º se recoge que l@s trabajadores/as sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a las personas, grupos, comunidades y sociedades, en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.

¹ En la Reunión General celebrada en Montreal, en julio de 2000 y secundada por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW). <http://www.ifsw.org/en/p38000374.html>

² Documento aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales celebrado en Colombo, Sri Lanka, del 06 al 08 de julio de 1994. http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com_content&task=view&id=81&Itemid=1.

A su vez, el Código Deontológico de Trabajo Social (1999)³, recoge las funciones generales de las gentes de la profesión del trabajo social/asistentes, siendo la mediación una función característica de nuestro perfil profesional.

El Libro Blanco sobre el Grado en Trabajo Social recoge la mediación como un elemento destacado como materia troncal propia de nuestra competencia profesional. El análisis de dicho texto nos permite expresar que el trabajador y la trabajadora social realizan su actividad profesional en diversas áreas profesionales, entre las que destaca la mediación y arbitraje. Literalmente indica que «el trabajador social trabaja en la resolución de los conflictos y grupos sociales en el interior de sus relaciones y en su entorno social».

Como señalaron Berasaluze y Olalde en 2004, en el X Congreso estatal de trabajo social: «Entre las funciones propias del trabajo social se encuentra la función mediadora, función vagamente definida, pero históricamente utilizada, en el ejercicio profesional. Dicha ambigüedad conceptual conduce inexorablemente a la diversidad interpretativa influyendo directamente en la calidad y eficacia de nuestra acción, de ahí el interés por analizar y clarificar la misma. El desarrollo de la función mediadora a nivel informal en el trabajo social viene a referir situaciones de intermediación o incluso arbitraje. La utilización de técnicas como la escucha activa, la empatía, la reformulación o el parafraseo, propias de la mediación, han sido un gran recurso para nuestro quehacer diario (del trabajador social), sin necesidad de integrarlas en procesos de mediación dirigidos a la transformación de conflictos».

Entonces nos preguntamos:

¿Son todas las trabajadoras sociales mediadoras?, ¿existen elementos comunes? o ¿son elementos complementarios?, ¿se trata de dos profesiones independientes?

Según M^a Paz García (2006:375) «Desde una perspectiva histórica diversas profesiones han desarrollado métodos para intervenir en conflictos en correspondencia con sus objetivos profesionales y filosofías, que implican un cierto concepto de mediación».

El trabajo social puede centrar su atención en una comprensión distinta de la mediación:

Los aspectos relevantes pueden ser: la independencia, la resolución de conflictos de forma autónoma y subrayar la necesidad del cambio». En su opinión «la diferenciación entre ambos perfiles: Trabajadora Social y mediadora se si-

³ Texto aprobado por la asamblea general de colegios oficiales de diplomados en trabajo social y asistentes sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999.

túan en el plano de la finalidad que persiguen. En este sentido podemos considerar dos acepciones en el concepto de mediación: La mediación como actividad y técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica».

Entre las diversas actividades que integran la intervención del trabajo social se sitúa, por tanto, la mediación (Teare y Mcpheeters, 1970; Jhonson, 1992; Mayer 1995, Germain y Gitterman, 1996). La mediación ha estado presente en el rol de la trabajadora social en cuanto que trata de identificar las fuentes del conflicto.

Como señalan Boadas y Cascudo (2000) la intervención del trabajo social ha resultado ser un elemento catalizador que ha facilitado el restablecimiento de nexos de comunicación y colaboración entre las partes.

Por tanto, en el Trabajo social, desde una perspectiva holística, personal y colectiva, desde el interno y el entorno, no tiene que estar centrado en el conflicto, como si fuera del mismo no hubiera cancha de actuación, ni vida.

Y asoma una nueva pregunta:

¿Estamos para gestionar y mediar conflictos o para evidenciar y agudizarlos?

Expone Luis Miguel Rondón García: «Muchas actividades aludidas como mediación pueden parecer indistinguibles del trabajo social. Sin embargo, hay diferencias en cuanto al énfasis e intencionalidad, así como la filosofía, técnicas y resultados que pueden ser comparadas útilmente. La mediación siempre implica la participación de ambas partes en un conflicto. En trabajo social el control del proceso descansa ante todo en el trabajador social en la mediación, después de que las reglas básicas sean establecidas el control de los contenidos descansa solo en los contendientes. La mediación está orientada hacia la resolución de cuestiones específicas y diseñadas como un procedimiento a corto plazo, el conflicto no es concebido como algo negativo, sino como un vehículo legítimo para el cambio personal y social. La responsabilidad del resultado del procedimiento siempre recae en las partes. Aquí encontramos un nexo en común, pues ambas cuestiones son complementarias, interdependientes e inherentes a la naturaleza del trabajo social y la mediación». (2009:14)

Si el desencuentro entre mediación y Trabajo social puede perfilarse en sus finalidades, vamos a repasarlas de la mano de Elí Evangelista (2011)

Éstas están impregnadas de ideologías, posturas teóricas, políticas, metodológicas...

Las podemos clasificar en:

– La generación de bienestar social. Aquí el Trabajo social se concibe como mediación entre el Estado y la sociedad. Esta búsqueda del bienestar tiene

tres vías fundamentales: empleo, salario digno, seguridad social y servicios sociales asistenciales.

- El combate a la pobreza. Desde esta perspectiva el Trabajo social es visto como el conjunto de mecanismos de acción social necesarios para paliar y atenuar los efectos sociales del desarrollo capitalista, compensando social y asistencialmente a los sectores de la población que se encuentran en situación de pobreza.
- La equidad social: La labor del trabajo social es luchar contra las desigualdades, en diferentes planos.
- La reproducción de la fuerza de trabajo y de la acumulación del capital. En este caso el trabajo social tiene la finalidad de coadyuvar en la acción del estado como poder moderador de la lucha de clases. En un segundo momento el trabajo social incide en las condiciones de trabajo de la clase obrera para incrementar su productividad.
- El control social: Para esta perspectiva los fines del Trabajo social tienen que ver prioritariamente con lograr ambientes de gobernabilidad, dejando en un segundo plano el acceso a servicios, beneficios y prestaciones. Hay un segundo paso que tiene que ver con la visión coercitiva que pretende por la fuerza extender la hegemonía del estado y del sistema socio-económico sobre los núcleos de población.
- La formación de sujetos sociales: Para el trabajo social dicha finalidad remite a los sujetos colectivos dotados de derechos, deberes y capacidad de decisión, acción y proyección social. Implica generar procesos de participación y organización social, que en sí sean referentes y espacios de ejercicio y aprendizaje de la ciudadanía.

Con todo, podemos exponer que en el imaginario colectivo de las trabajadoras sociales se ha ido construyendo, a la vez enfrentando y coexistiendo dos orientaciones generales, inspiradoras de su ser y su quehacer:

- Una postura dominante, considerada integradora-adaptativa y dominadora.
- Una postura marginal, definida como pluralista-liberadora-emancipadora.

La mediación, en una y otra finalidad y postura, tendrá diferentes rostros, perspectivas y manos..., ¿no solemos utilizar la mediación para adaptar a las personas al discurso dominante?, ¿no tiene ciertas funciones de control social?, ¿no se oculta el conflicto estructural dando supuestas soluciones coyunturales?

En la formación de sujetos sociales y en el entorno marginal, la mediación es una función más, puesta al servicio de las personas, no de las instituciones y sistemas. Una tarea de potenciación de la mediación como capacidad que tengamos todas las personas para construirlas en lo personal y en lo colectivo.

Si según Teresa Zamanillo:

«El objeto del Trabajo Social como disciplina son los fenómenos de malestar psicosocial debidos a los problemas de desarrollo de las oportunidades vitales necesarias para el crecimiento de los individuos en situaciones de pobreza, privaciones morales sociales y culturales, dependencia, marginalidad, desviación social y cualesquiera otras que les impidan la realización de su autonomía personal y social» (2000:8).

Y el profesor Riera Romaní define el rol profesional «La trabajadora social es la profesional del Trabajo Social especializada en procesos de cambio, promoción, desarrollo y realización personal, grupal o comunitaria, para la búsqueda de las máximas cotas de bienestar social en toda la población» (1998:133).

Nuestro papel fundamental es el papel socio – educativo, que hace referencia a la toma de conciencia a través de la reflexión de las situaciones que tiene la población con la que participamos, así como a la direccionalidad de nuestra acción que busca el protagonismo de dicha población en la planificación y en las decisiones sobre los posibles cambios a desarrollar con el apoyo de la profesional.

Surgen más preguntas:

¿Es la mediación en Trabajo social, objeto, objetivo, finalidad, principio, función...?, ¿da esto lo mismo?; ¿a qué intereses responde tanta centralidad de la mediación en el trabajo social actual?

Por otra parte, en los últimos años, se ha asistido a una multiplicación de las ofertas de formación en Mediación por parte de organismos privados o públicos en todos los países europeos. También se institucionaliza la mediación a través de los textos legislativos que han sido publicados en diferentes países acelerando el crecimiento de este campo. Hay que estar muy atentas a que el negocio no acabe con la esencia del trabajo social, ya que a veces en las modas hay una mercantilización de nuestra práctica, para que sea tranquilizadora y no concientizadora.

¿MEDIACIÓN VERSUS EMPODERAMIENTO Y PARTICIPACIÓN? ¿CONCIENCIACIÓN CONTRA MEDIACIÓN?

«El trabajo social tiene una doble y paradójica referencia: por un lado, la asistencia frente al sufrimiento social y, por otro, los ideales democráticos de promoción, de auto-organización y de emancipación de las personas. Para llevar a cabo esta doble referencia debe asumir una parte de ilegalidad, no estar completamente identificado con las instituciones, pero su legitimidad la debe a las personas al servicio de las cuales ejerce su profesión.» Cristina de Robertis (2003)

¿A quién-quienes nos debemos en el trabajo social?, y ¿en la mediación?, ¿con quienes hacemos alianza? ¿A qué relaciones de poder nos lleva la mediación?

Cuando releemos el objetivo, la definición, los principios y nuestro código deontológico en Trabajo social no cabe duda que nuestra tarea tiene una dimensión política, de ocupación por el bien común, de promoción de derechos y de reivindicación. Eso sí, compuesta de protesta, para neutralizar el poder dominante y de propuesta, para construir poder.

La cuestión es clara, nos hemos hecho huérfanas de esta tarea, que nos pone entre nuestras dedicaciones el sacar los conflictos a la luz. Preferimos separarnos de esta dimensión para seguir engrasando la barbarie, al bajo coste de seguir cobrando nómina.

La pregunta clave es con quienes tenemos la alianza y nuestro compromiso, según lo que respondamos evitaremos nombrar ciertas cosas y dejaremos nuestras funciones de denuncia hibernando.

Podemos abrir esta puerta, junto con otras gentes, que puedan ser cómplices de sacar a la visibilidad aquello que se oculta y de lo que somos testigas, en el Trabajo social, día tras día. Esta tarea es nuestra y si la dejamos de hacer, dejamos de ser toda la profesión.

En relación a la polémica de si la mediación sustituye, es necesario aclarar algunas propuestas conceptuales sobre la participación. Hay dos grandes posturas frente a la misma: la conservadora y la emancipatoria.

- Postura Conservadora: Se apoya en una cultura cívica sin base política sustentada en la idea de asociación de intereses. En su perspectiva neoliberal, alejamiento del Estado, reducción de costes públicos, prioridad del sujeto frente a cualquier norma homogeneizadora., defensa de los derechos individuales, despreocupación por la desigualdad y reconocimiento de la equidad formal. Todo se centra en procedimientos técnicos y económicos como única manera de actuación, en un contexto desideologizado en la que se abandonan las movilizaciones sociales. Se traslada la responsabilidad del estado a la sociedad civil. Hay una perspectiva muy usual y es la de los/as «neocomunitaristas», que potencian los lazos afectivos y el regreso a formas familiares de respuesta.

El discurso de la participación, se corresponde, en ocasiones, con el de la igualdad política, lo que significa desentenderse de la desigualdad, las clases económicas o las diferencias socio-culturales. De aquel «todos iguales» para participar se pasa a un «todo sigue igual gracias a la participación».

En esta mirada de la participación es necesaria la mediación profesional, ya que no hace falta generar procesos, sino que las personas sean espectadoras de su vida, mientras les están robando los derechos.

- **Postura Emancipatoria:** Esta mirada toma como base política la creencia de que la sociedad civil ejerce un poder que sólo será emancipatorio si demuestra sus habilidades para el cambio. En esta perspectiva está el Marxismo, los/as teóricos de la identidad colectiva y los nuevos movimientos sociales; donde lo que se plantea es una necesidad de repolitización de la sociedad civil.

Desde esta perspectiva de participación, la mediación cobraría sentido como una capacidad más que habría que promover, como herramienta de construcción de sujetos sociales.

En esta perspectiva la definición de participación sería:

«Ejercicio de libertad que ayuda a la persona a encontrar el sentido de lo colectivo y en ello su propio valor y originalidad». Implica ejercer el PODER, la posibilidad real de DECIDIR, CONTROLAR y DETERMINAR, las acciones sociales.

Es NECESIDAD, es DERECHO, es DEBER, es un VALOR, es un PROCESO, es ESENCIA DE LA ACCIÓN SOCIAL.

Aunque existen discrepancias derivadas de paradigmas diferentes, hay un consenso amplio respecto a que necesitamos «pasar de la igualdad de oportunidades a la igualdad de agencia»...para crear un entorno habilitante que nos proporcione las herramientas y la voz, para vivir.

Dice Eduardo Galeano:

«Creíamos, creemos, que para no ser mudo hay que empezar por no ser sordo, y que el punto de partida de una cultura solidaria está en las bocas de quienes hacen cultura sin saber que la hacen, anónimos conquistadores de los soles que las noches esconden, y ellos, y ellas, son también quienes hacen historia sin saber que la hacen. Porque la cultura, cuando es verdadera, crece desde el pie, como alguna vez cantó Alfredo Zitarrosa, y desde el pie crece la historia. Lo único que se hace desde arriba son los pozos». (2009)

El concepto de participación que integra el proyecto neoliberal es indicativo de sus principios generales. La participación se define instrumentalmente en función de las necesidades generadas por los ajustes estructurales requeridos, específicamente las asociadas a la reducción del estado mediante el traspaso de las responsabilidades sociales a la sociedad civil y al sector privado. El principio básico parece ser la adopción de una perspectiva privatizadora e individualista, capaz de reemplazar y redefinir la noción colectiva de participación social.

Las concepciones de ciudadanía, sociedad civil y participación formuladas por el proyecto neoliberal expresan una intención despolitizadora y una visión minimalista de la política.

Es necesario pasar de la democracia representativa, a la participativa y de ella a la democracia en desarrollo, que se centra en «el trabajo de fortalecer las capacidades de acción colectiva auto-dirigida, para resolver problemas y crear bienes individuales y comunes, por encima de las diferencias. Pasar del poder sobre, al poder con y al poder a...»⁴

Como expone Marta Gutiérrez (2.005), «mientras los pilares de la democracia son participación, transparencia e intercambio del conocimiento y de poder con las demás personas, la cultura institucional parece estar sólidamente asentada sobre tres pilares: el papeleo burocrático, el secreto y el reparto del poder».

La dinámica del poder de la tecnocracia está disfrazada por el hecho de que los expertos dominantes están llenos de intenciones igualitarias e inclusivas de ayudar. Es un enfoque del rescate, no de acción conjunta, las profesionales cargan con toda la responsabilidad, las personas usuarias no son co-productoras.

Se necesita acción que deje espacio para la participación de las personas. La auto-organización de la ciudadanía para participar en el proceso de toma de decisiones es fundamental, porque la ciudadanía somos sujetos de cambio y no sólo objetos para poner a prueba políticas económicas y sociales.

Desde el trabajo social, muchas veces intervenimos, interferimos, obstaculizamos y ahogamos diversos procesos sociales generados por los grupos sociales en los que trabajamos. Esta categoría, en palabras de Elí Evangelista, «debería de ser transformada hacia los marcos conceptuales de la potenciación social, donde se involucra la posibilidad de facilitar la capacidad creadora, organizativa y asociativa de los actores sociales» (2011:83).

Un reto enorme de nuestro tiempo es desarrollar una política de la «agencia transformadora», como alternativa a la política tecnocrática, en la que las personas no son apoderadas por líderes sino que se empoderan a sí mismas al desarrollar habilidades y hábitos de acción cooperativa, y al cambiar las instituciones y los sistemas, para que sirvan de mayor soporte a la acción de cambio.

En todo ello, el papel que las personas trabajadoras sociales tenemos es de «acompañante, promotora y facilitadora, que se inserta en la misma realidad que actúa, que coexiste e interacciona con sus integrantes y que incide en potenciar habilidades, capacidades y destrezas colectivas... construyendo relaciones horizontales, dialógicas y autogestionadas, construyendo espacios de poder alternativos» (Gutiérrez, Marta, 2005).

⁴ El cambio dirigido por la acción cívica. El poder de la imaginación ciudadana. Kees Biekart y Alan Fowler. Icaria.

