

J. M. HAYNES, PERLMAN, CHANDLER Y OTROS AUTORES INTERNACIONALES EN EL RECORRIDO DE MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

J. M. HAYNES, PERLMAN, CHANDLER AND OTHER INTERNATIONAL AUTHORS RUNNING THROUGH MEDIATION AND SOCIAL WORK

MARÍA-PILAR MUNUERA-GÓMEZ
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. ESPAÑA

RESUMEN

Se realiza un análisis buscando aquellos puntos que puedan tener en común los contenidos teóricos de trabajo social y mediación, sirviéndose para ello del estudio de las aportaciones realizadas por autores como John Michael Haynes en mediación y Helen Harris Perlman en trabajo social. Como consecuencia del trazado de un paralelismo en su estructura teórica, se determina por qué median los trabajadores sociales. Y por último, se presentan algunas de las reflexiones publicadas en torno a las cuestiones claves de las dos profesiones anteriormente mencionadas, son retomados otros autores como Susan Meyers Chandler, William de Maria, Donald V. Fandetti y John Goldmeier, por resaltar algunas de las contribuciones más significativas realizadas hasta el momento.

PALABRAS CLAVES

Mediación; Trabajo Social; Conflicto; Paz, internacional; Paralelismo.

ABSTRACT

An analysis is conducted on possible common points between the theoretical contents of social work and mediation, using for this purpose the study of the contributions made by authors such as John Michael Haynes in the field of mediation and Helen Harris Perlman in social work, correspondingly. As a consequence of the parallelism traced in its theoretical structure, we have determined why social workers mediate. And lastly we introduce some reflections published in relation with the key questions of the abovementioned professions and other authors such as Susan Meyers Chandler, William de Maria, Donald V. Fandetti and John Goldmeier are revisited in order to signal the most significant contributions made until nowadays.

KEYWORDS

Mediation; Social Work; Conflict; Peace; International; Parallelism.

Recibido: 2012.03.06. Revisado: 2012.04.24. Aceptado: 2012.10.02. Publicado: 2012.12.01.

Correspondencia: María Pilar Munuera Gómez. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Complutense de Madrid. Campus de Somosaguas. 28223 Pozuelo de Alarcón. Madrid. Tfno.: (00-34) 91 3942749. E-mail: pmunuera@trs.ucm.es

INTRODUCCIÓN

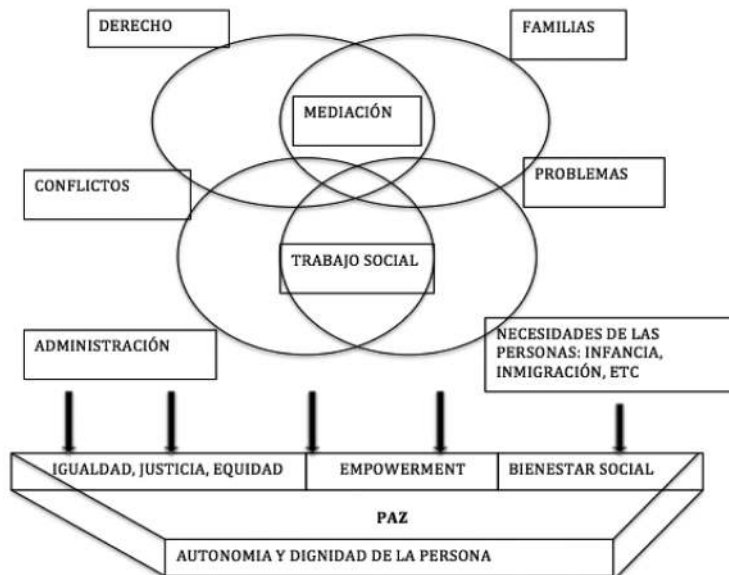
Para encontrar aquellos aspectos que justifican la cercanía de estas profesiones se parte de la consideración de mediación como un *proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero - imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes - favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación de que se trate* (Guillaume-Hofnung, 2009: 72). Donde la responsabilidad y la autonomía de las personas alcanzan su máximo desarrollo gracias a la labor realizada por el mediador.

En la historia del Trabajo Social existen experiencias que crean una especial vinculación entre ambas disciplinas. En primer lugar sobresale a nivel internacional Haynes¹ que fundamenta la función de los trabajadores sociales hacia un nuevo rol profesional en su tesis de graduación realizada en 1978 con el título *Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role*, donde presenta la mediación como un nuevo rol para los trabajadores sociales argumentando que frecuentemente el trabajador

social que ha estado envuelto con la familia durante el periodo previo a la decisión de divorcio es excluido del procedimiento siendo los clientes traspasados a otro profesional, incluso a pesar de ser el momento donde las especiales habilidades de los trabajadores sociales son más necesarias y requeridas. En España, Ana Ruiz Ceborio trabajadora social pone en marcha el primer servicio de mediación familiar denominado “Servicio de Mediación a la Familia” en Donosti, creado en el año 1988 por una trabajadora social, a partir de su participación en la 22ª Conferencia Internacional de Bienestar Social que tuvo lugar en Montreal en el año 1984 (Ripol-Millet, 2001: 82).