En cualquier caso redefinir nuestro papel de ser voz de los sin voz, que puede ser una manera sutil de quitar voz. Potenciando una «re-imaginación de la voz», que facilite compartir voces, ser altavoces, rehacer la voz de las personas y colectivos silenciados, sin restas, con sumas y melodías corales nuevas. La transformación es crear oportunidades para que toda la ciudadanía aporte sus talentos, experiencia y habilidades al proceso de desarrollar nuestro mundo. Es crear colectivamente espacios de encuentro y diálogo necesarios para el desencadenamiento de participación organizada y con conciencia crítica, la que protesta y propone. Estando con lo que expresa Mamphela Ramphele (2008): «El desarrollo no se le puede hacer a las personas. Las personas se deben de convertir en agentes de su propio desarrollo».

En cualquier caso, en el trabajo social, es necesario y ya urgente, que tengamos conciencia de PODER. Toda sociedad capitalista conlleva desigualdad y relaciones de dominio-hegemonía de sectores sobre otros, las mimas que se reproducen a micro escala donde se inserta la acción profesional. Para equilibrar las perspectivas verticales y autoritarias se debe tomar en cuenta el poder alterno, social o colectivo que los mismos y las mismas sujetos construyen.

¿Con la mediación quitamos voz?, ¿la sustituímos?, ¿Somos conscientes de nuestro poder? ¿la mediación puede contribuir al empoderamiento o daña a la participación y el protagonismo de las personas?. ¿Es mediar favorecer la voz de todas o ser la voz?, ¿mediación versus empoderamiento?

Paulo Freire nos plantea,

«Es importante tener siempre claro que inculcar en las personas dominadas la responsabilidad de su situación forma parte del poder ideológico dominante. De allí la culpa que ellas sienten, en determinado momento de sus relaciones con su contexto y con las clases dominantes, por encontrarse en esta o aquella situación de desventaja... Muchas personas empobrecidas forman parte de las legiones de ofendidas que no ubican la razón de ser de su dolor en la perversidad del sistema social, económico, político en que viven, sino en su propia incompetencia. Mientras se sientan así, piensen así y actúen así, reforzarán el poder del sistema. Se vuelven conniventes con el orden deshumanizante».(2004:37)

¿Contribuimos con la mediación a fortalecer el orden deshumanizante, culpabilizando e individualizando problemas colectivos?

El Trabajo Social crítico sostiene que las personas no son ni parcial ni totalmente culpables de las circunstancias personales y sociales a las que se enfrentan, sino que apuntan como causantes de dicha situación opresiva a los orígenes sociales y a las estructuras sociales. Para ello, la concienciación, es una estrategia clave para la transformación. Un proceso de reflexión en el que la persona

oprimida comprende que su problema no es achacable únicamente a sí misma, sino que está arraigado en la estructura social. También cae en cuenta que la experiencia vivida está directamente relacionada con su pertenencia a un grupo oprimido.

Otra estrategia importante es la «identificación colectiva». Esto se basa en la idea de concienciarnos colectivamente, como condición previa para iniciar acciones comunes dirigidas por las mismas personas que las sufren. Aquí nuestro papel es el de facilitar las condiciones y capacidades para apoyar estos procesos, como decía Freire «perseguir la toma de conciencia de su situación de opresión y ayudarles a perder el miedo y luchar por su libertad y dignidad».

«No se trata obviamente de obligar a la población explotada y sufrida a que se rebele, que se movilice, que se organice para defenderse, valga decir, para transformar el mundo, como dice P. Freire, lo que es vital desarrollar, junto al trabajo específico de cada uno de nuestros campos, es «desafiar a los grupos populares para que perciban, en términos críticos, la violencia y la profunda injusticia que caracteriza su situación concreta. Aún más, que su situación concreta no es destino cierto o voluntad de Dios, algo que no puede ser transformado», al contrario es realizado por el ser humano y por tanto cambiabile.

Con todo, nuestra tarea y finalidad como trabajadoras sociales consiste en, apoyar la construcción de sujetos sociales, que implica generar procesos de organización y participación, que en sí sean espacios y referentes de ejercicios y aprendizaje de ciudadanía, con claridad sobre nuestros derechos y mecanismos para hacerlos cumplir. Lugares donde «no sobra nadie».

CON ÁNIMO DE POLEMIZAR

Acabo con más preguntas que respuestas. Sólo he pretendido poner al centro el cuestionamiento de nuestro quehacer profesional y como excusa la mediación.

Quisiera dialogar si nuestro quehacer en el trabajo social:

- es empoderar, en vez de mediar;
- es construir sujetos colectivos y no objetos de nuestra actuación;
- es facilitar el protagonismo y la participación, o mediar tomando y siendo voz de los y las supuestamente sin voz;
- es tomar partido por las personas, los colectivos y los territorios que más sufren esta masacre y barbarie del capitalismo o es mantenernos neutrales, apoyando al poder dominante;

- es desplegar toda nuestra creatividad para impulsar procesos de cambio y liberación o domiciliarnos en la mediación, como lugar seguro que nos refugia de lo novedoso y nos paraliza otras dimensiones profesionales;
- es sacar a la luz los conflictos estructurales y coyunturales para promover la capacitación colectiva, para afrontarlos y resolverlos o seguir contribuyendo a individualizar las debilidades del sistema y culpabilizar a las víctimas de su incompetencia;

...

Nos hace falta un trabajo social trasgresor, no mediador, que deje de mercantilizar las actuaciones sociales y nos transforme en agentes de transformación, personal y colectiva.

Decía Gandhi, «la verdadera libertad no vendrá de la toma del poder por parte de algunas personas, sino del poder que todas tendrán algún día de oponerse a los abusos de la autoridad».

A ello, porque como dice bellamente Ernesto Sábato: «El mundo nada puede contra una persona que cante en la miseria» (2.000:108).

BIBLIOGRAFÍA

- AA.VV. «Sujetos del dolor, agentes de dignidad», 2008. Francisco A. Ortega, editor. - 1ª ed.: Universidad Nacional de Colombia: Bogotá.
- BERASALUZE, A. y OLALDE, A.J. (2004): Como mediamos en Trabajo Social. X Congreso estatal de Diplomados en Trabajo Social. Las Palmas de Gran Canaria.
- CÓDIGO DEONTOLÓGICO (1999): Estado español. Texto aprobado por la asamblea general de colegios oficiales de diplomados en trabajo social y asistentes sociales.
- DE ROBERTIS, CRISTINA (2003): Fundamentos del trabajo social: Ética y metodología. Nau llibres, Universitat de Valencia.
- EVANGELISTA MARTÍNEZ ELÍ (2011): *Aproximaciones al Trabajo social contemporáneo*. Red de investigaciones y estudios avanzados en Trabajo social. AC. México.
- FREIRE, PAULO (2004): *Pedagogía de la Autonomía: Saberes necesarios para la práctica educativa*. Paz e Terra.SA. Sao Paolo.
- GALEANO, EDUARDO (2009): Texto que forma parte de su artículo: «Los mapas del alma no tienen frontera». Diario La Jornada, México.
- GARCÍA-LONGORIA, MARI PAZ (2006): *La mediación en el curriculum académico del trabajo social*. Acciones e investigaciones sociales, N° Extra 1, 2006. http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2002377&orden=86689. Consultado 08/01/2012.

- GUTIÉRREZ SASTRE, MARTA (2005): La participación en los servicios públicos de bienestar: un análisis del poder de los usuarios en el ámbito de la salud, la educación y los servicios sociales. Editado por el Consejo Económico y Social de España.
- BIEKART KEES y FOWLER ALAN (2011): El cambio dirigido por la acción cívica. El poder de la imaginación ciudadana. Icaria.
- RIERA ROMANÍ, J. (1998): Concepto, formación y profesionalización de el educador social, el trabajador Social y el Pedagogo Social. Valencia: Nau Llibres.
- RONDÓN GARCÍA LUIS MIGUEL y MUNUERA GÓMEZ M^a DEL PILAR (2009): «Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadoras sociales». Revista de Trabajo social, nº 11.
- SÁBATO, ERNESTO (2000): *La resistencia*. Editorial Seix Barral, S.A.
- ZAMANILLO TERESA (2000): «El Incierto acontecer en el Trabajo social. Logros, vacíos y proyectos» en *Acciones e investigaciones sociales*, nº 11: pp. 175-202.

Mediación Social y Trabajo Social: Una Visión Formativa

LUÍS MIGUEL RONDÓN GARCÍA

*Doctor y Licenciado en Sociología.
Diplomado en Trabajo Social. Experto en Mediación.
Profesor en la Universidad de Málaga*

MARÍA PAZ GARCÍA-LONGORIA SERRANO

Facultad de trabajo Social. Universidad de Murcia

EL PORQUÉ DE UNA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN

La cada vez más solícita proliferación de personas mediadoras junto con el desarrollo legislativo de las últimas dos décadas, han posibilitado el interés creciente por la formación en mediación. En este sentido los cambios sociales en la familia, la formación y el ejercicio profesional están necesariamente interrelacionados. La mediación como forma de intervención social, es un producto social resultado del contexto en el que se desarrolla, y en consecuencia, la dinámica de la estructura social que acontece está correspondida con su esplendor y/o crecimiento. Como establecía Hegel en la dialéctica, los niveles de la realidad y los fenómenos sociales están enlazados entre sí. Los argumentos que señalamos a continuación, explican los dos principales acontecimientos que han contribuido a su evolución.

En primer lugar, en el actual contexto contemporáneo caracterizado por la falta de comunicación, el estrés, la falta de tiempo, es más difícil el lazo social que posibilita las relaciones humanas, y en consecuencia aumentan las disputas en el ámbito familiar, laboral, comunitario, de salud. La mediación ocupa una función de abrigo para la terciarización de las relaciones sociales en esta y otras esferas sociales. El escaso diálogo unido a la desaparición de los espacios de encuentro, nos hace cada vez menos seres sociales, que nos comuniquemos menos, propiciando conflictos. Como establece la tesis de Durkheim en torno a la solidaridad orgánica propia de la sociedad occidental, la fuerte especialización de cada individuo

origina una gran interdependencia, por lo que todos dependen de todos. En la medida en que los individuos especializan sus funciones requieren de otros individuos para sobrevivir. Por eso estamos necesariamente interrelacionados, condenados a entendernos, y la mejor forma sigue siendo la negociación pacífica de los conflictos, utilizando como vehículo para la retroalimentación, la comunicación humana.

En segundo lugar, los intensos cambios sociales que se están produciendo en esta centuria, dan lugar a nuevas realidades y rostros sociales, que pueden derivar en conflictos específicos. Estos cambios son directamente proporcionales a la dinámica transformación de la familia, sobre todo en un tema vital para la mediación como son las rupturas, divorcios y separaciones. El número de rupturas aumenta en la Unión Europea. En España han ido creciendo paulatinamente en la última década, especialmente en el caso de los divorcios, debido a los efectos pedagógicos de la reforma civil del año 2005.

Parece un hecho inexorable que la familia postnuclear actual presenta una multiformidad inusitada, donde hechos y valores son inseparables. Su evolución, cada vez admite más formas, matices y está caracterizada fundamentalmente por el pluralismo. En paralelo a estos procesos, han acontecido mudanzas en el ámbito de las ideas y valores. Así, la libre elección, el desarrollo de la personalidad, la heterogeneidad cultural y el individualismo son los valores crecientes de la familia del siglo XXI. A estas circunstancias añadimos los conflictos familiares que puedan derivarse de las nuevas formas de familia, como son las familias adoptivas, monoparentales, multiculturales, homoparentales, reconstituidas, mixtas. Es decir, el paso de las familias modelo a diferentes modelos familiares, de familia a familias.

Desde la perspectiva del proceso educativo, la trayectoria formativa personal se ensancha con la trayectoria curricular y ambas concluyen en las trayectorias profesionales. En este sentido, los cambios sociales en la familia, la formación y el ejercicio profesional están necesariamente interrelacionados (RONDÓN, 2012). Está justificada la necesidad de nuevas fórmulas de resolución de conflictos alternativas a la justicia, y un empoderamiento de la sociedad, los distintos grupos, que devuelva el protagonismo a los mismos, confiando en la naturaleza humana. La demanda de profesionales específicos que resuelvan estas disyuntivas por medio del diálogo está en aumento, extendiéndose en todos los contextos. A este respecto también existe en la actualidad bastante consenso en considerar que estos terciarios sean profesionales, con alguna formación específica o capacitación profesional, para una intervención de calidad e integral, que puede responder con calidad óptima a unos conflictos cada vez más complejos y específicos.

En cuanto a la naturaleza de esta formación, las profesiones sociales y jurídicas vinculadas a la mediación como formación de origen o partida, tienen unas posturas bastante dicotómicas y diferencias. Algunos sectores reivindican que sea una profesión específica, un título de graduado propio. Otros en cambio, lo consideran una

actividad profesional específica que debe adquirirse como postgrado o especialización. Lo cierto es que independientemente de cuestiones académicas, de legitimidad de las profesiones sociales, corporativismos, con los últimos avances hacia un estatus científico de la mediación, la creciente producción bibliográfica, y el desarrollo legislativo, se está facilitando el camino hacia una profesión específica con carácter universitario. Pero independientemente del punto de partida o trayectoria profesional, es necesario garantizar un punto final o resultados de aprendizaje que capaciten a los mediadores para la gestión de conflictos, en los distintos campos, con rigor científico, que produzcan conocimientos, más allá de la mera praxis. Compartimos con GARCÍA-LONGORIA (2011: 76-78) la propuesta de un grado en mediación equivalente a cuatro años de formación estructurado de la siguiente forma:

- Materias comunes (Derecho civil, penal, administrativo, laboral, Psicología social, intervención social, Pedagogía, Conflictología, etc.). Dos años de formación y 120 créditos ECTS.
- Materias básicas, conflictos y resolución. Teoría y modelos de la mediación, proceso metodológico, prácticas, etc. Dos años de formación y 120 créditos ECTS.

Con el modelo planteado, la formación de postgrado ocuparía su principal cometido en el actual Espacio Europeo de Educación Superior, es decir, la especialización y la investigación en conflictos. Y por supuesto, como la realidad social está en proceso continuo de movimiento, quedan muchos cambios por venir. La formación continua y el reciclaje deben ser permanentes para las personas que ejercen la mediación o para aquellas que incorporan la resolución de conflictos como parte de sus funciones o tareas profesionales. El último Reglamento de Mediación Familiar publicado, el Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el artículo 5.3, regula que las personas mediadoras inscritas deberán acreditar una formación continua con carácter trienal, que consistirá en la realización durante ese periodo de nuevos cursos de formación de al menos 60 horas acumulables en materias relacionadas con la mediación familiar.

Haciendo un análisis diacrónico en el proceso de profesionalización de la mediación familiar, la formación comenzó su andadura en muchos países europeos con cursos de enseñanza no reglada de corta duración dirigidos a los profesionales del sector. En el primer congreso europeo celebrado en Caen (Francia) en 1990, se sentaron las bases para el desarrollo de un trabajo posterior más serio en el ámbito de la formación en mediación (GARCÍA, 2006: 426). Fruto de este trabajo, en 1992 quedó aprobada la carta europea para la formación de mediadores familiares en situaciones divorcio y separación, que a nuestro entender fue un importante avance, por ser el primer planteamiento exhaustivo y riguroso en materia de formación

en el ámbito europeo. Se trata de un documento clarificador y empírico, al ser producto del encuentro, discusión de los profesionales de la mediación y en consecuencia, un punto de referencia. Aunque no tiene ninguna fuerza jurídica, goza de la legitimidad de estar reconocido por los expertos europeos en ejercicio que acudieron al evento.

Una década más tarde, en el Libro Verde sobre las Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos en el Ámbito del Derecho Civil y Mercantil, presentado por la Comisión de las Comunidades Europeas, el 18 de abril de 2002, se reconoce el carácter técnico científico de la formación de la persona mediadora, al establecer que el control de las técnicas existentes por las modalidades de resolución de conflictos requieren de una sólida formación (89), instando incluso a los propios jueces a una formación específica (90).

Posteriormente se publica la norma de Derecho comparado de mayor rango jurídico, aunque menos elocuente que los documentos anteriores en lo que a formación respecta. Nos referimos a la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre Ciertos Aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. Esta Directiva define al mediador y mediadora en su art. 3.b como: «todo tercero a quién se pide que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación». Continúa legitimando la figura profesional de la persona mediadora y la necesidad de formación, vinculando ésta a la calidad del servicio de mediación. «Los Estados miembros fomentarán, la elaboración de códigos de conducta de los mediadores y organizaciones vinculadas». Lo más importante es que en el mismo artículo propone a los Estados fomentar la formación inicial y continua de los mediadores y mediadoras para garantizar su trabajo eficaz, imparcial y competente. Es decir, parte de una formación inicial especializada, y un reciclaje o formación permanente a lo largo del tiempo sobre contenidos específicos o nuevas perspectivas.

El último hito legislativo, el Real Decreto- Ley 5/2012, de 5 de marzo, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, legitima la necesidad de una formación específica en mediación, aunque no establece perfiles, niveles de formación o instituciones legitimadas para impartirlos. En el Título III, artículo 11.2 establece que: «el mediador deberá contar con una formación específica para ejercer la mediación familiar, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos, impartidos por instituciones debidamente acreditadas. Esta formación específica proporcionará a los mediadores los necesarios conocimientos jurídicos, psicológicos, de técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación, así como de ética de la mediación tanto a nivel teórico como práctico».

LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Los nuevos planteamientos del Espacio Europeo de Educación Superior, están reformulando propuestas de cara a la formación, que brindan importantes avances sobre todo por su filosofía de un planteamiento de curriculum similar o común en los países de la Unión Europea, tomando como referencia la trayectoria en protocolos de formación para la mediación, en los distintos países que cuentan con más de dos décadas de experiencia en la materia. Es una buena oportunidad para capacitar a los futuros/as mediadores/as, según las exigencias actuales, en cuanto a contenidos, habilidades, aptitudes (competencias) y resultados de aprendizaje (RONDÓN, 2012). Se necesita además de un saber ser, un saber hacer, y en consecuencia la mediación no sólo debe formarse teóricamente, es necesario el entrenamiento técnico en la práctica profesional, cuestión también recomendable para los formadores, sin olvidar el estatuto científico de la misma, porque de lo contrario, se puede acabar transformando en una formación profesional, o en un conjunto de técnicas concretas en lugar de continuar por el necesario camino hacia una disciplina científica. La mediación puede construir su propia trayectoria formativa como ciencia aplicada, es decir, aquella que constituye su conocimiento científico en torno a una profesión, y que se nutre de las ciencias sociales y jurídicas, por el marcado carácter transdisciplinar de su quehacer diario.

Esta reforma educativa consensua la necesidad de garantizar que los/as egresados/as, al finalizar sus estudios tengan un conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades sociales para el ejercicio adecuado de la profesión para la que se han formado. Esto entraña garantizar unos resultados educativos u *output*, para que él discente pueda movilizar de forma aplicada el aprendizaje en un momento concreto y en una situación dada en la práctica profesional. Este objetivo implica un compromiso de las universidades, que deben incorporar las nuevas demandas sociales que emergen en la sociedad a la formación, en sintonía con las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior. Por esta razón el Grado en Trabajo Social, como parte angular de la Universidad que es, debe capacitar a las futuras personas tituladas para dar respuesta a la nueva realidad del mercado de trabajo. «El Trabajo Social es una inversión en el bienestar social futuro, las universidades deben crear conocimiento, investigación y dar respuesta a los desafíos sociales» (LIMA, 2007: 7-8).

Siendo consciente de esta realidad, la Declaración de Bolonia, intenta incorporar estas propuestas de la sociedad a la formación. Los objetivos y resultados se traducen en competencias, es decir, en capacidades de poner en la práctica los diferentes conocimientos, habilidades, adquiridos durante el proceso formativo en el ámbito laboral. Siguiendo la clasificación del informe Tunning (RONDÓN, 2012) las

competencias que deben adquirir los estudiantes y egresados de Trabajo Social en materia de mediación son las siguientes:

- Competencias sistémicas: Relacionadas con el trabajo en equipo. Habilidades para las relaciones interpersonales. Capacidad de análisis, de gestión de la información y toma de decisiones.
- Competencias instrumentales: Capacidad para identificar el conflicto, su importancia como base para la mediación. Capacidad para gestionar y administrar la mediación. Técnicas y habilidades de comunicación para la negociación entre las partes en conflicto.
- Competencias interpersonales: Comprende la relación del conflicto con el entorno. Fomenta la comunicación humana y la interacción social.

En el proceso de diseño de los Grados de Trabajo Social, la competencia en mediación, ha estado muy presente, tanto en las materias básicas, como en las competencias específicas y en los perfiles de inserción social, trazados para los/as futuros/as trabajadores/as sociales. La mediación como estrategia destinada a la resolución alternativa de conflictos, constituye una de las seis competencias generales que conforman el perfil profesional del Título de Grado en Trabajo Social. Según lo establecido en el Libro Blanco de Trabajo Social (2002) y en las diferentes prácticas discursivas, la formación de los/as trabajadores/as sociales debe ser una formación integral, para generar profesionales que conozcan el medio donde trabajan. El trabajador/a social deberá estar informado para desarrollar la mediación como función habitual en una serie de campos específicos como la mediación escolar y familiar, mediación en justicia con víctimas y menores, mediación comunitaria y familiar (mediación social). A esto añadimos el escenario pluriétnico y los nuevos yacimientos profesionales que suponen las familias multiculturales y/o transnacionales, donde la variable cultural será uno de los elementos presentes en los futuros conflictos sociales, con lo cual, también deberá estar capacitado/a para la mediación intercultural. (RONDÓN y COSANO, 2010)

Como establece la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2008) los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se reconoce la mediación, como un método efectivo para la práctica del Trabajo Social. A este respecto introducir la asignatura de mediación en los estudios de Trabajo Social orientará al alumnado para comprender estas situaciones y cómo afrontarlas. Por nuestra parte, proponemos una asignatura obligatoria dentro de las materias básicas denominada mediación social, que versará sobre conflictología, resolución de conflictos, habilidades sociales y técnicas de comunicación. También unas asignaturas específicas optativas relacionadas con la mediación especializada y aplicada, de corta duración, para especializar en los diferentes ámbitos intercultural, educativo, comunitario y familiar.

En definitiva la mediación debe incorporarse en los estudios de grado, desde una perspectiva bidireccional. Por un lado, debe incluirse la resolución de conflictos en las competencias transversales de las distintas asignaturas obligatorias, incorporando las técnicas de resolución de conflictos, a la práctica del Trabajo Social con familias, grupos y comunidades, para resolver los conflictos que se presentan en el trabajo cotidiano con individuos, familias y/o mediados. Por otro, ofertando asignaturas específicas para aplicar los conocimientos a la práctica profesional específica, es decir, ingeniería para la mediación social. Con carácter general, los contenidos de aprendizaje vinculados a conflictología deben ser compartidos con los distintos descriptores de las asignaturas que conforman el título de Trabajo Social, en materias relacionadas como Psicología, Sociología y Derecho de Familia.

Concluimos que la formación de los/as trabajadores/as sociales debe ser integral, atendiendo tanto a contenidos disciplinares, competenciales como actitudinales, para generar profesionales que conozcan el medio en el que trabajan y sean capaces de analizarlo críticamente. Al tratarse de un campo de intervención social, deben desarrollarse las competencias específicas, que definen los dominios del alumno/a en materia de mediación social, para la administración social de conflictos familiares, interculturales y comunitarios. En nuestro análisis documental por los nuevos títulos de Grado en Trabajo Social ofertados en las distintas universidades españolas, hemos concluido la enorme importancia que se concede a la mediación en los distintos apartados que lo componen. A continuación sistematizamos en la figura número 1, las competencias específicas en mediación y gestión de conflictos, contenidas en los actuales grados en Trabajo Social:

Figura nº 1. Competencias específicas para la formación del Graduado en Trabajo Social

Conoce, comprende la naturaleza, estructura del conflicto y las características de los distintos sistemas de resolución del mismo
Es capaz de reconocer los principios que rigen la institución mediador/a, así como la estructura del proceso y técnicas que utilizan
Conoce y comprende las posibilidades y el modo de intervenir en mediación en contextos tan diversos como la familia, escuela, interculturalidad o en el ámbito penal de los menores y de adultos
Sabe valorar la importancia que la mediación tiene para el Trabajo Social como importante recurso de intervención comunitaria
Es capaz de identificar los recursos para la resolución de los conflictos planteados en el contexto profesional

Valora de forma constructiva los conflictos interpersonales intra e intergrupales y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten su gestión
Utiliza los conocimientos conforme a los códigos de ética de la disciplina, siendo capaz de posicionarse en roles de mediación si la situación lo requiere
Conoce los fundamentos básicos de la mediación como estrategia de intervención para la resolución de conflictos, aplicando las estrategias y técnicas adecuadas
Promueve la mediación y la igualdad de género y en diversidad funcional, el respeto y el diálogo intercultural, como medio para el enriquecimiento de las personas y comunidades
Es capaz de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la mediación
Conoce y comprende el marco jurídico de las relaciones personales y familiares, en especial entre cónyuges y en relación con los menores
Es capaz de participar dentro de equipos interdisciplinarios, con el fin de establecer acuerdos de cooperación y abordar de manera constructiva los posibles acuerdos
Comprende el significado de la mediación como mecanismos de resolución extrajudicial de los conflictos
Comprende los mecanismos de mediación intercultural que requieren las nuevas normas de conflictividad de las sociedades diversas y complejas
Trata las situaciones de conflicto con versatilidad, habilidad y sentido ético y ejerce funciones de mediación entre personas y grupos
Utiliza claves verbales y no verbales para guiar la interpretación
Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos, identificando los mismos, diseñando estrategias de resolución o superación y reflexionando y valorando sus resultados
Sabe interactuar eficazmente con las personas, mostrar empatía y capacidad de mediación en la resolución de conflictos
Tiene adquiridas habilidades sociales para las relaciones interpersonales

Fuente: RONDÓN (2011).

En cuanto al contenido de la formación en mediación, esta deberá versar sobre la temática relativa a la epistemología y el marco disciplinar de la mediación; contenidos psico-sociales; de técnicas y habilidades para la resolución de conflictos o procedimientos prácticos o aplicados. Es decir tiene una doble vertiente epistemológica e instrumental. Resulta clarificador el análisis del profesor ROMERO (2011) por los distintos planes formativos de mediación en las universidades españolas.

Los descriptores que define como contenidos o bases formativas para la mediación son los siguientes:

1. Epistemología de la mediación
2. Conflictología. El conflicto familiar. Alternativas de resolución de conflictos
3. El marco disciplinar de la mediación
4. Modelos de mediación, metodología y fases del proceso
5. Técnicas y estrategias a aplicar en el proceso de mediación. Habilidades de comunicación.
6. Derecho de familia. Derecho del menor. Derecho procesal.
7. Sociología de la familia. La familia como institución y sistema. Nuevas estructuras y modelos familiares. Política familiar.
8. Dimensiones psicológicas en el contexto del conflicto familiar y de la mediación familiar. Comunicación y transiciones vitales. Psicología social y familiar. La ruptura familiar. Parentalidad y conyugalidad.
9. El mediado/a. Funciones. Deontología y práctica profesional. Campos de aplicación
10. La práctica de la mediación familiar. Simulaciones, representaciones y prácticas de campo

En síntesis, los nuevos avances en formación, brindan oportunidades, e interesantes perspectivas para el Trabajo Social en el Siglo XXI. Los/as trabajadores/as sociales formados para ejercer el rol de mediador o mediadora, le devuelven a los usuarios o clientes el protagonismo en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos asumiendo nuevas funciones como profesionales, que abren puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales.

PERSPECTIVAS DEL TRABAJO SOCIAL EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

El Trabajo Social desempeña un papel trascendental en la formación de la mediación. Junto a la dilatada trayectoria histórica de trabajo con familias, añadimos que ha sido una profesión protagonista en las primeras experiencias, en los programas específicos de los Servicios Sociales. Desde los primeros orígenes de la profesión, Mary Richmond, en su obra el Diagnóstico Social, fue una de las pioneras académicas en estudiar la familia, entendida como un todo. Para la autora, el conocimiento de la vida familiar es útil y necesario para distinguir los datos recogidos

más significativos, y señaló la importancia de clasificar a las familias según su grado de cohesión. En cierta forma e implícitamente podemos deducir, que ya manejaba la comunicación familiar y los conflictos familiares, cuestiones presentes en el proceso metodológico del Trabajo Social con individuos y familias hasta nuestros días.

El protagonismo del Trabajo Social en el ámbito de la mediación, y particularmente de la mediación familiar, es tenido en cuenta, en las leyes autonómicas de mediación familiar en España. Casi todas ellas tipifican el Trabajo Social como una de las profesiones de origen específicas, para desempeñar esta actividad profesional. El resto lo hace de forma implícita, al exigir un título universitario o de grado en general. En palabras de GARCÍA-LONGORIA (2006) el Trabajo Social necesita de la mediación, y la utiliza para mediar en conflictos con instituciones y para su trabajo diario, formando parte de sus funciones para trabajar de cara al usuario, asociaciones, y proporcionar refuerzos para desempeñar el Trabajo Social. No cabe duda que entre todas las titulaciones de origen establecidas para la mediación (Derecho, Psicología, Sociología, Educación Social), es la profesión que tiene un perfil más acorde con la mediación, por su marcado carácter generalista y pluridisciplinar, y ser el único de los títulos indicados como formación de origen que recoge en sus planes de estudio, los descriptores establecidos en los protocolos de formación, es decir, contenidos psicosociales, jurídicos y de habilidades sociales, entendidos como básicos en el curriculum formativo del mediador/a. Ningún otro título vinculado contempla estos contenidos de una forma tan exhaustiva. En la figura número 2, podemos visualizar las titulaciones de origen requeridas a la persona mediadora en las normas autonómicas con mayor claridad.

La dinámica misma de la proliferación de mediadores/as, ha ido cristalizando en un interés creciente por la formación. Esto se hace plausible, en la notable oferta formativa de títulos de postgrado en mediación y resolución de conflictos en las Facultades donde se imparten los estudios de Trabajo Social, y el activo papel de los colegios profesionales en la formación permanente y la creación de registros para acreditar el ejercicio profesional de la mediación a los/as trabajadores/as sociales. Es decir, desde los inicios las entidades e instituciones vinculadas al Trabajo Social, han estado en la primera línea para la capacitación y formación, legitimando su papel.

Nos hallamos ante un fenómeno generalizable a toda Europa y América del Norte, países pioneros en la profesionalización de la conflictología y resolución de conflictos. En el proceso de asentamiento e integración de estas prácticas, el Trabajo Social puede ocupar un papel central y en particular los/as trabajadores/as sociales como agentes mediadores entre las partes en conflicto. El colectivo de trabajo social puede utilizar las técnicas de la mediación en su práctica profesional. Utilizando la mediación como estrategia para la intervención, los usuarios, apren-

Figura nº 2. Titulaciones de origen de la persona mediadora según las leyes autonómicas

Territorio y Ley	Derecho	Psicología	Trabajo Social	Educación Social	Sociología	CC. Trabajo	CC. Salud	Magisterio	Filosofía y letras
Andalucía									
Asturias									
Aragón									
Baleares									
Canarias									
Cantabria									
C. La Mancha									
C. León									
Cataluña									
Galicia									
Madrid									
País Vasco									
Valencia									

Fuente: RONDÓN (2012: 254).

den que el control social puede ser internamente creado, mejor que externamente impuesto. La comunicación se maximiza, las diferencias se airean y se proporciona un fondo neutral y seguro de resolución de problemas. A medida que la práctica en la mediación crezca y abarque más áreas, los/as trabajadores/as sociales deberán examinar este método y determinar sus técnicas para que sean útiles para su trabajo, para distintas situaciones y problemas. Sería una forma de ampliar la intervención profesional y potenciar el papel profesional (RONDÓN y MUNUERA, 2009).

Entendemos que hay una mediación interdisciplinar que sirve de frontera entre las distintas profesiones sociales vinculadas, donde el/la trabajador/a social como parte de las instituciones donde trabaja puede participar y realizar una aportación concreta. Por otra parte, un/a trabajador/a social puede especializarse en ese campo, con una formación de postgrado para ejercer específicamente esta actividad profesional. La mediación forma parte del Trabajo Social no sólo como una herramienta dentro de sus funciones profesionales, sino también como un objetivo, que supone enriquecer su actividad profesional, con una intervención integral, aportando nuevas estrategias y prismas para analizar la realidad social o problemas sociales de forma multidimensional. La incorporación de la mediación permite al Trabajo Social una visión holística de los problemas sociales de la familia plural del siglo XXI y de los nuevos modelos familiares. Con esta complementariedad manifiesta o significativa, tanto el Trabajo Social como la mediación son formas de intervención social, trabajan con ámbitos de intervención comunes como familia, Servicios Sociales y Justicia. El rol del trabajador social puede ser el de agente que intermedia entre los distintos conflictos institucionales y también el que media de forma específica entre dos partes en conflicto.

En orden inverso, la aportación fundamental del Trabajo Social a la mediación aplicada, consiste básicamente en incluir la variable social al análisis del conflicto, es decir, las circunstancias sociales que provocan el malestar social que rodea a esta situación. También en la denominada mediación puente, cuando se precisa de una intervención social individual con una de las partes, que se encuentra en un desajuste social, que le impide una relación simétrica o simplemente, hacer frente a las responsabilidades que implican el cuidado de los menores o funciones familiares, con el resto de miembros, cuando estas circunstancias sociales pueden influir en la negociación y/o acuerdo familiar e institucional.

Según estos argumentos el Trabajo Social, puede establecer su propia marca, y reivindicar un espacio propio, en el campo denominado mediación social. Los expertos europeos en la reunión en Créteil, en septiembre de 2000, definieron la mediación como un medio para crear o restaurar el tejido social, restablecer las relaciones de proximidad, mediante la prevención o la resolución de conflictos. Aquí encontramos intersecciones con el Trabajo Social, al converger con la mediación, en cuanto a restaurar el tejido social y la especificidad de la prevención de fu-

turos conflictos. Desde este punto de vista, la mediación social ofrece la oportunidad de mejorar las relaciones familiares y comunitarias o de vecindad, la socialización extendida a la vida comunitaria y la cultura de cuidar de cada uno y de los vecinos. En el medio multiétnico actual, la mediación social representa una alternativa eficiente para resolver los problemas sociales, entre vecinos de diferentes culturas, que mediante la comunicación humana, conviertan la convivencia en una fuente de crecimiento y enriquecimiento o vertebración comunitaria, creando vínculos entre las personas que conviven en un mismo edificio o zona, así como el desarrollo de la conciencia ciudadana y el sentido de pertenencia. Como seres sociales que estamos interrelacionados, debemos entendernos.

A modo de conclusión final, la mediación y el Trabajo Social son complementarios e interdependientes. Comparten espacios profesionales, contenidos formativos, pero sus funciones sociales y sus objetivos de intervención están diferenciados. Como la mediación tiene un claro carácter transdisciplinar, es necesario definir aún más los aspectos comunes, y el papel de la mediación social para fundamentar en un futuro inmediato el espacio que ocupa el Trabajo Social en la mediación, ante la proliferación de profesionales del Trabajo Social que se incorporan a este apasionante campo.

BIBLIOGRAFÍA

- DECRETO 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA nº 46 de 07/03/2012).
- DIRECTIVA EUROPEA 2008/52/CE, de 21 de mayo de 2008, sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (FITS). Principios rectores para la práctica de la mediación. <http://www.ifsw.org>. Consultado el 10/01/2012.
- GARCÍA-LONGORIA, M.P. (2006) «La Mediación en el currículo académico del Trabajo Social». *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*. Número extraordinario I.
- (2011) Perspectivas de la mediación ante los nuevos avances formativos. En Rondón, L.M. y Funes, E. (2011) (coords.) *I Congreso Internacional en Mediación y Conflictología: Cambios Sociales y Perspectivas de la Mediación para el Siglo XXI*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía (UNIA).
- GARCÍA, L. (2006) *Mediación en conflictos familiares: Una construcción desde el Derecho de Familia*. Madrid: Reus.
- LIBRO VERDE DE LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, de Diecinueve de Abril de Dos Mil Dos sobre Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos en el Ámbito del Derecho Civil y Mercantil. Comisión de las Comunidades Europeas de 18/04/2002.

- LIMA, A. (2007) «De la reivindicación de Licenciatura a la consecución del Grado en Trabajo Social». *Revista de Servicios Sociales y Política Social* nº 8.
- REAL DECRETO-LEY 5/2012, de 5 de marzo, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. (B.O.E. nº 56 de 06/03/2012).
- ROMERO NAVARRO, F. (2011) «La Formación en Mediación Familiar en las Universidades Públicas y Privadas en España». *Revista Portularia*, vol. XI (2).
- RONDÓN, L.M. (2012) *Bases para la Mediación Familiar*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- RONDÓN, L.M. y ALEMÁN, C. (2011). «El papel de la Mediación Familiar en la formación del Trabajo Social». *Portularia, Revista Portularia*, vol. XI (2), pp. 29-30.
- RONDÓN, L.M. y COSANO, F. (2010) La incorporación de la mediación en la formación de los futuros trabajadores sociales. En Rodríguez, A. y Raya, E, una Europa plural y social, actas del VII Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Universidad de Granada.
- RONDÓN, L.M. y FUNES, E. (2011) *I Congreso Internacional en Mediación y Conflictología: Cambios Sociales y Perspectivas de la Mediación para el Siglo XXI*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía (UNIA).
- RONDÓN L.M. y MUNUERA, P. (2009) «Mediación familiar: Un espacio de intervención para trabajadores sociales». *Revista de Trabajo Social de Colombia* nº 11.
- VÁZQUEZ, O. (2002) (coord.) Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social. Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de Calidad (ANECA).

EZTABAIDARAKO DOKUMENTUAK
DOCUMENTOS PARA EL DEBATE

Mediación y trabajo social

ASUN BERASATEGUI OTEGUI

Dpto. Trabajo Social Deusto-Donostia

asun.berasategui@deusto.es

MEDIACIÓN: DISCREPANCIAS ENTRE ENFOQUES

Aunque la divulgación de la mediación en los últimos años es considerable, llama la atención la diferencia de opiniones sobre su expansión y la caracterización del propio movimiento mediador. Unos describen la mediación como forma creadora de solución de problemas que acarrea arreglos que satisfacen a las partes en conflicto; otros consideran que contribuye a generar alianzas entre los individuos aportando mayor poder de negociación a los desfavorecidos; otros la perciben como forma de presión y manipulación que agrava las condiciones de injusticia para las personas en desventaja. Hay otra visión, la transformadora, que en mi opinión entronca perfectamente con los principios del Trabajo Social, desde la que enfoco mi docencia en la asignatura «Trabajo Social y Mediación en conflictos» y desde la que aportó las siguientes reflexiones compartidas con mis alumnos/as. Desde el enfoque transformador (J.P. Folger y R.A.Baruch, 1996) la mediación engendra el crecimiento moral en las partes litigantes (su transformación) promoviendo la aparición de seres humanos más fuertes y comprensivos en el crisol del conflicto humano mediante la revalorización de sí mismos y el reconocimiento de los otros. Así que no a la sustitución y si a la mediación transformadora.

LA MEDIACIÓN COMO ACCIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA Y LA MEDIACIÓN COMO ACTIVIDAD Y TÉCNICA INTEGRADA EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Siendo la mediación una actividad tan antigua como los conflictos entre personas, al hablar de su «papel» en el ejercicio del trabajo social surge debate sobre su

consideración como una actividad parte de una intervención global o como una forma de actuación especializada para la resolución de un conflicto determinado sin contacto con el resto de problemáticas del sistema.

La Mediación Formal como procedimiento de resolución de conflictos surge en Estados Unidos como una alternativa a la judicialización de los procesos de separación y divorcio en los años 70 y posteriormente a la vista de los buenos resultados se extiende en Europa.

Mediación Formal para Jares, X.R. (2001) «es el procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los disputantes y sin poder de decisión sobre los mismos, con el objetivo de facilitar que éstos lleguen por sí mismos a un acuerdo por medio del diálogo y la negociación»

En este caso se trata la mediación como una forma específica de intervención de un profesional, el mediador, que no trata ningún otro problema de los sistemas con los que actúa, distinto de aquel conflicto que presentan las partes y cuya intervención centra exclusivamente la atención del profesional. Como señalan Garcia - Longoria y Sánchez Urios (2004) «se trata, pues, de intervenir exclusivamente en el ámbito del conflicto entre partes y la actuación profesional no pretende otros objetivos, de forma que si la situación deriva hacia otras actuaciones que no sean exclusivamente trabajar sobre el conflicto, el profesional dejará de actuar y derivará a las partes hacia otros servicios». El mediador, en primer lugar, tiene que asegurarse que lo que los sistemas desean es tratar ese conflicto y no otros asuntos. El enfoque más habitual en el ejercicio de la Mediación entendida como acción profesional específica (en adelante mediación formal) suele ser el de la resolución de problemas y la formulación de arreglos ya que de este modo se alcanza la meta final: la satisfacción de las necesidades de las partes.

En el segundo caso, la mediación como parte de la intervención social (en adelante la mediación como función) busca una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas. La intervención está relacionada con otras acciones realizadas para ayudar a los sistemas-personas a conseguir sus objetivos. La metodología de intervención incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica para la resolución del problema. «Este tipo de mediación se encuadra, pues, en el contexto de una intervención global en la resolución de los problemas de un determinado sistema, actuando desde diferentes perspectivas y con intervención en los distintos problemas que en él se presentan» (G-L y S.U 2004). Es aquí donde en mi opinión el enfoque transformador más puede aportarnos en nuestra práctica cotidiana.

La transformación (J.P. Folger y R.A.Baruch, 1996) «implica cambiar no solo las situaciones sino también a las personas, y por tanto a la sociedad en

conjunto. Apunta a crear «un mundo mejor» no solo en el sentido de una versión más llevadera o eficaz de lo que ahora existe, sino también en el sentido de un tipo completamente distinto de mundo. La meta es un mundo en el que las personas no solo estén mejor, sino que ellas mismas sean mejores: más humanas, y más compasivas y tolerantes. Concretar este objetivo significa transformar a las personas, que pasan de la condición de seres dependientes interesados únicamente en sí mismos a la de individuos seguros y confiados en sus propias fuerzas, dispuestos a mostrarse compasivos y sensibles frente a otros....Y con los seres humanos cambiados y mejores, la sociedad en general se convierte en un lugar modificado y mejor»

Lo que impresiona de la mediación es que supone que las personas son competentes, que poseen la capacidad de afrontar sus propios problemas y considerar a otras personas. Los individuos pueden resolver las cosas por sí mismos y pueden acercarse mutuamente. Si uno crea el ambiente apropiado y les suministra cierto apoyo, algo que la mediación puede hacer, las personas a menudo estarán a la altura de la ocasión y realizarán todas estas posibilidades. Y cuando sucede tal cosa, los individuos implicados cambian para mejor lo que en definitiva modifica todo el ambiente social.

LA MEDIACIÓN COMO FUNCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Según la Federación Internacional de Trabajo Social el trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social.

Así, el trabajo social es una profesión cuyo objetivo central de intervención es contribuir a elevar el nivel de calidad de vida de las personas, grupos y comunidades, con el claro propósito de apoyar a las personas para que puedan gozar plenamente de sus libertades y derechos inherentes, canalizando los recursos que van desde la satisfacción de las necesidades básicas hasta las de autorrealización.

El *Estatuto de la profesión* de Diplomado/a en Trabajo Social/Asistente Social elaborado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2001) recoge las *funciones profesionales* y entre otras la función de mediación: en la función de mediación el/la trabajador/a social/asistente social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes

implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo. Así mismo en las *competencias generales*: El/la trabajador/a social es un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita entre otros para: intervenir en los problemas sociales que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación.

Por su parte, el *Código deontológico* de trabajo social (1999) recoge en su artículo 2 las funciones generales de los –Diplomados en Trabajo Social/Asistentes Sociales entre las que señala la función de mediación.

En concordancia con los dictámenes de la profesión, la mediación y la conflictología se ha ido introduciendo en distintos planes de estudios de Trabajo Social conforme éstos han sido reformados, si bien habitualmente, a través de asignaturas optativas, lo cual ha resultado insuficiente para las demandas formativas, cada vez más amplias y también más específicas. En los últimos años ha ganado espacio siendo en este momento una de las asignaturas troncales dentro del nuevo Grado en Trabajo Social de la Universidad de Deusto.

En el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social (2005), la mediación es una de las áreas profesionales de intervención, definida en los mismos términos del dictamen de las organizaciones profesionales. «El/la trabajador/a social es un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación (...)» Este documento, además se refiere a la mediación mas allá del ámbito de las relaciones intra e intergrupales, al establecer también las relaciones entre instituciones y ciudadanía, situándola en un contexto global en concordancia con los principios básicos de actuación del Trabajo Social. «El rol del trabajador social es el de catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo» (Libro Blanco, P171)

Queda clara pues, la actividad de Mediación como una de las intervenciones desarrolladas por el Trabajo Social en su actividad profesional tanto en el nivel individual/familiar como en el comunitario, escolar, intercultural o laboral. Así la mediación puede considerarse un instrumento de trabajo dentro de la intervención social que realiza el profesional o, tras una formación especializada, una cualificación profesional como Mediador formal.

PANORAMA ACTUAL PARA EL EJERCICIO DE LA MEDIACIÓN POR LOS TRABAJADORES SOCIALES

Se entiende tal y como establece la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2008) que los trabajadores sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece, la mediación como un método efectivo para la práctica del Trabajo Social.

La mediación puede incorporarse al Trabajo Social desde una doble perspectiva. Por un lado, debe incluirse la resolución de conflictos en las áreas transversales, incorporando las técnicas de resolución de conflictos que se presentan en el trabajo cotidiano con familias, personas y/o mediados. Por otro, ofertando servicios especializados de Mediación Formal a personas y familias inmersas en conflictos que exijan esa intervención especializada.

Los trabajadores sociales que ejercen mediación, pueden acompañar a los usuarios o clientes en el protagonismo, en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos asumiendo nuevas funciones como profesionales, que abren puertas y espacios profesionales, trabajando con las personas en conflicto más que gestionando recursos sociales.

Es clara la necesidad de que los Trabajadores Sociales que ejerzan la mediación formal estén formados en esta materia, cursando formación específica para ello. No sólo porque la ley de mediación exija formación especializada sino porque que el dominio de la disciplina de mediación así lo requiere y la mediación formal puede ser un yacimiento de empleo para los trabajadores sociales debido al impulso y extensión que está adquiriendo en la actualidad.

En el desarrollo de la función mediadora como técnica integrada en la intervención social, la presencia de créditos específicos en las asignaturas troncales de los actuales planes de estudio del Grado en Trabajo Social potenciará la cualificación necesaria.

En este momento, están presentes dos grandes cambios en cuanto a la labor profesional que se enmarca en los servicios sociales. Por un lado, el desarrollo normativo de la Ley 12/2008 de, 5 de diciembre, del Servicios Sociales de la CAPV, que recoge la mediación entre otras funciones del trabajador social, y que en su exposición de motivos concibe el Sistema Vasco de Servicios Sociales con la *finalidad de favorecer la integración social, y la autonomía de las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional...*

Y por otro, al menos en los Servicios Sociales de Base, la nueva Ley 4/2011, de 24 de noviembre, por la que el Servicio Vasco de Empleo LANBIDE asume la

gestión de la Renta de Garantía de Ingresos y de la Prestación Complementaria de Vivienda ya que una de las actividades más populares que se nos han encomendado durante los últimos 22 años ha sido la gestión de la prestación económica del Plan de lucha contra la pobreza, el Ingreso Mínimo Familiar (IMF) en sus orígenes, Ingreso Mínimo de Inserción (IMI) posteriormente y la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) finalmente, o como más comúnmente se ha conocido cualquiera de estas tres etapas «el Salario Social»

Liberados de la vinculación a la prestación económica y por tanto de la obligatoriedad que supone para los usuarios colaborar con las acciones que desde nuestra posición les propusiéramos, es posible que nos encontremos con usuarios más libres de participar en sus propios procesos (sin la obligatoriedad de una contraprestación a cambio) y profesionales con mayores posibilidades de ejercer la función mediadora que se recoge en la Ley de Servicios Sociales, en los Estatutos de la profesión y en el código deontológico.

Los Servicios Sociales de Base, con algunos aspectos a garantizar, son un ámbito muy adecuado para poder desarrollar la función de mediación. Fundamentalmente por la cercanía que estos tienen con el ciudadano, el conocimiento que sobre la realidad tienen desde la proximidad, y la posibilidad que ofrece el que los trabajadores sociales sean los profesionales de referencia. Dicha proximidad puede resultar estratégica para prevenir desajustes que hagan necesaria posteriormente una intervención mucho más compleja, costosa y disruptiva. Y sobre todo el enfoque comunitario de estos servicios que promueve la transformación y que las personas sean agentes de sus propios cambios. El momento actual de crisis, y la necesidad de buscar respuestas conjuntas a la misma, puede ser una oportunidad en el avance del trabajo social comunitario y en el mayor desarrollo de la función mediadora pero también se observan dificultades importantes tales como la dependencia de estos servicios de la administración pública que puede condicionar fuertemente el papel mediador ante los diferentes conflictos, restando independencia de actuación; y la saturación actual de los servicios que les resta capacidad de análisis, rapidez en las actuaciones y visión de actuación a más largo plazo primándose más actuaciones a corto plazo con visión más asistencial/ paliativa que promotora o transformadora.

«En este momento se hace necesario abordar con rigurosidad los cambios que sufren las ciudades, y sus habitantes, a partir de la crisis del Estado del Bienestar, de los flujos migratorios internos y externos y de la pérdida de la capacidad del Estado para regular los conflictos basados en la diversidad de intereses. Por otro lado, el Contrato Social establecido como la garantía de seguridad y bienestar colectivos se muestra imperfecto ante aquellas situaciones donde la solución de los conflictos se pretende articular a partir de la aplicación de normas generales. Hay que apostar por un nuevo Contrato Social, nacido del pacto individual fruto del

acuerdo de mediación, que legitime las relaciones entre ciudadanos concretos que buscan en la solución a sus conflictos un reforzamiento de sus vínculos relacionales al mismo tiempo que la satisfacción de sus intereses particulares.

La mediación no es pues una técnica de gestión de conflictos, sino una apuesta política sobre el valor de las personas, su capacidad soberana para gestionar sus vidas y, sobre todo, una acción coherente con las exigencias de participación y responsabilidad que el vivir en común requieren» (Salvador Puntos 2007).

Las instituciones tienen que entender y creer que crear nuevos lazos sociales sanos y perdurables es la mejor prevención de los conflictos fruto de la convivencia. Todo lo que puede ser brindar apoyos a la interacción en las redes familiares y comunitarias de suerte que se potencie y fortalezca esa realidad de ajuste entre la autonomía personal e integración relacional de todas y cada una de las personas. Potenciar la creación de estructuras y servicios en base a la gestión dialogada de los conflictos puede contribuir de modo sorprendente y eficaz a la tarea de responder a los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- GARCIA-LONGORIA SERRANO, M.P. y SÁNCHEZ URIOS, A. (2004): «La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares» en *Portularia* 4, 261-268 Universidad de Huelva,
- FOLGER, J.P. y BARUCH, R.A. (1996): *La promesa de la mediación*. Granica. Barcelona.
- JARES, X. R. (2001): *Educación y Conflicto*. Popular. Madrid.
- PUNTES, S. (2007): *La mediación comunitaria. Ciudadanos, derechos y conflictos*. Cámara de Comercio. Bogotá.