Estos hechos marcan el inicio de otros espacios comunes entre Trabajo Social y Mediación, ya que ambas profesiones intervienen en las relaciones sociales buscando el empowerment de las personas y su bienestar desde principios de igualdad, justicia e equidad social (Rondón y Munuera, 2009). Con el fin de aumentar la autonomía y dignidad de las personas. Logros que pueden consolidar la paz entre los miembros de la sociedad, según se refleja en la figura 1:

Figura nº 1: Mediación y Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia

La utilización de la perspectiva histórica nos ayuda a establecer una vinculación entre Trabajo Social, Resolución de Conflictos y Mediación en los diferentes enfoques que tiene la mediación). Bush y Folger (2006) analizan el movimiento mediador estableciendo cuatro enfoques discrepantes entre sí que denominan: “la Historia de la satisfacción, la Historia de la justicia social, la Historia de la opresión, y la Historia de la transformación”. El primer enfoque se ha desarrollado ampliamente e interviene en la satisfacción de necesidades humanas subrayando el potencial de resolución de problemas de la mediación, pero la mediación no puede concebirse solo desde un único enfoque de intervención.

En *la Historia de la justicia social* se concibe la mediación como un modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y de ese modo de crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidos. Esto es importante, porque en esta sociedad los individuos aislados están sujetos especialmente a la explotación, y porque la organización comunitaria más eficaz pueden limitar dicha explotación y originar más justicia social (Bush y Folger, 2006: 43-44) con acuerdos más equitativo. Con este fin se presenta la labor realizada por algunos de los autores más significativos vinculados a las dos profesiones que han actuando para el logro de la justicia social.

LA PAZ EN L. VIVES Y J. ADDAMS

En un mundo donde las guerras continúan los conflictos entre grupos se perpetúan y resulta difícil dar respuesta a tantos conflictos se siente la necesidad de *personas clarividentes, historiadores que hagan lecturas identitarias en clave de paz*². El tema de la paz ha sido analizado de forma directa y desde una óptica normativa, considerándolo como un valor positivo de tal magnitud que justifica la creación de una especie de ciencia dedicada a su estudio específico. Entre los autores que han promovido la paz está Gandhi que fundamentó la no-violencia en sus discursos con mensajes como: *No hay un camino a la paz; la paz es el camino. Y es por ahí por donde apunta la no-violencia: preparar la paz con medios acordes con el valor que representa*. La vinculación entre no-violencia y el logro de la paz se establece en la práctica desde una convivencia pacífica que respecta los derechos de todos los ciudadanos, *Creo que la no-violencia es para la acción social lo que la concienciación para la educación: la praxis* (Lederach, 2000: 95-96). Otros autores más críticos con el sistema político, indican que la responsabilidad de la paz se encuentra en los gobernantes: *Si la paz es obra de*

la política, se deduce que no puede ser una solución propuesta por mentes sin ninguna responsabilidad política (Freund 1987: 313). Desde la cultura de la paz se trabaja por su instauración desde las bases de la sociedad para alcanzar el bienestar social de todos los ciudadanos.

Se entiende la conflictología como una ciencia pluridisciplinaria y transversal a todas las profesiones, una *a-disciplina que las contiene todas, incluso aportaciones de la física, la matemática o la biología*. Es el compendio de conocimientos racionales e intuitivos acerca de los conflictos y crisis, y las teorías inspiradas en estos, *aportados a lo largo de la historia de la Humanidad* (Vinyamata, 2004: 241). Este autor realiza una precisa descripción de las posibilidades de los términos y distingue entre “*resolución de conflictos*” así en minúsculas y *Resolución de Conflictos o Conflictología, como con nombre propio*. En el primer caso, designa una acción de resolver un conflicto mediante cualquier método; en la segunda acepción me refiero a una manera específica de resolución de conflictos (Vinyamata 2005: 19). Esta apreciación abre las posibilidades de intervención a las “*técnicas alternativas de resolución de conflictos*” o Sistemas Alternativos de Solución de Conflictos (Alternative Dispute Resolution (ADR) situadas dentro del movimiento de la Universidad de Harvard que lucha contra el sistema jurídico vigente, desde sistemas que intentan resolver “*disputas*” al margen de los tribunales mediante medios “*no judiciales*”. Entre estas técnicas se encuentran la mediación, el arbitraje, la conciliación, la negociación y demás instituciones que ayudan a la resolución de conflictos. Recientemente han cambiado su nombre por “*Amicable Dispute Resolution (ADR)*” con el fin de señalar el significado de amigable diferenciándose de las formas no voluntarias.

En la Historia del Trabajo Social hay experiencias de resolución de conflictos sociales de repercusión internacional que se pueden relacionar con los objetivos perseguidos en los enfoques de la mediación (Bush y Folger, 2006) mencionados anteriormente. Entre los primeros autores con plena dedicación a la justicia social se encuentra Luis Vives. Reformador social estableció en 1525 las bases de la asistencia social para la atención de los más desfavorecidos. Fue un gran defensor de la paz que vio necesario la implantación de la justicia en su total desarrollo partiendo de la sociabilidad del hombre de naturaleza pacífica. Para nuestro autor la construcción de la concordia se encontraba en un nivel superior a la paz formada por cuatro elementos: equidad, amistad, caridad y benevolencia.