Mediación familiar y trabajo social

BONI CANTERO SEVILLA

*Trabajadora social.
Jefa del Servicio de Infancia y Familia.
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*

REFLEXIONES PREVIAS

El hablar a quien nos escucha nos descubre, sin que él nos diga nada, el grado de verdad y, sobre todo, el grado de convicción de lo que decimos.

El que sabe escuchar hace de conciencia del otro, así, sobreviene a veces un silencio: el silencio del que habla con su conciencia o ante ella.

(María Zambrano)

En mi formación en Trabajo social en los años 80 no oí hablar de mediación. Seguramente el acercamiento a la mediación fue en mi formación posterior y trabajo como Educadora de calle. Lo que sí recuerdo es que desde el primer momento me apasionó y que me ha aportado mucho y ha sido de gran valor para el ejercicio profesional del Trabajo social.

Supongo que me atrajo porque lo asocié a resolución de conflicto, a vehículo para empoderar a la otra persona, y también a escucha y gestión de emociones. Y además, trabajando en educación de calle me di cuenta de que la mediación no es sólo una metodología sino una filosofía que te contagia...

Parece tan simple como difícil de conseguir: la persona mediadora lo es si no resuelve el conflicto, es mediadora si crea las condiciones para que las personas lo resuelvan; pero, siendo trabajadora social y habiéndome formado con la idea de que resolver un conflicto era «intervenir»... ¿cómo podría hacer Trabajo social y mediación a la vez?

No se trataba de un problema de funciones, ni de identidad de la profesión, sino de un dilema ético que tenía que resolver.

Hablar de mediación es una oportunidad más para podernos detener y mirar hacia ese horizonte ético que regula nuestra práctica profesional, para poder hablar de valores que rigen nuestro quehacer diario, hablar de buenas prácticas.... ponerle la mirada ética como a todo lo que hacemos pero con la única misión de mejora.

Esbozo unas ideas sobre mediación familiar y trabajo social fruto del conocimiento, la experiencia y, sobre todo, reflexiones en voz alta y en construcción abierta al diálogo.

Partamos de que lo que le da sentido e identidad a una profesión no son las tareas que se realizan, sino la función que cumple esa profesión en nuestra sociedad.

TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN FAMILIAR

Son muchas las definiciones de la profesión del Trabajo social que podemos encontrarnos y con mucha frecuencia harán alusión a la promoción del cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar (FITS. Fed. Internacional de Trabajadores sociales, Montreal, 2000); pero, por su sencillez me quedo con la siguiente frase: *Trabajo social es ayudar a las personas a ayudarse a ellas mismas, pero no como un acto sino como una actitud, una actitud ética.*

El Trabajo social es una disciplina científica a la que algunos en su afán por darle al trabajo social un objetivo plausible le han atribuido como finalidad objetivos tales como la satisfacción de las necesidades sociales, la solución de los problemas sociales, el cambio social, etc. En el fondo late una romántica, utópica y demagógica concepción del trabajo social como el redentor... una concepción que no nos beneficia en el proceso de empoderamiento y reconocimiento social que merece nuestra profesión y nuestra historia.

Excesivamente centrados en la provisión de recursos sociales, en la solución de problemas por parte del/ de la profesional, y de burocratización del trabajo social, para reconstruir un rol más capacitador de las personas y también un rol más mediador que forma parte de los orígenes del trabajo social.

En estos momentos de crisis, de cambios acelerados, de contención del gasto, hay más presencia de las reformas legislativas y en nuestro campo del trabajo social necesitamos más de la ética como un referente profesional y un aspecto esencial de la calidad del servicio que ofrecemos. Desde nuestra profesionalidad tenemos una misión y visión, puede haber momentos de turbulencias en el itinerario de esa misión pero podemos convertir el trabajo social es un instrumento liberador de

la exclusión, facilitador y promotor de cambios sociales y relacionales, *como una profesión transformadora de una realidad social injusta*. Con frecuencia los y las trabajadoras sociales son confrontadas con demandas cambiantes, cada vez más diversas y complejas que colocan a muchas personas en situaciones de vulnerabilidad y exclusión con exigencia de nuevas respuestas.

Nuestro contexto en los Servicios Sociales es el contexto de las posibilidades de vida de las personas. Poder viajar, formar una familia, estudiar, trabajar, etc. son posibilidades de vida. Pero la distribución de los recursos no es igual para todas las personas y, muchas de ellas que no tienen acceso a ellos ven mermadas sus posibilidades de vida. La labor de los Servicios Sociales se centra precisamente en hacer accesible estos recursos a sectores desfavorecidos para aumentar sus posibilidades de vida. Y la mayoría de conflictos tienen que ver con la distribución y reparto de esos recursos, a menudo escasos. El concepto moderno de autonomía remite a la capacidad de los seres humanos de responder por si mismos, de decidir y de hacerse responsables de sus posibilidades de vida, acordando pautas y normas con los demás en libertad y con respeto por la libertad de los otros.

El ámbito de nuestra intervención social genera conflictos éticos porque es un ámbito de cuidado de la fragilidad. Pero hay personas que además de frágiles son vulnerables. Parece complicado proteger a alguien y respetar su autonomía. Las personas vulnerables y vulneradas presentan con frecuencia proyectos de vida que son diferentes y no son habituales y por ello nos parece que no están bien. La imposición de modelos de vida «buenos» es un riesgo que corremos en la intervención social que cumple una función de control social, de contención social.

Y, en este contexto, más propiamente si cabe, la mediación concede poder: al trabajar sobre sus posibilidades las personas controlan las decisiones sobre sus propias vidas (BUSTELO, DANIEL; 2003). Y este es uno de los motores de cambio: la mediación.

Podríamos decir que la mediación, en sentido amplio o en sentido estricto (familiar, intergeneracional, escolar...), aporta al trabajo social una filosofía de la intervención social no basada en las carencias de las personas sino en sus posibilidades, en sus capacidades (RONDÓN GARCÍA, LUIS MIGUEL. 2009). La mediación nos aporta técnicas y un contexto diferente en el que las partes protagonizan la resolución del conflicto.

Pero, ¿podemos hacer mediación en el contexto de los servicios sociales? ¿Podemos utilizar técnicas de mediación en nuestro quehacer diario?

Los y las trabajadoras sociales pueden utilizar las técnicas de la mediación en los servicios sociales pero no todas las intervenciones del/ de la trabajadora social son susceptibles de aplicar la mediación. Utilizamos técnicas de mediación en la intervención social o psicosocial con personas y familias en cualquier servicio social pero,

cuando se trata de mediación como forma específica de actuar de un/una profesional mediadora, debemos situarnos en el contexto de un servicio de mediación familiar y de un/una trabajadora social que principalmente hace funciones de mediación.

El Código deontológico de la profesión de diplomado/a en trabajo social de 1.999 señala entre las funciones generales (art. 2): información, investigación, prevención, asistencia, promoción, mediación, planificación, dirección, evaluación, supervisión y docencia.

El o la trabajadora social continuamente utiliza la mediación con las familias o grupos con los que trabaja. Es obvio que la mediación familiar está directamente relacionada con un reconocimiento de autonomía de las personas y por añadidura una visión muy próxima al propio trabajo social.

Este debate suscita la reflexión sobre la importancia de la formación del/ de la trabajadora social en mediación.

En nuestro ámbito autonómico, la ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, en su exposición de motivos señala *la confluencia entre el desarrollo de la mediación familiar y el proceso de maduración y universalización de los servicios sociales con un enfoque cada vez más familiar y comunitario, de suerte que, según entiende esta ley, el de los servicios sociales es el marco idóneo en el que encuentran acomodo los servicios de mediación familiar.*

La citada Ley define la mediación familiar como *un procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder decisorio, ayudan y orientan a las partes en cuanto al procedimiento dialogado necesario para encontrar soluciones aceptables que permitan concluir su conflicto familiar.* Y añade que *una mediación familiar integral es la actuación coordinada con el resto de servicios del sistema de servicios sociales y con otros sistemas de protección social, en todos los ámbitos necesarios para la atención de conflictos entre los miembros de una familia o grupo de convivencia.*

Parece existir un consenso en considerar la mediación familiar como un nuevo espacio profesional para el trabajo social, una perspectiva optimista que las propias leyes autonómicas que se han ido aprobando lo motivan.

Los elementos centrales en la mediación son: las partes y la persona mediadora, el conflicto y los principios de la mediación.

EL CONFLICTO NOS UNE

Trinidad Bernal (1998) afirma que el conflicto es una realidad de la vida humana, y su existencia resulta inevitable. Ha existido y existirá siempre. Allí donde

estén dos o más personas en interacción pueden producirse discrepancias que dan lugar al conflicto. La concepción del conflicto ha variado, de ser considerado como algo indeseable a verlo como necesario y consustancial con la existencia humana.

Los conflictos son momentos difíciles en las relaciones y nos la jugamos en cómo los gestionamos. Un conflicto evitado nos puede llevar a una ruptura y un conflicto abordado con inteligencia puede ayudarnos a crecer aunque eso no le quite el dolor y la dificultad al proceso. Cuando no hay relación no hay conflicto.

En el ámbito de las ciencias sociales el conflicto ha sido objeto de atención desde los inicios de los servicios sociales. Tal y como he comentado anteriormente, no han faltado autores que han subrayado la labor de los Servicios sociales en la amortiguación de la conflictividad social, como elementos integradores en el sistema social.

PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN. PODER

Es muy importante darle cabida al estudio de los principios rectores de la mediación familiar: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad. Además podemos añadir: confidencialidad, transparencia, respeto al derecho, flexibilidad, debate contradictorio, inmediatez, buena fe....

Se dice que la persona mediadora ha de ser neutral, exquisita e imparcial. Pero, ninguna persona es neutral por naturaleza, todas estamos condicionadas por historias previas personales, por nuestros valores y nuestra percepción del conflicto. Por todo ello, tenemos que posicionarnos teniendo muy claras nuestras condiciones para que el proceso sea justo y equitativo, posicionarnos a favor de la transformación del conflicto. La neutralidad es inviable si el poder está muy desequilibrado, si se da asimetría de poder.

Lisa Parkinson (2005) nos dice que la palabra «poder» suele tener connotaciones negativas relacionadas con la dominación.... No obstante, visto desde una perspectiva positiva, el poder también significa capacidad, actitud y responsabilidad. En mediación hay que reconocer que, con un enfoque positivo, el poder puede significar energía o capacidad. En un marco negativo se usa para dominar, manipular o abusar de otras personas. Una de las principales funciones de la mediación es ayudar a los y las participantes a identificar tanto sus recursos como sus necesidades, a fin de que reflexionen sobre la manera más efectiva de utilizarlos en el máximo beneficio común en el **proceso de mediación familiar**.

Generalmente la preocupación por los desequilibrios de poder en mediación se vincula a temas de género. Se han llevado a cabo investigaciones para determinar si las mujeres por naturaleza estaban en desventaja dentro de la mediación y los

resultados han demostrado que no es así. No hay una simple dicotomía basada sólo en el género. Aunque una parte pueda tener más poder que la otra, frecuentemente emerge en la mediación que cada uno tiene un notable poder o influencia en ciertas áreas. Es importante la formación y experiencia de la persona mediadora para permitirles reconocer y manejar distintos desequilibrios de poder incluyendo su propio uso de la autoridad y el poder.

EL PROGRAMA MUNICIPAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR (2001-2011)

En el año 2000 el equipo técnico del Servicio de infancia y familia nos formamos en materia de mediación y escribimos el primer programa de mediación familiar que se contrató en el año 2001.

Nuestro contexto eran los Servicios sociales municipales y con la creación del programa de mediación familiar teníamos que optar por contratar un equipo mediador externo o liberar profesionales de los servicios sociales con formación en mediación para llevar a cabo las mediaciones. Aunque profesionales del servicio se encargaban de la difusión, sensibilización e información, contratamos a través de concurso público un equipo encargado de los procesos de mediación familiar. Y, es más, lo ubicamos deliberadamente en una oficina fuera de los servicios sociales con un acceso directo para población en general.

Los comienzos fueron ilusionantes pero, cabe señalar, que no estuvieron exentos de ciertas resistencias del entorno de nuestros propios servicios sociales que miraban el programa con cierto recelo y no entendían su utilidad. Con el paso del tiempo, con la difusión continua del programa y las actividades informativas-formativas que se realizaban, el acercamiento se produjo, se incrementaron de forma muy significativa las derivaciones de familias a mediación y la valoración ha sido muy satisfactoria.

Durante estos 10 años de historia del programa hemos defendido un modelo de **comediación**, un modelo de trabajo en equipo, un equipo interdisciplinar que aglutinaba e integraba teorías, metodologías, instrumentos... de la Psicología, el Trabajo social y el Derecho pero con una formación específica en mediación familiar y un método único de resolución de conflictos. El Modelo de mediación se acercaba más al Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb) que pone el énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Es importante conocer los significados que las personas atribuyen a los hechos y a las actitudes, sus valores, el contexto cultural... Se fundamenta en una comunicación circular con conceptos provenientes de la teoría de la comunicación, la terapia sistémica..., es un método que legitima a las personas, fomenta la reflexión y no la aireación de las historias....

Lo importante no es el acuerdo, si organizamos el sistema de comunicación el acuerdo vendrá como consecuencia de ello.

En el programa municipal nuestros objetivos iban más allá, además de favorecer la comunicación pretendíamos reforzar la coparentalidad.

Inicialmente el programa sólo ofrecía mediación en separación y divorcio y, posteriormente se fue ampliando a conflictos entre padres/madres e hijos/as adolescentes, conflictos en el cuidado de personas mayores, y otros tipos de conflictos familiares.

Durante estos 10 años, el equipo de IRSE con Mikel, Gerardo, Nerea... han sido los encargados de realizar los procesos de mediación, han elaborado materiales y guías para las familias, han colaborado en la difusión continua del programa y, con ellos he aprendido mucho de la mediación familiar.

Nuestra valoración de estos 10 años de experiencia es muy positiva, sobre todo, por el servicio prestado a las familias. En la actualidad, el programa continúa desde el 1 de enero de 2012 gestionado por Gobierno vasco.

LA MEDIACIÓN, UN RETO

A su paso por la Escuela de Trabajo social de Vitoria-Gasteiz hace unos meses, Marco Marchioni (2011) nos instó a no ser conformistas y cuestionar la validez ética de nuestras intervenciones profesionales para convertirnos en profesionales transformadores. Insistió en que somos un recurso para la autonomía y no para generar dependencia. En esta nuestra andadura que se presenta no exenta de dificultades, el colectivo de Trabajadores/as sociales conjuntamente con el resto de profesionales de los Servicios sociales debemos ser agentes de cambio y de debate, como parte proactiva del proceso de reconstrucción del Sistema Público de Servicios sociales desde la oportunidad, la incumbencia y la competencia.

En este contexto normativo, político y social es preciso impulsar la mediación familiar en el marco de una buena política de familia (necesaria en tiempos de bonanza e imperiosa en tiempos de crisis económica) que genere procesos de igualdad social y de género. La mediación como una acción social pública en la que hay que invertir y que tiene sus costes pero que genera grandes beneficios sociales e incluso económicos. Unos servicios de mediación familiar que estén cada vez más en las agendas políticas públicas, nuevos servicios comprometidos por las propias leyes de mediación familiar.

Potenciar la mediación familiar como disciplina autónoma pero simultáneamente potenciar la filosofía y las técnicas de la mediación en la formación reglada de todas las profesiones de ayuda a la familia y, muy en particular en Trabajo social.

Y, sobre todo, la mediación como un instrumento de resolución de conflictos protagonista en trabajo comunitario, en la prevención.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- A.A.V.V. (1984): «Trabajo social y Mediación». Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Nº 53. Madrid.
- BERNAL SAMPER, TRINIDAD (1998): La Mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja. Editorial Colex, Madrid.
- ESCOBAR PÉREZ, CRISTINA; SÁNCHEZ MAJADAS, GASPAR y ANDRÉS LÓPEZ, TEODORO (Eds.) (2006): Trabajo social, familia y mediación. Ediciones Universidad de Salamanca. Salamanca.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, TOMÁS y ARES PARRA, ANTONIO (coords.) (2002): Servicios sociales: dirección, gestión y planificación. Alianza Editorial. Madrid.
- MANZANOS BILBAO, CÉSAR (coord.) (2008): Mediación en conflictos sociales. Penal, Intercultural, Menores, Familiar, Educativa y Pública. Ikusbide.
- PARKINSON, LISA (2005): Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas. Editorial Gedisa. Barcelona.
- RIPOL-MILLET, ALEIX (2003): Ponencia: La Mediación familiar en España. I Jornada municipal sobre Mediación Familiar de Vitoria-Gasteiz. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Código Deontológico de la profesión de Diplomado en Trabajo social* aprobado por la Asamblea General de Colegios oficiales de Diplomados en TS y Asistentes sociales, en sesión extraordinaria del 29 de mayo de 1999.
- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar.
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios sociales.

Mediación o sustitución: dos conceptos contrapuestos

M^a CARMEN ARCE IBÁÑEZ

Trabajadora social. SACYL

*(...) lo que los intelectuales han descubierto después de la avalancha reciente que las masas no tienen necesidad de ellos para saber; saben claramente, perfectamente, mucho mejor que ellos; y lo afirman extremadamente bien. Pero existe un sistema de poder que obstaculiza, que prohíbe, que invalida ese discurso y ese saber. Poder que no está solamente en las instancias superiores de la censura, sino que se hunde más profundamente, más sutilmente en toda la malla de la sociedad. Ellos mismos, intelectuales, forman parte de ese sistema de poder, la idea de que son los agentes de la «conciencia» y del discurso pertenece a este sistema. El papel del intelectual no es el de situarse «un poco en avance o un poco al margen» para decir la muda verdad de todos; es ante todo **luchar contra las formas de poder allí** donde éste es a la vez el objeto y el instrumento: en el orden del «saber», de la «verdad», de la «conciencia» del «discurso» (FOUCAULT M., 1980:89).*

Cuando La Escuela de Trabajo Social me propuso participar en esta mesa redonda, respondí espontáneamente que no trabajaba en Mediación, al explicarme que no era necesario, acepté un poco inconscientemente.

Sin embargo al ir reflexionando en el transcurso de los días, fui dándome cuenta que la práctica profesional del día a día, no estaba muy lejos de lo que se entiende por mediación. A la vez me surgían preguntas, dudas... ¿Es posible mediar en todos los conflictos? ¿Nos quedamos en la mediación y no damos el paso a visibilizar los conflictos? ¿Cómo ser imparciales frente a ciertas situaciones que vulneran derechos fundamentales? etc.

Ya el título de esta jornada me parece polémico y da mucho que debatir: «¿Mediamos o Sustituimos?», dos conceptos que se contraponen, y que sin embargo, en ocasiones hacemos uno en nombre del otro.

Seguramente como trabajadores/as sociales, conocemos la definición, características, principios, incluso metodología y todo lo relacionado con la mediación, que sin tener necesariamente una formación tan específica o un título, lo aplicamos o deberíamos aplicarlo en nuestra praxis diaria. Sobre todo cuando trabajamos con familias y las relaciones, utilizamos técnicas de mediación, de consenso, de acuerdos.

Pero definir o trabajar en la mediación puede resultar un asunto complejo, puesto que el concepto puede depender de la profesión de la que se proceda. Así para la psicología puede ser una terapia breve, para la abogacía una conciliación extrajudicial y las/os trabajadoras/es sociales pueden hacer una intervención con técnicas distintas.

Entendiendo la mediación como un método de resolución de conflictos, tenemos que saber que no siempre tiene que ser una alternativa en un contexto de conflictos personales, familiares, grupales o comunitarios, puede que en determinadas situaciones, mediar no resulte la mejor solución, (ésta idea la desarrollaré más adelante).

A continuación, considero preciso hacer una reseña del rol profesional que se desempeña tanto en Trabajo Social (desde el conocimiento por la experiencia y la realidad del trabajo) como en Mediación (por definición).

En primer lugar, se entiende que en mediación se debe ser flexible, de forma que se pueda adaptar a lo que las personas pueden y quieren hacer y no a lo que el/la mediadora considera que es lo mejor. Es un proceso de autodeterminación y de acuerdo entre las partes que lo propician. De igual forma que en Trabajo Social. Por eso es fundamental que en la mediación no se manipule, desprendernos de nuestros prejuicios, sistemas de valores, en definitiva, ser neutrales.

El/la mediadora está en el mismo plano que las personas, pues son ellas las que tienen que responsabilizarse de sus decisiones y de plantear las mejores soluciones para sus conflictos, el/la mediadora debe ser un/a facilitador/a dentro del proceso.

Por otro lado, el/la trabajador/a social en el ejercicio de su profesión puede desempeñar según circunstancias y personas, distintos roles:

- Un rol asistencialista o paternalista, la relación que establecemos con la persona que queremos trabajar es la de «tú me pides yo te doy».
- Un rol Consulta/consejo, nos responsabilizamos de comprender la situación, de aconsejar a partir de la información que nos proporcionan las personas.

- El terapéutico, tratamos de crear con la persona alternativas que eliminen sus síntomas indeseables, buscando el cambio hacia lo que consideramos más funcional e integrado socialmente.
- El informativo establecemos el rol «yo sé, tu no».

Y quizás varios más: control, gestión etc...(Véase Lamas, C., en Coletti y Linares, 1997)

En cualquiera de ellos utilizamos el poder profesional, (en algunas circunstancias por rol encomendado), desde el cual nos responsabilizamos de las acciones de los/as otros/as. A diferencia del rol mediador/a, que por principio y por definición, se restituye el poder, facilitando el protagonismo a las partes implicadas en su proceso de crecimiento personal y en la resolución de los conflictos.

Considero que los objetivos del Trabajo Social están relacionados con los de la mediación. Como trabajadores/as sociales, promocionamos la responsabilidad de las personas en la toma de sus propias decisiones, hablamos de la construcción no violenta de pautas de relación, del enfoque bio-psico-social entendido como un todo. De la misma manera en cuanto a las técnicas que empleamos en el trabajo social: clarificación, señalar objetivos, demandas, empatía, escucha activa, reformulación, colaboración; además de algunos principios como autodeterminación, respeto, neutralidad, confidencialidad, etc concuerdan también con las técnicas y principios de la mediación. (Barrera; Malagón y Sarasola, 2006)

Nuestro Código Deontológico, en el artículo 2 capítulo I, recoge la mediación como una de las funciones a desempeñar por los/as trabajadores/as sociales. Y en siguientes artículos refleja la responsabilidad en la utilización de sus conocimientos y técnicas para la resolución de conflictos; que las personas se responsabilicen de sus actos en colaboración con profesionales, el respeto a la autodeterminación... etc. en resumen, se hace referencia continuamente a cuestiones fundamentales, en las que también se asienta la mediación, y de ahí la estrecha relación entre ambas disciplinas.

Por tanto, si la mediación es una función importante de nuestro quehacer, no es menos importante el cuestionarnos y reflexionar si en nuestra práctica diaria mediamos o sustituimos, es decir, si trabajamos, con el respeto y autodeterminación, favoreciendo el empoderamiento de las personas y familias, o bien contribuimos a hacerles dependientes, y que sean otras personas y/o instituciones quienes decidan, gestionando sus vidas y sus conflictos.

Ahora bien, como ya hemos dicho, si la mediación nos posibilita un espacio para la resolución de conflictos, sabemos asimismo, que hay situaciones en que no es posible mediar, como es el caso de la violencia de género. Sin embargo ¿No será necesario en otras ocasiones, no mediar?, ¿Deberíamos posicionarnos con la parte

del conflicto más vulnerable en un contexto claro de injusticia, haciendo visible tal conflicto?.

Por lo tanto, si nos posicionamos, no podemos ejercer un rol mediador, sino de clarificar, y denunciar, o señalar la injusticia. Si durante el proceso de mediación nos encontramos con un hecho susceptible de alguna tipo de injusticia, tendríamos que parar el proceso de mediación valorar el hecho y sus consecuencias.

¿En qué momento de la intervención debemos cruzar la línea de mediar/no mediar?, y quizás, en ocasiones, ni mediamos ni evidenciamos, haciéndonos cómplices de la perpetuación del conflicto.

Sin embargo, tengo la sensación, bien por la saturación en el trabajo, la inmediatez de la intervención, presiones desde la institución., ausencia de evaluación continuada, de reflexión individual o compartida, de supervisión, etc, de que se han ido olvidando las bases ideológicas y los valores en los cuales se asienta nuestra profesión. Me atrevo a decir que quizás hemos perdido «un poco el norte», que quizás también hemos colaborado en la construcción del estereotipo que la sociedad tiene de nuestra profesión: gestores/as de recursos y de «ayuda» en los problemas.

Compañeros y compañeras, ¿Dónde estamos los y las Trabajadoras Sociales, en la denuncia de tantos conflictos que tienen una base de injusticia social? Entiendo que habrá de todo, además de trabajadores/as sociales somos personas con ideologías e identidades diferentes, habrá quien considere que debe participar activamente, comprometerse y otros/as que con su intervención «mediadora» contribuyan a no evidenciar que los conflictos surgen en un contexto estructural (social, cultural, político y económico) determinado y por lo tanto, se es partícipe (consciente o inconscientemente) de los mecanismos de control social que las instituciones ponen en marcha para tener «en calma al gallinero», cronificando las desigualdades y que los problemas-conflictos sean vividos como algo personal, como si viviéramos en islas, fomentando el individualismo, el recelo del otro, la insolidaridad, cuando en realidad estamos todos/as afectados/as de una manera u otra. Los conflictos en las relaciones humanas son unos de los numerosos síntomas de que algo no va bien en el modelo/sistema que sustentamos.

Tenemos que hacer un esfuerzo para actuar colectivamente y ser capaces de dar respuesta a determinados problemas/conflictos que surgen de malestares individuales.

En épocas pasadas se hablaba de la función crítica y autocrítica del Trabajo Social, de la denuncia y promoción de políticas sociales más igualitarias, como se recogen el Código Deontológico de la profesión: «Los trabajadores sociales tienen un compromiso con los principios de la justicia social» (capítulo II, art. 7). «El

diplomado en trabajo social debe denunciar las causas sociales que generan situaciones de desigualdad, marginación y exclusión social» (capítulo IX, art. 60).

Todas estas reflexiones, ya sea hablando de «Trabajo Social y Mediación», que es de lo que hablamos hoy, como de otros tantos temas relacionados con la profesión, nos puede llevar a un estado de desánimo y «crisis» profesional y personal, aunque es verdad y muy cierto, que si hemos decidido ser trabajadores/as es porque queremos y deseamos vivir en una sociedad más justa, solidaria e igualitaria y que en nuestro quehacer diario nos esforzamos por transmitir y fomentar valores encaminados a generar el bienestar personal y que poco a poco se vaya reflejando en otros ámbitos sociales. Que nuestro trabajo sea como *pequeñas gotas de agua que aspira a que esta gota se convierta en fuente, y la fuente en río, y el río en una gran marea verde que arrastre las malas intenciones de quienes degradan los valores por los que nuestra profesión trabaja y lucha*. No nos importe que nos tachen de ilusos y soñadores porque con muchos ilusos y soñadores lograremos construir un muro indestructible en torno a lo que deseamos para todos los seres humanos.

BIBLIOGRAFÍA

- BARRERA E.; MALAGÓN, J.L. y SARASOLA, J.L. (2006): «Análisis y aplicación de algunas técnicas de intervención social en el desarrollo de la mediación intercultural» en *Portularia*, VI, 1, pp. 7 – 16- Universidad de Huelva.
- FOUCAULT, M. (1980): *Microfísica del poder*. Ed. La piqueta. Madrid.
- LAMAS, C.: «Los primeros contactos» en COLETTI Y LINARES (1997): La intervención sistémica en los Servicios Sociales ante familias multiproblemáticas, pp. 80-122; Paidós, Barcelona.
- ZAMANIILLO PERAL, TERESA (2008): Trabajo social con grupos y pedagogía ciudadana (en prensa, próxima aparición). Ed. Síntesis, Madrid.
- (1988) «Sobre el contenido de la disciplina de Trabajo Social». Coautora con Luis Nogués. *Cuadernos de Trabajo Social* nº 1. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid, pgs. 95-102.

Mediación. Un modelo de intervención en familias

GERARDO VILLAR

Responsable del Servicio de Mediación intrajudicial de Araba

INTRODUCCIÓN

La dinámica misma de la proliferación de mediadores y mediadoras, la aparición de las leyes autonómicas de Mediación Familiar y la tendencia a legitimar a la misma como estrategia efectiva para la resolución de conflictos, ha generado un interés cada vez mayor por la formación en mediación en Trabajo Social, al ser los trabajadores y trabajadoras sociales uno de los colectivos tipificados en las normas como fundamentales para el ejercicio de la profesión.

Los trabajadores y las trabajadoras sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece la mediación como un método efectivo para la práctica del Trabajo Social. En este sentido, introducir la asignatura de mediación en los estudios de Grado en Trabajo Social orientará al alumnado para comprender estas situaciones y la manera de afrontarlas.

En definitiva la mediación debe incorporarse en los estudios de grado, desde una perspectiva bidireccional. Por un lado, debe incluirse la resolución de conflictos en las competencias transversales de las distintas asignaturas obligatorias, incorporando las técnicas de resolución de conflictos, a la práctica del Trabajo Social con familias, grupos y comunidades, para resolver los conflictos que se presentan en el trabajo cotidiano con familias, personas y/o mediados o mediadas. Por otro, ofertando asignaturas específicas, para aplicar los conocimientos, es decir, ingeniería para la mediación social.

Estos nuevos retos brindan oportunidades, e interesantes perspectivas para el Trabajo Social en el Siglo XXI. Los trabajadores y trabajadoras sociales formados y formadas para ejercer el rol de mediador/a, le devuelven a los usuarios/as o clien-

tes el protagonismo, en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos asumiendo nuevas funciones como profesionales, que abre puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales.

En la actualidad la mediación familiar se realiza de manera profesional y seria, a través de los mediadores/as, que se encuentran dentro de un estatuto legal y que los sitúa como una alternativa viable al proceso judicial, que permite a muchas familias evitar situaciones de tensión y conflictos propios de procesos judiciales, en los que el énfasis está en obtener el máximo de beneficios en perjuicio de la otra parte. Además, permite a las partes ser dueños/as de sus propias decisiones en un proceso civilizado de negociación cuyo objetivo es un equilibrio óptimo en resguardo de derechos y bienes de las partes, pero fundamentalmente, del respeto personal y sobre todo el de los hijos e hijas.

Por tratarse de una alternativa extrajudicial de resolución de conflictos, la mediación ha sido abordada por profesionales del trabajo social en relación con la convivencia entre las personas, por profesionales de la psicología orientados a canalizar los conflictos y las emociones de las personas y por profesionales del Derecho encargados de velar por las condiciones legales de los acuerdos a los que lleguen las partes y la futura ordenación legal de los mismos.

La revisión de las miradas del trabajo social, la psicología y el derecho hacia la mediación permite advertir los aportes de cada disciplina y, a la vez, las áreas comunes en la aproximación a los episodios de manejo de conflictos intrafamiliares.

El fundamento del **trabajo social** hacia la mediación está dado por potenciar en las personas su propia capacidad de resolver los problemas inherentes de la vida en sociedad, evitando llegar a la resolución judicial, la cual, si bien responde a la convención institucional aceptada por la sociedad para zanjar diferencias como sustento del Estado de Derecho, en algunos casos, especialmente en lo que concierne a conflictos al interior de la familia - instancia en que están involucrados afectos y sentimientos - suele ser una etapa profundamente traumática en que un/a tercero/a, el/la juez, «impone, determina y sanciona».

CUESTIONES PREVIAS

La Mediación como procedimiento de resolución de conflictos exige una buena definición y encuadre de las familias atendidas. Por ello es imprescindible establecer una fase previa en la que se determine si la Mediación puede resultar eficaz para la óptima resolución de los conflictos, de forma que no se confundan campos de intervención que aún estando próximos profesionalmente deben ser convenientemente diferenciados.

Por tanto los motivos y el tipo de demanda que realiza la pareja o familia, así como el conjunto de datos referentes a su situación, antecedentes, y problemática planteada serán los indicadores que harán aconsejable su inclusión en proceso de mediación, o bien su derivación a otro tipo de recursos o intervenciones profesionales:

- **Intervención Terapéutica.** La experiencia de equipos que trabajan en Mediación Familiar indica que un porcentaje de los problemas que presentan las personas son la consecuencia de otros tipos de problemas de índole psicológica o médica; en estos casos la Mediación no es la opción más adecuada para su resolución por lo que podrían ser aconsejados de la conveniencia de que adopten una intervención terapéutica.
- **Derivación a Contencioso:** En otro grupo de personas el acercamiento al Servicio de Mediación Familiar se realiza de manera «no sincera», sin pretender negociar nada ni llegar a acuerdos, el objetivo de estas personas o por lo menos de una de las disputantes es convencer a la otra de la bondad de las propias pretensiones apoyándose y manipulando a las personas mediadoras.
- **Derivación a los Servicios Sociales:** En aquellos casos que se detecten situaciones que aconsejen la intervención de los servicios sociales no se aceptará su comienzo en la mediación, serán derivados a dichos Servicios Sociales y solo después de coordinarnos con dichos Servicios Sociales y tras percibir la mediación como el recurso más adecuado a la situación se dará comienzo a la misma.

LA FIGURA DE LA PERSONA MEDIADORA

Las personas mediadoras son expertas cualificadas que sin imponer ni juzgar, tan sólo facilitando el diálogo entre las personas en conflicto, consiguen que las personas interesadas puedan encontrar por sí mismas, respuestas adecuadas a las nuevas situaciones, sustituyendo los conflictos por acuerdos. Y está comprobado que estos acuerdos se cumplen.