La sabiduría de Vives enriqueció la cultura de su tiempo y se proyectó hacia el futuro en dos dimensiones, la moralizante y la educativa, lo que resultó suficiente para ser reconocido como gran humanista (Munuera, 2003: 63), dando protagonismo a las personas. Estas ideas fueron publicadas en sus obras: “*De concordia et discordia in humano genere*” y “*Liber de pacificatione*”, publicadas en 1529 en un momento histórico de pleno enfrentamiento entre monarcas europeos con la amenaza añadida de la invasión por los turcos. Vives intervino entre los monarcas europeos haciéndoles valorar la necesidad de paz/concordia. Configuró la concordia como el único remedio para los males del mundo valorando al hombre -y no al Estado o al príncipe- como sujeto que puede dar la paz verdadera. Nuestro autor indica que para conseguir este objetivo el hombre debe conocerse a sí mismo y saber controlar sus pasiones. Señala las pasiones como el origen de todos los males, consideró que el camino para la paz depende de cada uno de los hombres que componen la sociedad, donde cada uno debía ser responsable de conseguir su “paz interior” y desde ese logro obtener la “paz verdadera” que se irradiaba de la paz de cada uno de los hombres. Para Vives la responsabilidad en alcanzar la paz está en cada ciudadano, visualiza a cada hombre que compone la sociedad con poder para transformar su realidad. Menciona la importancia del cuidado en la utilización del lenguaje como instrumento de comunicación entre los hombres, a través del cual se puede manifestar todo cuanto se piensa, ideas vinculadas con el humanismo de la comunicación entre los seres humanos y el lenguaje.

En los orígenes de la profesión de Trabajo Social Laura Jane Addams (1860-1935) creadora junto con Ellen Starr del Hull-House de Chicago en 1889, realizó junto a sus colaboradoras diferentes investigaciones que les permitieron conseguir grandes reformas sociales. Esta actividad dio lugar a cambios sociales y legislativos muy importantes en aquellos momentos en temas relacionados con la inmigración, el trabajo de la mujer e infantil, la salud, la explotación laboral y las relaciones desiguales en la sociedad tanto en relación al género como de raza según queda reflejado en su obra *Hull-House Maps and Papers* publicada en 1895³. Destaca su lucha contra la primera guerra mundial con el apoyo a todos los movimientos nacionales e internacionales, además de ser durante más de 25 años la representación de la idea de la paz que le lleva a obtener el Premio Nobel de la Paz en 1931⁴.

Sus ideas sobre la igualdad, la democracia y la

paz se difundieron en sus obras: *Democracy and Social Ethics* (1902), *Newer Ideals of Peace* (1907), y *Peace and Bread in Time of War* (1922). En estas obras defiende su concepto de paz que a diferencia de otros autores relaciona con la atención a la diversidad y a ideales democráticos con el fin de eliminar las diferencias existentes entre las clases sociales y la exclusión social que vivían las mujeres. Addams señala los factores que frenaban el bienestar social en aquella época y defiende la necesidad de establecer la igualdad y la justicia social en la sociedad. Hoy se trabaja para gestar en la sociedad una cultura de paz basada en la educación para la convivencia pacífica, en la lucha contra la pobreza y en la defensa de los derechos humanos⁵. García-Longoria (2006: 9) *valora la mediación como cultura de intervención social* que permite el reconocimiento de los intereses de los todos los ciudadanos. A continuación se presenta una tabla resumen de los autores mencionados:

Vives y Jane Addams despuntan en su análisis de las circunstancias que impiden la paz. Tanto desde trabajo social como desde la conflictología se puede aprovechar el bagaje de las aportaciones de las figuras representativas en la lucha por la justicia social y el reconocimiento de los derechos de las personas desfavorecidas. Experiencias que se pueden situar en los siguientes enfoques de la mediación: “*historia de la justicia social*”, “*historia de la opresión*” y “*historia de la transformación*” descritos por Bush y Folger (2006).

La capacidad de organización de la comunidad es señalada en 1922 *Las trabajadoras sociales de casos actúan continuamente como intermediarias y mediadoras al tratar de sacar el partido más inteligente de los recursos sociales organizados en el barrio y la comunidad* (Richmond 1995, 109). Habilidades de organización de la comunidad que los trabajadores sociales utilizan para la obtención de la justicia social y la defensa de los derechos de las personas más desprotegidas. Circunstancias justifican su presencia en las diferentes leyes de mediación familiar publicadas en España al igual que mediadores familiares como J.M. Haynes (1978) defiendan el rol social mediador de los trabajadores sociales.

JOHN MICHAEL HAYNES: ROL SOCIAL DE LA MEDIACIÓN

Haynes propone en su tesis un nuevo rol para los trabajadores sociales -el mediador de divorcios-, refiriéndose sobre todo a los procedimientos de divorcio de Nueva York. Aunque las leyes de divorcio difieren de un estado a otro en Estados Unidos (USA), el rol del mediador en procesos de divorcio