La persona mediadora no decide, no impone la solución. Es una facilitadora que ayuda a las partes enfrentadas a comunicarse y a gestionar positivamente su conflicto.

Sin embargo, el que la persona mediadora no tenga en sus manos ofrecer la solución al conflicto no puede entenderse como una intervención pasiva, limitada a la mera presencia junto a las partes, o al establecimiento de un orden en el turno de palabra, sino que su participación debe ser entendida como activa.

El reto es el de preparar a profesionales que dominen el ámbito de la conflictología, las técnicas de negociación, y que sean capaces de conseguir acuerdos con-

sensuales; un tipo de persona que tenga unas condiciones idóneas para ello, es decir, que posea las cualidades personales y naturales, a lo que habrá que sumar una capacitación y un manejo de habilidades y de técnicas.

«La piedra angular de toda mediación es la figura de la persona mediadora: no existe la mediación sino las buenas personas mediadoras».

COMPOSICION DEL EQUIPO DE MEDIACION (PERSPECTIVA INTERDISCIPLINAR)

Administrativo/a

Durante la fase previa se ha de recoger la demanda, mostrando la suficiente amabilidad y empatía, como para que la persona demandante pueda sentirse comprendida en su problema. E igualmente se debe contextualizar la demanda dentro del Servicio de Mediación, para que, en caso de no encajar en el objeto de mediación, pueda haberse sentido atendida e informada de la existencia de otros recursos.

En este proceso de mediación este/a profesional se convierte en la persona de referencia para el primer contacto, bien sea telefónicamente o en persona, los miembros de la familia, pareja, etc., contactarán con los/as mediadores/as a través de él/ella, manteniendo actualizadas las posibles modificaciones en la agenda del Servicio.

Una vez acabado el proceso, debe mantener el contacto con las personas que han pasado por mediación (familias, parejas, etc.) para realizar un seguimiento de los acuerdos adoptados.

Licenciado/a en Derecho

Este/a profesional tendrá que poseer un conocimiento amplio sobre la legislación vigente puesto que tendrá que responder a preguntas tales como:

En Familia: Los derechos que poseen los padres y las madres, los abuelos y abuelas, o las personas adoptivas o acogedoras tienen respecto a su descendencia, así como las obligaciones que les corresponden a cada uno. La repercusión jurídica derivada del incumplimiento de esas obligaciones así como las vías posibles que, ante la vulneración de alguno de sus derechos, tienen para reclamarlos. Las posibles figuras jurídicas que pueden asumirse ante personas dependientes, sobre todo, tener la capacidad de transmitir a las partes las implicaciones que se derivan de los futuros cambios (privación de derechos ante las incapacitaciones, curatelas...). La situación legal derivada de la ejecución de testamentos, los límites en la distribución de herencias o sucesiones, así como los pasos a seguir para ejecutar dichas decisiones.

En pareja: Los derechos que poseen los padres y las madres respecto a su descendencia, así como las obligaciones que les corresponden a cada uno/una. La situación legal en la que se encuentran al haber tomado la decisión de dejar de convivir y sobre todo las repercusiones que tendrá la ruptura de la convivencia respecto a derechos y obligaciones hasta que se alcance el acuerdo. La repercusión jurídica derivada del incumplimiento de esas obligaciones así como las vías posibles que, ante la vulneración de alguno de sus derechos, tienen para reclamarlos. Las posibles figuras jurídicas que pueden asumirse durante la negociación (patria potestad, custodia única o compartida, gastos ordinarios y extraordinarios, reparto de bienes...).

Trabajador/a Social

Con el fin de contextualizar la demanda planteada por las partes al solicitar mediación, el/la mediador/a ha de ser conocedor/a de la realidad social en la que se encuentra inmersa la familia o pareja, planteándole a las personas solicitantes la idea de comprender su situación, conocer los recursos que puedan serles de utilidad en su futura situación personal o familiar. Así, durante todo el proceso se facilita en gran medida la creación de un vínculo de confianza con los/as mediados/as en el que sientan que el mediador/a conoce de su situación o de otras similares, uniéndoles así a posibles salidas realistas a su crisis de pareja o familiar.

Y en concreto:

En Familia: Cuando acuden por conflictos entre hijos e hijas y padres y madres, facilita la definición de las diferentes narrativas el conocer el entorno académico, los recursos de formación o búsqueda de empleo, o las características propias del ciclo vital de las personas implicadas. En conflictos entre cuidadores o respecto a personas dependientes, es imprescindible conocer las necesidades propias de la dependencia, o la tercera edad, así como la red social con los recursos ofertados y la localización de dichos recursos para que sean planteados como posible salida a dicho conflicto. Igualmente, esta tarea también se vuelve necesaria cuando se han llegado a los acuerdos posibles ya que si alguno de los puntos acordados no cubriera las expectativas totales de alguna de las partes, o hubiese quedado alguna demanda fuera de la mediación, facilita la percepción de acuerdo satisfactorio el plantear salidas individuales y que posteriormente pueden tomar las personas al acabar la mediación y que les ayuden a buscar cobertura a las necesidades pendientes.

En pareja: En estos casos, facilita la definición de las diferentes narrativas conocer el entorno académico de los hijos e hijas, los recursos laborales, o las características propias del ciclo vital tanto de padres y madres como de los hijos e hijas. Ante la ruptura de pareja, se ven modificadas sus realidades personales y sociales, siendo necesario modificar muchos de los aspectos que con anterioridad facilitaban

el día a día familiar y la localización nuevos recursos familiares o sociales para dar salida a la nueva situación.

Psicólogo/a

En familia: La característica común en los diversos conflictos objeto de mediación familiar es la gran carga emocional que acompaña, durante todo el proceso, a los conflictos planteados. Por ello, al buscar en mediación una solución a su conflicto, debe facilitarse un espacio en el que todas las partes pueden dar salida a las preocupaciones que les supone su situación actual así como los anhelos para una futura relación familiar.

Este espacio de confianza da cabida a la expresión de las emociones, así por ejemplo:

En conflictos entre padres y madres e hijos e hijas, pueden surgir sentimientos de culpa o de impotencia como expresiones de ira o ausencia de responsabilidad.

Si el conflicto se centra en testamentos, sucesiones o fideicomisos, pueden surgir entre los hermanos y hermanas enemistades o incluso plantear un campo de batalla que implique a varias generaciones;

Si el objeto de conflicto implica a un/a anciano/a o dependiente, puesto que casi siempre se centra el cuidado en un/a cuidador/a principal, el estrés generado por la situación sobrevenida puede acarrear problemas en la persona dependiente que empeore seriamente su calidad de vida.

Todo ello hace necesario encuadrarlas dentro del proceso de mediación, para gestionarlas adecuadamente y dando paso a un nuevo espacio de relación entre los miembros de la familia que no esté colonizado por el conflicto.

En pareja: La característica común en las diversos conflictos objeto de mediación de pareja es la gran carga emocional con la que llegan la mayoría de éstas. Por ello, al buscar una solución a su conflicto, la mediación debe ofrecer un espacio en el que las parejas pueden plantear su situación emocional respecto a la relación, ya que en determinados casos esta situación difiere entre los dos miembros (siendo más habitual que el que toma la decisión esté más desligado emocionalmente, estando la otra parte en un momento diferente de la ruptura). Así, el rescatar puntos en común respecto a su situación (sobre todo el objetivo de interrumpir la convivencia, el bienestar de los hijos e hijas y la búsqueda consensuada de soluciones), crea un entorno emocionalmente más favorable para la negociación de puntos concretos.

Este espacio de confianza creado debe responder a las preocupaciones que tanto angustian a las parejas y para las que solicitan asesoramiento ya que, mayoritariamente, están relacionadas con el bienestar de los hijos e hijas:

LA CO-MEDIACIÓN

Un modo de trabajo por el que apuesta nuestra organización es el trabajo en **CO-MEDIACIÓN**. Siendo particularmente importante no se duda en los grandes beneficios que puede traer dicho modo de trabajo. No obstante es necesario tener en cuenta la dificultad de esta forma (este método de trabajo ya ha venido siendo desarrollado por nuestra entidad en los últimos años.).

A modo gráfico resaltamos seguidamente, tal y como Marinés Suares recoge en el Fórum Mundial de Mediación las ventajas y desventajas de la co-mediación:

Ventajas:	
	Mirada interdisciplinaria.
	Presencia de ambos géneros.
	Posibilidad de construir una co-mediación atendiendo a diferencias entre los participantes.
	Utilización de técnicas especiales como el equipo reflexivo.
	Posibilidad de re-trabajar el encuentro.
	Posibilidad de mostrar en vivo un modelo de comunicación funcional.
	Posibilidad de actuar un modelo colaborador.
	Posibilidad de mayor involucración de un/a mediador/a en tanto que otro actúa como observador/a participante con menor involucración.

BIBLIOGRAFÍA

- RIPOL-MILLET, ALEIX (2001): «*Familias, trabajo social y mediación*». Editorial Paidós Trabajo Social; Barcelona.
- BUSTELO ELIÇABE-URRIOL, DANIEL (1ª edición 1992, 2ª edición 1995): «*Ensayo: Mediación Familiar Interdisciplinaria*»; Editorial Alfa-Omega; Madrid.
- IRSE ALAVA (2011): «*Proyecto Técnico. Mediación Familiar*»; Vitoria-Gasteiz.
- HAYNES, JOHN M. (2006): «*Fundamentos de la Mediación Familiar*»; Gaia ediciones; Madrid.
- SUARES, MARINÉS (1996): «*La Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Tec.*»; Editorial Paidós; Buenos Aires.
- (2002): «*Mediando en Sistemas Familiares*»; Editorial Paidós; Buenos Aires.

Trabajo social y mediación

AGATE BARUA MARTIN

*Trabajadora Social y Mediadora
Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco*

El primer Servicio de Mediación Familiar del que se tiene constancia en el Estado, fue el «Servicio de Mediación Familiar de Donostia», creado en 1988 por una trabajadora social y una criminóloga.

Las personas profesionales del trabajo social tenemos una posición privilegiada para trabajar con las familias, porque no solo trabajamos en el interior de las mismas sino también en el contexto social y convivencial. *«La labor de las personas profesionales del trabajo social tiene como objeto, principal o secundario, mejorar las relaciones intrafamiliares y lograr que los grupos de convivencia interactúen mejor con su entorno»*¹.

El trabajo social se caracteriza por la facilitación de recursos, siendo uno de los principios que garantizan la adecuación de la demanda, el análisis de las situaciones, principio compartido con un proceso de mediación en el cual el objetivo no solo es resolver el conflicto sino analizar las dificultades existentes para poder facilitar habilidades y/o herramientas con el fin de ayudar a las personas participantes a solventar dificultades futuras.

La resolución de conflictos ha sido abordada por profesionales provenientes del trabajo social desde sus inicios, debido a la formación y vocación orientada al Bienestar Social y los problemas de interrelación y convivencia entre las personas en los más diversos ámbitos.

La intervención del o la trabajador/a social está encaminada a mejorar las condiciones de vida de las personas usuarias, transformando elementos personales y

¹ RIPOLL, A. (2001). *Familias Trabajo Social y Mediación*.

relacionales. La persona profesional debe recibir y contener estados emocionales y al mismo tiempo estimular los aspectos más constructivos, maduros y capacitadores de las personas usuarias.²

Es importante tener en cuenta que una de las finalidades del Trabajo Social es la devolución de la responsabilidad a las personas y familias. Por ello, tratamos de responsabilizar a las personas usuarias de su situación actual, personal o familiar, mediante la información y orientación necesaria, principio que compartimos con la Mediación Familiar.

Tal y como expone VÁSQUEZ (2003)³, «La mediación como fórmula de intervención en conflictos, se encuentra en la matriz del Trabajo Social. El Trabajo Social encuentra su campo de acción como disciplina orientada a la articulación y fortalecimiento de la capacidad de comunicación, entendimiento, negociación y acuerdo entre partes en disputa, en un ejercicio basado en el compromiso, la idoneidad profesional, la libertad de las partes y el respeto mutuo, es decir, la mediación».

La base en la que se fundamenta el Trabajo Social ha sido desde sus inicios capacitar a las personas en la resolución de sus conflictos y responsabilizarlas de su propio destino, evitando con ello la posibilidad de delegar en otra persona la toma de decisiones. De nuevo encontramos otro objetivo compartido con un proceso de mediación. En relación a esto, me gustaría destacar que el primer gesto de responsabilización en un proceso de mediación es que las partes pidan cita, sin intermediarios/as, dado que desde el trabajo social se tiende a ello.

El papel del o la Trabajador/a Social en el campo de la mediación es tratar de ayudar a las personas participantes en el proceso de mediación a descubrir su capacidad de toma de decisiones y a conocer los recursos individuales que poseen, con el fin de conseguir un acuerdo satisfactorio para las personas participantes. Por tanto, la persona profesional del trabajo social y la persona mediadora, comparten el mismo enfoque de atención, individualización de cada caso, entendiendo que cada persona, pareja o familia es un mundo totalmente diferente.

De hecho, el campo del Trabajo Social siempre se ha caracterizado por el manejo de herramientas de negociación entre partes en conflicto, compartiendo este aspecto con la mediación familiar.

Es importante por ello, tener en cuenta que los objetivos de un proceso de mediación, son los siguientes:

- Facilitar la comunicación y el manejo del conflicto.

² ROSSELL, T. (1989). *La Entrevista en Trabajo Social*.

³ VÁSQUEZ, D. (2003). *La Mediación Familiar. Una mirada desde las ciencias sociales*.

- Favorecer la responsabilización de las partes en el conflicto.
- Favorecer la toma de decisiones consensuadas
- Favorecer la reorganización de la familia.
- Disminuir los procedimientos judiciales como forma de resolución de conflictos.

Por otro lado, destacaría la necesidad de coordinación existente entre los Servicios de mediación y los Servicios sociales por ser estos precisamente, profesionales «derivantes» que deben conocer el proceso de mediación, de modo que no se confunda con la intervención específica que realiza un o una trabajador/a social en un servicio social de base; dejando constancia que son funciones coordinadas y complementarias pero no similares.

En relación a esto resaltaría el modo de acercamiento al Servicio de Mediación de Bizkaia, según los datos obtenidos en el 2011, el 29% de las personas participantes en el proceso de mediación han sido derivadas por los Servicios Sociales.

Por tanto, es necesario reseñar los objetivos de coordinación entre los SMF y los SSB:

- Informar sobre el funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar y del proceso de mediación.
- Clarificar las funciones de la persona mediadora en un proceso de mediación.
- Dar a conocer si existe avance en el proceso y/o acuerdos entre las partes.
- Informar sobre la viabilidad del proceso.

Teniendo en cuenta que uno de los principios del proceso de mediación es la confidencialidad, tenemos que tener muy claro que sólo se puede facilitar información sobre los puntos a tratar o los acuerdos alcanzados durante el proceso, previa autorización de las personas participantes en el mismo. La persona mediadora no describirá el contenido de las sesiones.

Existe una coordinación con los servicios sociales, desde los que las familias y/o parejas son informadas sobre el Servicio de Mediación y dirigidas hacia el mismo, que se ha ido ajustando a las demandas y a las necesidades detectadas en cada caso, con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas.

Esta coordinación se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación. Se redacta un documento donde se indica el inicio del proceso por ambas partes y el objeto del mismo. En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros vía e-mail. Asimismo, una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo al profesional de los servicios sociales de base que está atendiendo a esa familia para ponerlo en conocimiento del mismo.

Las y los profesionales del campo del trabajo social debemos tener en cuenta la diferencia que existe entre la intervención en un proceso de mediación y la intervención en trabajo social. En la intervención en el proceso de mediación siempre se trabaja con al menos dos partes del conflicto, no siendo así en la intervención del trabajo social.

Atendiendo a los principios de la mediación, la persona mediadora no debe:

- Posicionarse.
- Juzgar.
- No puede permitir las faltas de respeto, chantaje emocional de las partes.
- No puede proponer, sino informar u orientar (la persona mediadora facilita la toma de acuerdos).
- No se puede obligar a las partes a que inicien o permanezcan en un proceso de mediación (la participación es totalmente voluntaria, de modo que las personas participantes serán conocedoras de que pueden abandonar el proceso en el momento que lo deseen).
- No se realizarán informes valorativos ni descriptivos de lo ocurrido en las sesiones de mediación.

Por último, pero no menos importante destacaría ciertos artículos de la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar en los que debe basarse un o una profesional del Trabajo Social:

Artículo 7: Naturaleza de la mediación.

1. La mediación es una actuación basada en la autonomía de la voluntad, en la medida en que son las partes en conflicto las que tienen que demandar, por su libre iniciativa, la actuación mediadora, pudiendo, una vez iniciada la misma, manifestar en cualquier momento su desistimiento.

2. La actividad mediadora tendrá por objeto ayudar a las partes a que encuentren una solución dialogada que ponga fin a su conflicto familiar. Las personas profesionales mediadoras, al amparo de esa habilitación, también podrán declarar la finalización anticipada de sus funciones, ante la imposibilidad de llegar a una solución pactada del conflicto o ante situaciones que así lo aconsejen.

3. La mediación podrá promoverse y concertarse antes de la iniciación de las actuaciones judiciales o durante el desarrollo de las mismas, con conocimiento del juez o jueza en este último supuesto.