Tabla nº 1: Estudios de la Paz desde diferentes autores

CULTURA DE LA PAZ	AUTORES	OBRAS	OTROS
CONFLICTOLOGIA	Mahatma Gandhi (1869-1948)	Non-violence in peace and war, 1942-1949. Garland Pub. 1972	Político y Defensor de la paz, defiende la no-violencia como camino a la paz
	Johan Galtung (Nacido en 1930).	¿Hay alternativas? Cuatro caminos hacia la paz y la seguridad. Madrid: Tecnos, 1984. Sobre la paz. Barcelona: Fontamara, 1985. Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización. Bilbao: Bakeaz, 2003. Violencia cultural. Gernika-Lumo: Gernika Gogoratuz, 2003.	Fundador del primer Instituto Internacional de Investigación sobre la Paz de Oslo (PRIO) en el año 1959
	John Paul Lederach	Transformació de conflictes. Icaria. 2010 Educar para la Paz. 1986 Construyendo la Paz. Bakeaz. 1998. El abc de la paz y los conflictos: Educación para la Paz. Catarata. Madrid. 2000.	Constructor de la paz
	Eduard Vinyamata	Vivir en paz: Conflictología y conflictividad en la vida cotidiana. Hacer, Barcelona. 2005 Guerra y paz en el trabajo. Conflictos y Conflictología en las organizaciones. Tirant lo Blanch, Valencia. 2004	Fundador y primer Director del Centro Universitario de Investigaciones e Intervención en Resolución de Conflictos "Pau i Treva" y del Master de Resolución de Conflictos (Fundació Pere Tarrés) de la Universidad Ramón Llull de Barcelona Manifiesto de Barcelona por la Paz (2012). I Congreso Internacional Edificar la Paz en el s. XXI
SERVICIOS SOCIALES	Juan Luis Vives (1492-1540).	1. La verdad embadurnada, 1522 2. Sobre la deliberación, 1523 3. Sobre los obstáculos para la consecución de la paz, 1524 4. Concordia y discordia en el linaje humano, 1529, De la disputación, 1531	Su máxima aspiración fue el lograr el respeto entre los países desde la paz de los hombres.
TRABAJO SOCIAL	Laura Jane Addams (1860-1935)	Democracy and Social Ethics (1902). Newer Ideals of Peace (1907). Peace and Bread in Time of War (1922)	Recibió el Premio Nobel de la Paz en 1931 por su lucha contra la primera Guerra Mundial y su participación en Movimientos Nacionales e Internacionales por la Paz y la Igualdad. Considero necesaria la igualdad entre hombres y mujeres, desde la construcción de un espíritu democrático sin necesidad de la utilización de la violencia (guerra).

Fuente: Elaboración propia

es contemplando especialmente en aquellos estados donde las leyes sobre el divorcio de mutuo acuerdo han sido promulgadas (Haynes, 1978). Indica que los trabajadores sociales desde el perfil mediador renuncian a convertirse en una parte dentro del proceso de la ruptura familiar como profesional que apoya y utiliza sus habilidades para asistir a las familias en la resolución de sus problemas para permanecer juntos. En aquellos casos donde a pesar del esfuerzo realizado por el trabajador social el matrimonio no se puede mantener, siendo el divorcio inevitable, se tiene que dirigir la intervención al rol mediador con el objetivo de hacer la separación lo menos dolorosa posible.

Desde el rol mediador se ayuda a la pareja a conservar su dignidad individual, asistiendo a los hijos para conseguir una transición menos traumática a la vez que se reduce notablemente el conflicto inherente al proceso de divorcio (Haynes, 1978). Puntualiza este autor que el trabajador social como profesional que tiene el vínculo afectivo previo con la pareja es el más indicado en la intervención mediadora. La orientación hacia la mediación que realizan los trabajadores sociales es de gran ayuda a las familias en proceso de separación y divorcio. La información sobre las características de la mediación frente al proceso judicial está en conocer que para la mayoría de las personas el acceso a la justicia es limitado a la vez que la justicia “*per se*”, no es necesariamente un medio práctico para resolver “los conflictos de todos los días” a diferencia de la capacidad de la mediación como alternativa eficaz en la resolución de los conflictos.

Haynes visualizó la capacidad de los trabajadores sociales que trabajan con familias y el poder que tienen en la intervención a la hora de orientar a las parejas hacia la mediación como mejor opción para encontrar el bienestar en una relación futura tras la separación. Las parejas que deciden divorciarse puedan elegir entre mediación o acudir a la vía judicial. La mediación respeta la capacidad en la toma de decisiones de manos de los clientes. También evita las batallas dentro del marco del sistema legal alimentadas por la destructividad y la ira existentes en la relación que se disuelve (Haynes, 1978). Considera este autor que muchas de las heridas emocionales con sentimientos de culpa que las personas sienten durante el divorcio afloran durante la lucha por un acuerdo económico. En demasiadas ocasiones crecen los problemas cuando la pareja intenta resolver las cuestiones emocionales de la separación a través de la disolución de los bienes cayendo en una gue-

rra de tilde económica, donde ninguna de las partes podrá vencer más bien todo lo contrario –ganar/perder-. Las personas tras una separación contenciosa comprueban que los bienes conseguidos no llegan a resolver el daño emocional de este tipo de ruptura.

La familia funciona como un sistema estructurado formado por cuatro subsistemas (Gómez, 2007) donde la función de padres continúa de por vida. Los trabajadores sociales intervienen para evitar los daños del divorcio entre las partes y orientar a las parejas en proceso de separación o divorcio a la utilización de la mediación para salvaguardar sus relaciones como padres (Haynes, 1978). En su libro, *Divorcio Mediación: Una guía práctica para terapeutas y consejeros*, publicado en Nueva York en 1981, plantea que la mediación era esencialmente un papel de trabajo social que exige una combinación de intervención en resolución de problemas y habilidades terapéuticas (Haynes y Charlesworth 1996:31). Esta propuesta de intervención en resolución de problemas es reforzada por otros autores al ver que la mediación ha sido promovida como una herramienta para resolver conflictos de todo tipo, incluyendo aquellos que se presentan por la interacción entre familias y organizaciones (Moore, 1985).

El análisis de Haynes se sitúa en línea a la clasificación realizada que ve *la mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. En el primer caso, la mediación como parte de la intervención social pretende una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas* (García-Longoria y Sánchez 2004: 262). Estas observaciones conciben la mediación como técnica para potenciar la capacidad de transformar a las personas desde su empowerment *La profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el empowerment y la liberación de las personas para aumentar el bienestar. Utilizando teorías del comportamiento humano y de los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos donde las personas interactúan con sus entornos. Los principios de los derechos humanos y los de la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social* (FITS, 2001)⁶.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN TRABAJO SOCIAL: HELEN HARRIS PERLMAN⁷

Fisher, Ury y Patton (1998), representantes de la escuela/modelo de mediación de Harvard definen ésta como una negociación colaborativa asistida por un tercero con un enfoque teórico que se conoce por

la orientación hacia la “resolución de problemas”. Esta escuela de mediación tiene entre sus objetivos la satisfacción de los intereses comunes de las partes, estableciendo que los intereses emergen de las necesidades subyacentes en las personas. Objetivos que se encuentran en el modelo de intervención profesional de resolución de problemas diseñado por Perlman⁸ con la finalidad de implicar a las personas en la resolución de sus problemas.

Perlman parte de la psicología del yo y trabaja la motivación del cliente como agente activo que puede solucionar sus problemas (Munuera, 2012: 184). Los elementos específicos de este modelo pueden ser contrastados con los elementos del análisis del conflicto que realiza Lederach (2000) ya que ambos autores tienen en cuenta los mismos elementos básicos del problema y del conflicto (persona, problema y proceso). Perlman indica que cada uno de ellos debe ser tenido en cuenta por:

1. Persona o cliente (person). En este elemento se analizan los factores personales relacionados con el problema y el objetivo que se persigue (los factores psicológicos, mecanismos de adaptación al medio, expectativas, status del cliente, historias del pasado y del presente significativas para la persona, etc.).
2. Problema (problem). Se estudian los aspectos clave susceptibles de modificación según las expectativas del cliente, las posibles soluciones que aporta el trabajador social y los recursos disponibles. También se valorará la interrelación entre distintos problemas.
3. Proceso (process). Combina métodos profesionales y formas de conducta para ayudar al cliente. Se realiza la evaluación de distintos bloqueos que impiden o dificultan la resolución de un problema (ausencia de medios, energía física o psíquica del cliente, etc.).

El proceso de resolución del problema es un conjunto cambiante de transacciones que resultan de la actividad de los elementos analizados: las personas, las condiciones de espacio y tiempo y el trabajador social como representante de su centro. Son varias las etapas que se engloban en el proceso de este modelo: Clarificación de los hechos que constituyen el problema. Reflexión sobre los hechos, donde se ofrece capacidad al cliente para expresarse y se centra la atención en determinados aspectos del problema que se pueden resolver. Final y cierre. Consiste en tomar una decisión o elegir entre distintas opciones.

Nuestra autora incluye además dos elementos a diferencia de Lederach igual de relevantes:

4. Lugar (place). El centro desde donde se interviene determina el tipo de problema y los recursos que se ofrecen. La función del centro determina los servicios del profesional que representa a la institución y los propósitos de la misma.
5. Profesional (professional). En sus últimas publicaciones reflexiona sobre la importancia de tener en cuenta al profesional como quinto elemento de la intervención. Sitúa la responsabilidad del éxito en el trabajo intelectual del profesional.

Otras autoras entre las que se encuentra Helena Neves (2001) defienden el papel mediador de las prácticas profesionales de los trabajadores sociales. Establece que lejos de ser un recurso más en la gama de la intervención social, la mediación es una nueva manera de expresar de manera heurística y eficiente la esencia de la intervención social fundada en la participación de los actores sociales desde la construcción de alternativas. Gogineni, Alsup, y Gillespie (1995) aproximan las dos profesiones a través de cuatro posibilidades en las formas de mediar que denominan: modelo mediacional, mediación completa, mediación parcial y moderación, donde la intervención del profesional depende de la relación con las partes en conflicto. William de Maria (1992) plantea un análisis más crítico en *Social Work and Mediation: Hemlock in the Flavour Month?* señala algunos de los límites de la mediación por no contemplar la causalidad estructural de los conflictos que puede generar una falsa conciencia sobre su naturaleza. Susan M. Chandler ayuda a visualizar las diferencias entre mediación y trabajo social como se analiza a continuación.

PERLMAN DESDE CHANDLER

Chandler (1985) en su artículo *Mediation: Conjoint Problem Solving* considera que: *Perlman recalca el papel del trabajador social de pensar sobre “los hechos”, evaluando a los clientes y la situación, diagnosticando los problemas, y planeando las mejores soluciones...donde varios elementos específicos del modelo de resolución de problemas del trabajo social pueden ser identificados y contrastados con las fases del proceso de mediación* (1985: 348).

Esta autora compara ambos métodos y establece las siguientes similitudes:

1. Los dos procedimientos coinciden en la identificación del problema y en la definición de etapas al contemplar los antecedentes y detalles de los problemas descritos. La discusión inicial del problema comienza en la fase de apertura en la mediación y durante la fase de contrato en el modelo de resolución de problemas en trabajo social.

2. La etapa de identificación de metas del proceso del trabajo social es similar a la fase de planificación estratégica en mediación. En ambas etapas se intenta resumir los sentimientos y cambiarlos de orientación.

3. Junto a los valores del trabajo social está la individualización, la participación y el empowerment de las capacidades del cliente. Principios que también se trabajan dentro del proceso de mediación, donde las personas aprenden que el control social puede ser internamente creado como la mejor opción a diferencia de la imposición del mismo.