4. Así mismo, la naturaleza de la mediación se ajustará a lo contenido en la presente ley.

Artículo 8: Principios rectores de la Mediación Familiar.

1. Voluntariedad.
2. Confidencialidad.
3. Transparencia.
4. Respeto al Derecho.
5. Imparcialidad.
6. Neutralidad.
7. Flexibilidad.
8. Debate contradictorio.
9. Inmediatez.
10. Buena fe, colaboración y mantenimiento del respeto entre las partes.

BIBLIOGRAFIA

- VÁSQUEZ, D. (2003): *La Mediación Familiar. Una mirada desde las ciencias sociales*. Biblioteca del Congreso Nacional. Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones N° 279.
- RIPOLL, A. (2001): *Familias Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Rossell, T. (1989): *La Entrevista en Trabajo Social*. Barcelona: Colección EUGE, n° 5. Publicaciones de la Escuela Universitaria de Trabajo Social.

JARDUNALDIAREN AMAIERA
ACTO FINAL

Desconcierto final

MIREN ARIÑO

Trabajadora Social y Psicóloga

Profesora de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la EHU/UPV

UN AUTOBÚS

Viajar en autobús es un lujo que casi todo el mundo se puede permitir. Los autobuses de hoy no son como los de ayer: son más cómodos, con motores mejores, están más limpios y sin humo. Te subes al autobús y mira por dónde: ¡te ha tocado ventanilla!. A mí me gusta que me toque ventanilla, sólo hay un problema cuando te toca ventanilla y pasas todo el viaje al lado de alguien a quien le hubiera gustado «tu ventanilla». Ella o él miran por «tu» ventanilla y pasan los minutos y sigue mirando por «tu» ventanilla, al cabo de un rato, desearías que te hubiera tocado pasillo.

Estos autobuses tan modernos y cómodos tiene algún que otro inconveniente como las familiaridades que se toman algunos de sus pasajeros a quienes no conoces, ni te conocen de nada pero se quitan las botas o zapatos dejando a medio autobús anestesiado; también hay quien habla por el móvil como si no tuviera móvil y te enteras aunque no quieras de cómo van las cosas por casa o que llegaremos con retraso pero que no se preocupe porque los niños están a buen recaudo con la abuela o que ha tenido un día horrible en el curro y vuelve destrozado, que le esperes despierta, que en el Corte Inglés no había tu talla pero que ha comprado un juego de cuchillos muy mono, que la reunión no ha ido como hubiera querido pero al final se ha llegado a un acuerdo, que aún no ha terminado de corregir todos los exámenes pero que lo hará en el autobús..., ¡cuando cuelgue de una vez!

No están mal estos nuevos autobuses, tal vez sería interesante que se pudieran abrir las ventanillas, sobre todo en época de gripes, cuando los virus campan a sus anchas y pueden incluso elegir con quien quedarse. Tampoco estaría de más un par de centímetros más de asiento para cada viajero y que conste que no lo digo por mí,

al fin y al cabo soy bastante pequeña. Pero si al tamaño de cada quien le unimos abrigos, bufandas, bolsos, maletines o mochilas, ordenadores, eBooks, iPhone, iPad, and iPod...etc., el escaso espacio y la ínfima intimidad se esfuman y ¡jala, todas y todos al montón! Y quizás a alguien no le apetezca.

Hace tiempo que viajo en autobús y lo que a mí me parece realmente seductor y divertido son sus conciertos, que ¿qué conciertos? Lo siento, pero no están en la carta de viaje. Son los que yo oigo desde muy pequeña y aunque haya habido temporadas en que no oía nada, estoy recuperando sintonía y vuelvo a oírlos, en cada viaje son diferentes, irrepetibles de una sola función y sin ensayos previos, como la vida misma. Hay quien se pega a la conversación del asiento de atrás. Cada quien tiene sus perversiones. Aunque he de decir que prefiero los conciertos de los trenes, más que nada por la percusión que hace que tengan más ritmo, aunque los trenes de hoy ya no tengan el bonito traqueteo de los de antes. Pura nostalgia.

Pongamos un ejemplo. Te montas en el bus, saludos al conductor pasos roces y brisbrises de bolsas, anoraks o chubasqueros, clinc clanc, crik, crak, ruiditos sin aparente armonía, alguna tos, algún móvil con una bonita melodía o no. El autobús se pone en marcha, piii, pii, tic, tac o toc, toc intermitentes: «soy Josean salgo con 42 plazas ocupadas...», enciende la radio a su gusto, muy diferente según chofer o choferesa: los 40 principales, radio Euskadi, la SER, la COPE o nada, volumen bajito o alto, según sin so sobre tras. Cambio de marchas, raspante o no, en marcha, aire o viento, silbante o no: un bajo continuo órgano o armonio cualquiera que pueda generar sonidos haciendo pasar aire por sus tubos de escape que junto al motor y sus años forman la base del concierto al que se unen voces diversas como una flauta de pan: una niña que pide agüita o un trombón con sordina o no.; ese señor que se suena varias veces hasta dejarse seco; un coro de voces adolescentes donde pueden aparecer oboes o clarinetes y alguna campanilla risueña. De repente un estornudo marca un cambio y como un silencio rompe a señalar el acento de otras texturas y timbres en otra zona de acordes de paso que producen otra acumulación rítmica, otra variación... Sobre el bajo continuo, suenan bordones con una cadencia perfecta, al menos así la oigo. Sin esperarlo lo que sonaba más o menos armónico se vuelve inestable, disonante. Adelantamos a un camión su concierto se une al nuestro y tachan: aparece Wagner en persona...

Y el autobús, cargado de voces, de ritmos a contrapunto, de composiciones sigue desconcertante su marcha.

Una historia, como ven interminable sobre todo irrepetible, como la vida misma, como las historias que sólo lo son una vez contadas, desde luego, desde después... Donde lo posible es lugar ya sabido, cierto, certidumbre que se convierte en una forma de control un «yo conozco dónde va a parar la cosa...»; una engañosa empatía que redunde en un «sé cómo te sientes o por lo que estás pasando...»,

como si se pudiera ir y volver de alguna parte...frente a tal posición, otra llena de incertidumbres, acordes variables, imposibles abiertos..., como la vida misma: un concierto siempre incierto e irrepetible.

TEXTURAS, TIMBRES RITMOS, ASONANCIAS, CONSONANCIAS,
¿QUIÉN DISPONE Y COMPONE SUS CONCIERTOS? ¿ENTRE QUIENES?
¿QUIÉN GUIA, QUIÉN COME?

La palabra concertar proviene del latín concertare. Concertare está formada del prefijo con- (unión) y el verbo certare (competir). Del latín compētere, «aspirar», «ir al encuentro de». Aunque actualmente competir haya recogido otro significado, ese acento fundamental en la rivalidad. Una idea para pensársela en un concierto de autobús. (Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.^a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

Unirse **para ir al encuentro de**

Como la vida misma, presente continuo, múltiple, variable, inacabada, irrepetible, así los encuentros, así cada concierto, un acordarse o convenir de mutua creación, único e intransferible, por lo que las recetas o los dichos ya dichos en una y mil ocasiones no valen para nada, o peor, no para un alguien concreto.

Como la vida misma en la que no hay guión generalizable ni guía experto en vivir una vida, la de cada quien: la suya

Como la vida misma, que no es misma por analogía con otras vidas, sino misma con la vida, esa vez, esa voz: una. Que ni siquiera es misma de una para otra vez o si, tal vez por mantener al ejemplar que lleva la voz cantante.

Unirse *para ir al encuentro de*, no significa que alguien pueda establecer los criterios a seguir, no implica que alguien conozca o se pueda adelantar a los resultados, no significa que alguien pueda contemplar riesgos y posibilidades, así en genérico, y pueda trasladarlos a cualesquiera situaciones vitales, porque si *ir ya es mucho, volver, volver, nadie ha vuelto* (Mairena dixit, en MACHADO RUIZ, 1986, 6^a ed.vol I - 2006).

Generar autonomía y no dependencia. Objetos capaces de objetar, de decir no, incluso a una mano con buenas intenciones, pero a veces a alguien le sale aquello de «no me ayudes más por favor que vas a acabar conmigo». De hecho, sucede a veces, alguien se pone tanto en tu lugar que tú desapareces o ya no te queda asiento en el autobús.

Es como la paradoja de la incorporación social ¿o será asimilación, abducción? In-corporarse, un cuerpo a otro cuerpo, un cuerpo trabajador o trabajadora u otro

cuerpo, el social, una trabajadora social al cuerpo de Servicios Sociales, ¿incorporación o abducción? Depende. Alguien que utiliza un servicio es un usuario, alguien que lo paga, un cliente, ¿cómo se llama alguien que no sólo usa o compra pasivamente un servicio que no es sólo un servicio? **¿Eh?**

EXTRACTO DE UN DIALOGO ENTRE DOS SABERES O MEJOR DIRÍAMOS ENTRE DOS QUE NO SE OYEN

- A ver que pase la siguiente: usted, cómo se llama, ¿trae su concepto?
- Me llamo Ane en cuanto a mi concepto..., no, no lo traigo porque estoy en ello...
- Bien, pero deme alguna pista, el tiempo es oro, vayamos abreviando...
- ¿Pistas? A ver..., parece que no soy como las demás, me siento fuera de lugar, no puedo o no me dejan participar de la vida en común...
- ¡AH, Ya!!!, es suficiente, abreviando, a eso se le llama *exclusión*.
- Pero, si aún no lo hemos concebido..., estamos en ello... ¿cómo Se puede saberlo ya? Además, quién es ese Se...
- A ver por cuanto dice, Se deduce que Ud. está en *proceso de exclusión social*, así Se le llama.
- Pues que venga Se y me lo cuente.
- ...

Si viene *Se* y nos lo cuenta tal vez ya no tengamos oportunidad de contar cada quien lo suyo: ironías *del* destino.

* * *

Un voz suena y sonando va, sonando viene, sonando va...la voz de quien se habla y habla es **la voz del autor**, esto es un lugar común que no sería preciso recordar si no fuera porque... muchas veces es mediada, sustituida porque su autor no se siente legitimado *moralmente* a desplegar su panoplia de figuras por ser las suyas *confiando* sólo en que no es marciano, sino humano, y habrá semejantes que se reconocerán en ellas. El valor y sentido de su discurso ha de venir **del valor y sentido «común» de aquello de que habla**, no del valor de hablar de ello, así parezca incongruente, impertinente e insensato, es decir, inaceptable para su publicación. *Publish or perish*, publicar o perecer, o como dice un amigo «publicar o ser Pérez». Depende.

* * *

Una voz sin comillas es una voz de carne y hueso, alejada de cualquier recurso, concurso o discurso, por lo que tienen de hecho y no de acción; y eso mientras viva es un discurrir, presentemente presente porque está en ello. Incurrir en la indignidad de hablar por otro a que aludía Foucault es impersonalizar su discurrir en un discurso, su instante de concebir en un concepto: lo concepto mediado por un tercero que, eso o ese sí, vive para contarlo: ese es SE. Cosa que sabemos muy bien los animales universitarios.

Y la duda no metódica sino poética más bien, sería si tales objetos capaces de objetar por sí mismos, antiguamente «personas», ¿pueden decirse, explicarse sin recaer necesariamente en estructuras paradójicas, y por ende potencialmente irónicas, o bien sólo cabe, por todo conocimiento, darles lugar?

Mediar decimos, en conflictos, situaciones de contra-dicción..., pero puede que no sean contra-dicciones hasta que alguien las nombre, las diga, lo que supone o impone - según contextos - un tercero que puede inducir o incluso imponer una determinada formulación, o en el peor de los casos, puede impedir que sean los protagonistas quienes se hagan las preguntas o se expresen.

Lo que nos pone ante la duda sobre si la mediación de oficio, en figura fija de guía o «minoría selecta» tenga que ir por delante del resto de los miembros de una comunidad. Ajena al común.

Tal mediación puede impedir decisiones tomadas libre y autónomamente, abriendo las puertas a una dominación, a una «educación popular», vista como demagogia. Con modelo o vanguardia, eso mismo hace indecidible si las respuestas serán genuinas o imitadas.

Así, ciertas «teorías de la mediación», que en latín suena mejor, «del pontificado»¹, tratan de situarse en ese *lugar de los lugares*, o ese reglamento del juego. En cualquier asiento del autobús, en el de todas y todos que es como si dijéramos el de nadie.

Lo que nos remite a la existencia de mediadores designados o autonombrados, *intelectuales* de profesión. Tal no significa que no haya personas cuya **autoridad**

¹ Del latín *pontifex*, *pontificis* con *pontis* (puente) y *facere* (hacer). Hacer de puente o mediar. Hacia el siglo VI los papas añadieron a sus numerosos títulos el de *pontifex maximus*. Desde entonces, se llama **sumo pontífice** o **romano pontífice** al jefe supremo de la Iglesia católica (y pontífices sin más a los obispos). De ahí que se llamara **Estados Pontificios** a la parte de Italia que, entre los años 756 y 1870, constituyó el imperio terrenal de los papas; o **misal pontifical** a la oficiada por un obispo. Idéntico origen tiene nuestro verbo **pontificar**, que se aplica a quienes hablan como si expusieran un dogma divino que no admite contradicción. *Parentescos sorprendentes*, por Fernando Navarro en <http://www.elcastellano.org/parent06.html>

moral pueda ser afectada y afectar a otros u otras, eso es libre. Un «encuentro cordial» que sólo es posible por casualidad.

Lo que pudiéramos resumir en dos posturas: por un lado, la propuesta dialéctica, cuya opción consiste en formular las contradicciones existentes a modo de retórica crítica, para lograr así movilizar al pueblo, a *la* comunidad, a *la* ciudadanía. Y, por otro la postura de quien no cree que agudizar contradicciones sea la mejor manera, ya que no serán contradicciones hasta que alguien las nombre, lo que o bien supone un tercero que induce una determinada formulación, o en el peor de los casos, recordemos: impide que sean los protagonistas quienes se hagan las preguntas o se expresen, o bien no supone nada ni a nadie, es la duda de toda mediación de oficio, que en figura fija de guía vaya por delante del resto de los miembros de una comunidad. Tal mediación impide decisiones tomadas libremente, abre las puertas a una dominación, a una educación popular, vista como demagogia. Y, con modelo o vanguardia, eso mismo hace indecible si las respuestas serán genuinas o imitadas.

¿Quién puede discutirle el escenario a un mediador de oficio antes de haber aprendido a hablar como él? Pero sobre todo, ¿quién, después? La mediación provisional se perpetúa en el «Poder-Ser»: como forma inamovible de la Transición, de la Historia, de la toma de conciencia.

* * *

Vamos a apuntarnos, en la medida que podamos al «tal y como» de Machado a lo que el pueblo sabe, piensa y siente **tal y como** lo sabe, piensa, siente y expresa en su hablar, en la lengua de todos y de nadie y sin pretensiones de demostrar lo cierto de razones ni creencias... (MACHADO RUIZ, 1986, 6ª ed.vol I - 2006), un saber popular, cultura viva, vivida como creadora de sentidos mediante un actuar. Cada quien, cada vez, cada voz, ese *ponerse* a hablar, no *la pro-posición* ni la propuesta. Ni compuesta ni respuesta sino un componer un responder.

Motete

Porque razón, normalmente no tienes si no te la dan. Así es, como la vida misma: un viaje en autobús, o no.

REFERENCIAS

FOUCAULT, M. (1985): *Las palabras y las cosas*. Barcelona: Paidós.

FOUCAULT, M., & DELEUZE, G. (1988): *Diálogos sobre el Poder*. Barcelona: Alianza.

- GARCÍA OLIVO, P. (2005): *El enigma de la docilidad Editorial*. Barcelona: Virus.
- LIZCANO, E. (2006): *Metáforas que nos piensan Sobre ciencia, democracia y otras poderosas ficciones*. Madrid: Colección:Ediciones Bajo Cero / Traficantes de Sueños.
- MACHADO RUIZ, A. (1986, 6ª ED.VOL I - 2006): *Juan de Mairena I* (6ª ed.). (A. Fernández Ferrer, Ed.) Madrid: Cátedra.
- (1986 5ª edic. 2004). *Juan de Mairena II*. (5 ed., Vol. II). (A. F. Ferrer, Ed.) Madrid: Cátedra.

“The good we secure for ourselves is precarious and uncertain until it is secured for all of us and incorporated into our common life”.
(Jane Addams)

“El bien que conseguimos para nosotros mismos es precario e inseguro hasta que se fije para todos nosotros y se incorpore a nuestra vida en común”.
(Jane Addams)

“Guretzat lortzen dugun onura zalantzazkoa eta ziurtasungabea da guztiontzat ez den artean, eta geure bizitza komunean barneratzen ez den bitartean”.
(Jane Addams)

ISBN 978-84-9860-650-8



ARABAKO KAMPUSEKO ERREKTOREORDETZA
VICERRECTORADO CAMPUS DE ÁLAVA

SOZIOLOGIA SAILA
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
GAIETAKO SAILA
Gizarte Gaietako Sailburuordetza
DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES
Viceconsejería de Asuntos Sociales



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala



► Arabako Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Álava
►