4. La relación terapéutica como procedimiento sistemático es el medio que utiliza el trabajador social para resolver los problemas, relación que también cuida el mediador. Perlman indica que la relación con el cliente es el principal instrumento del trabajador social. La relación fomenta el desarrollo, la aceptación y el apoyo al cliente. La relación se basa en la intencionalidad consciente, la autoridad del profesional (como vehículo de seguridad) que favorece la creación de un vínculo emocional con el cliente. Siempre debe entenderse la relación en términos reales (conocimiento por ambas partes de los objetivos de la relación y del papel de cada uno).

Entre las diferencias más significativa entre mediación y trabajo social señala :

1. El trabajador social evalúa la motivación del cliente, capacidades de imitación, sistemas de apoyo familiar y social, situación socioeconómica, adaptación de la personalidad y capacidades de desarrollo. El mediador no se dedica a estas actividades diagnósticas y deriva los casos en los que los participantes fuesen incapaces de continuar debido a incapacidades psicológicas.

2. En mediación, preocupaciones, miedos y sentimientos confidenciales son estimulados durante un encuentro confidencial con cada una de las partes. En trabajo social esto puede ocurrir mientras el trabajador social intenta evaluar los factores precipitantes que rodean las preocupaciones del cliente para evaluar cuáles son las áreas más críticas a tratar.

3. El trabajador social presta atención a los deseos del cliente, a las soluciones sugeridas y examina los recursos disponibles. En mediación, el mediador redirecciona constantemente las peticiones de asistencia hacia los participantes y les ayuda a examinar su habilidad para generar recursos.

4. Los trabajadores sociales ven el acuerdo como una responsabilidad personal e investigan los casos para comprobar que las necesidades son satisfechas. Los mediadores no siguen el caso hasta ese punto y normalmente terminan el contacto después de que los acuerdos han sido firmados.

5. Los trabajadores sociales ayudan a otras personas (clientes o contendientes) a avanzar favoreciendo las capacidades de solucionar conflictos de otros.

6. Una diferencia de gran importancia entre el enfoque del trabajador social y el procedimiento de la mediación se encuentra en la responsabilidad del profesional. En este modelo el control del proceso descansa ante todo en el profesional. En mediación, después de que las reglas básicas están establecidas, el control de los contenidos descansa sólo en las partes.

7. Un mediador establece las reglas básicas de confidencialidad en la primera fase de la mediación y no trabajará con asuntos que no se quieran tratar por considerarlos confidenciales por las partes. Un mediador puede animar a contar a la otra el asunto pero no divulgará información confidencial entre los contendientes respetando el deseo de las partes. Aunque los trabajadores sociales respetan los deseos de sus clientes y no divulgan información del caso fuera del marco del tratamiento, en algunos casos pueden estar obligados a compartir información diagnóstica con otros miembros de la familia o profesionales de servicios sociales.

8. En mediación la participación de las personas involucradas en un conflicto es una cuestión imprescindible para mediar, a la vez que esta orientada hacia la resolución de cuestiones específicas y diseñadas como procedimiento a corto plazo. Típicamente las cuestiones de justicia e imparcialidad son principales en las discusiones y las medidas adoptadas relacionadas con los derechos que cada parte acuerda con la otra. La comunicación se maximiza, las diferencias se airean y se proporciona un fondo neutral y seguro de resolución de problemas. El concepto de toma de responsabilidad queda concretado en el comportamiento de las partes.

9. La mediación tiene sensibilidad hacia los deseos así como hacia las necesidades de las personas, restaurando la toma de decisión en las partes lo que produce una recuperación de su poder. El énfasis está en encontrar soluciones restauradoras más que en obtener una pura equidad.

10. En mediación el conflicto no es visto como algo negativo sino como un vehículo legítimo para el cambio personal y social. La responsabilidad del resultado del procedimiento recae en las partes como consecuencia de la participación voluntaria de las mismas.

11. Una diferencia obvia entre trabajo social y mediación es el número de clientes que normalmente reciben. Los trabajadores sociales normalmente suelen intervenir con la persona que demanda ayuda y evalúan sus acciones e interacciones con el entorno. Los mediadores por otro lado, deben tener al menos dos personas dispuestas a comenzar el proceso porque el foco es interpersonal y no-intrapersonal.

12. El trabajador social suele ser el representante de la persona o de la institución o sistema, el mediador no es representante de ningún sistema.

13. El proceso de mediación tiene otras cualidades potenciadoras del poder (empowering) que no están presentes en muchas estrategias de resolución de problemas (Parsons, 1991, 485)

Para terminar esta autora afirma que *los trabajadores sociales podrían fácilmente utilizar las técnicas*

de la mediación en su práctica. A medida que la práctica de la mediación crezca y abarque más comunidades y más áreas de problemas, los trabajadores sociales deberían examinar este método y determinar si sus técnicas pueden ser útiles para su trabajo, y si es así, en qué situaciones y para qué tipo de clientes (Chandler, 1985: 346-350). Este planteamiento está relacionado con la propuesta de ver la mediación como técnica integrada en la intervención social. Se pueden considerar dos acepciones en el concepto de mediación en función del contexto donde se aplica, *la mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. En el primer caso, la mediación como parte de la intervención social pretende una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas* (García-Longoria Serrano, M^a P. y Sánchez Urios, A. 2004: 262).

PERSPECTIVA DE FUTURO

El trabajador social interviene en muchas ocasiones como intermediario en conflictos familiares o con la sociedad. Para el desarrollo de estas funciones el trabajador social desempeña una serie de roles de apoyo/orientación, gestor, defensa o evaluación (Germain y Gitterman 1996). Intervención que pretende identificar las fuentes del conflicto entre el cliente y su entorno, conectando al sistema cliente con el sistema social de una manera más realista a través de la intersección, la persuasión y la negociación.

La intervención en la resolución de los conflictos es una industria en crecimiento en España que comienza a expandirse a partir de la primera ley de mediación publicada en Cataluña el 15 de marzo de 2001. La formación en mediación necesita crecer como disciplina para reforzar su marco teórico: *La mediación se acepta cada vez más como una disciplina por derecho propio, con su propio cuerpo teórico y práctico, con sus principios y reglas básicas. Como otras ramas de la ciencia, la mediación ha acumulado un conjunto de conocimientos basado en el estudio y clasificación de los casos y en los análisis resultados* (Parkinson, 2005: 76). Hechos que puede llevar en un futuro no muy lejano a un título universitario de grado en mediación para fortalecer su marco teórico⁹. Es consciente de que *La mediación no es una panacea universal y sus beneficios no son automáticos, sino que dependen en gran parte de la motivación de los participantes para alcanzar un acuerdo, los temas en juego y las habilidades y experiencia del mediador.*

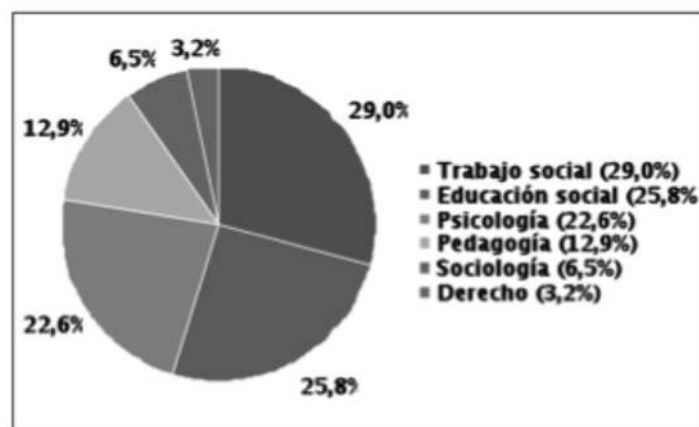
La mediación no es un método idóneo o posible en todos los supuestos, y por tanto es esencial un examen atento para evaluar si es potencialmente apropiada en ese caso o no (Parkinson, 2005: 80-81).

Fandetti y Goldmeier (1988) manifiestan que la función de mediadores que los trabajadores sociales desempeñan está siendo recogida de forma creciente en la teoría. Ruth J. Parsons (1991) indica que el rol de mediador del trabajador social no es el de ser una tercera parte objetiva, desinteresada y no sesgada, sino que es un rol que ayuda a traer los pro-

blemas a la mesa de negociación y a promover la comunicación hacia la resolución en el marco de los valores de la profesión. El estudio sobre la situación de la mediación presentado en el Libro Blanco de la Mediación en Cataluña (2011) revela que entre *Las disciplinas universitarias de procedencia de los alumnos –según los formadores– son, con diferencia: trabajo social, educación social y psicología* (Casañas, Galera, Teodoro, Ruiz y Viola, 2011,1032). Según se puede comprobar en la figura 2:

Datos que revelan el perfil inicial de los mediado-

Figura nº 1: Disciplinas de procedencia de los alumnos según los formadores (n=10)



Fuente: Libro Blanco de Cataluña 2011, p. 1033

res familiares formados en Cataluña, con un 29,0 % de trabajadores sociales y un 3,2% de licenciados en derecho dada su capacidad para resolver conflictos interpersonales. Su eficacia está demostrada en los diferentes contextos donde interviene.

CONCLUSIONES

Muchas actividades aludidas como mediación pueden parecer indistinguibles del trabajo social. Sin embargo, hay diferencias notables en ambos procedimientos entre el perfil profesional, filosofía, técnicas, objetivos, y resultados.

En la historia de la resolución de conflictos, trabajo social, y mediación existen experiencias que vinculan estos procedimientos. La mediación basada en una “cultura de la paz” como método alternativo se presenta actualmente como medida eficaz para la resolución de los conflictos, problemas y disputas. El bagaje de experiencias desarrolladas por algunos autores entre los que se encuentran Vives, y Addams

puede ofrecer soluciones a conflictos actuales. Prácticas que han otorgado el poder a las partes aumentando su proceso de crecimiento personal e interviniendo en la resolución de conflictos relacionales.

La eficacia de la mediación como técnica de intervención puede ayudar al profesional del trabajo social a conseguir el empowerment y la participación del cliente.

Los trabajadores sociales tienen una formación y perfil profesional de base excelente para ejercer como mediadores una vez especializados. Son especialmente capaces de conseguir que las partes hablen entre sí por su formación y habilidades en cuestionar, reflexionar y modificar los esquemas, aspectos necesarios para que las partes lleguen a un acuerdo. La formación recibida del modelo de resolución de problemas de los trabajadores sociales ayuda a utilizar el proceso de mediar. Chandler demuestra la capacidad de los trabajadores sociales en la resolución de problemas desde otra estrategia.

A diferencia de otras técnicas como pueden ser la conciliación, negociación y arbitraje, los postulados

de la mediación aseguran la satisfacción y duración de los acuerdos. Además, la mediación favorece el encuentro y la comunicación, objetivos que no se plantean en el resto de las técnicas de resolución de conflictos mencionadas. Esta forma de intervenir favorece el desarrollo de competencias humanas, ayuda a la resolución de conflictos y estimula la participación de las instituciones que están inmersas en el entramado social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addams, L. J. (1964). *Democracy and Social Ethics*. 1902. Reprint. Cambridge: Harvard University Press, Belknap Press.
- Addams, L. J. (1972). *Newer Ideals of Peace*. 1907. Reprint. Peace Movement in America Series. New York: J.S. Ozer.
- Addams, L. J. (1983). *Peace and Bread in Time of War*. 1922. Reprint. NASW Classics Series. Silver Spring, Md.: National Association of Social Workers.
- Bush, R. A. B y Folger, J.P. (2006). *La Promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica
- Casanovas, P., Magre, J. y Lauroba, M. E. (directores) (2011). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Casañas, E., Galera, N., Teodoro, E., Ruiz, P. y Viola, I. (2011) Percepciones de la mediación según los profesionales de la justicia. En Casanovas, P., Magre, J. y Lauroba, M. E. (directores) (2011). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Chandler, S. M. (1985). Mediation: Conjoint Problem Solving. *Social Work* 30, 346-350.
- Fandetti, D. V. y Goldmeier, J. (1988) Social workers as culture mediators in health care settings. *Health and Social Work*, 13 (3), 171-9.
- Fisher, R.; Ury, W. y Patton, B. (1998). *Obtenga el Sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- FITS (2001). Declaración sobre Trabajo Social. Copenhague (Dinamarca): Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social. Mayo de 2001.
- Freund, J. (1987). *Sociología del conflicto*. Madrid: Fundación CERIE
- García-Longoria M.P. (2006). La mediación en el currículo académico de Trabajo Social. *Revista Acciones e Investigaciones sociales*, N° extraordinario 1, 372-390.
- García Longoria, M.P. y Sánchez, A. (2004). La Mediación Familiar como respuesta a los conflictos familiares. *Portularia* 4, 261-267.
- Germain, C. B. y Gitterman, A. (1996). *The life model of social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Gogineni, A., Alsup, R., y Gillespie, D. F. (1995). Mediation and Moderation in Social Work Research. *Social Work Research* 19 (1), 57-63.
- Gómez, F. (director) (2007). *Intervención social con familias*. Madrid: McGraw-Hill.
- Guillaume-Hofnung, M. (2009). *La Médiation* (5ª ed.). Paris: Presses Universitaires de France.
- Haynes, J. M. (1978). *Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role*. Union Graduate School, Yellow Springs, OH. Thesis.
- Haynes, J. y Charlesworth, S. (1996). *The fundamentals of family mediation*. Australia: Federation Press.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: educar para la paz*. Madrid: Catarata.
- Maria, W. de. (1992). Social Work and Mediation: Hemlock in the Flavour Month? *Australian Social Work*, 45,(1), 7-28.
- Moore, C. (1995), *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Granica. Barcelona.
- Munuera, M. P. (2003). Precedentes del Trabajo Social: precursores y reformadores sociales. En Fernández García, T. y Alemán Bracho, C. (coords). (2003). (pp.50-77). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Munuera, M. P. (2012). Conflicto, Mediación y Trabajo Social. En Fombuena, J. *Trabajo Social y sus instrumentos* (pp. 171-190).. Valencia: Nau Llibres.
- Neves, H. (2001). *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociales. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Coimbra (Portugal): Fundação Bissaya-Barreto.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica. Principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa
- Parsons, R. J. (1991). The mediator role in social work. *Social Work* 36, (6), 483-487.
- Perlman, H.H. (1965). Self-determination: reality or illusion. *Social Service Review*, 39 (4), 420.
- Perlman, H. H. (1980). *El Trabajo Social Individualizado*. Madrid: Rialp
<http://dx.doi.org/10.1086/641813>
- Richmond, M. E. (1995). *El caso social individual*. El

- diagnóstico social*. Textos seleccionados. Madrid: Talasa.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.
- Rondón L. M. y Munuera. P. M. (2009). Mediación Familiar: Un nuevo espacio de intervención para trabajadores sociales. *Revista Nacional de Trabajo Social de Colombia*, 11. 25-41.
- Vinyamata, E. (coordinador) (2004). *Guerra y paz en el trabajo. Conflictos y conflictología en las organizaciones*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Vinyamata, E. (2005) *Conflictología. Curso de Resolución de Conflictos* (2ª ed.) Barcelona: Ariel.
- Vives, J.L. 1492-1540. En Riber, L. (1992) *Obras completas. Juan Luis Vives ; primera translación castellana íntegra y directa , comentarios, notas y un ensayo bibliográfico por Lorenzo Riber*. Valencia: Aguilar.
- su actividad el dinero revirtiese a Foreign Service Committee of the Society of Friends (Comité de Servicios a extranjeros de la Sociedad de Amigos -cuaqueros-).
- No pudo ir a recogerlo en persona, porque a sus 71 años, estaba enferma, consiguiendo este galardón por convertir el deseo de muchas mujeres hacia la paz en un interés internacional.

NOTAS

- 1 Presidente-fundador de la Academia de Mediadores familiares (1981-1985), recibe el Distinguished Contribution Award en 1989, dos años más tarde se le otorga el Peacemaker of the Year, por la Community Mediation Service, Inc., por su contribución en el desarrollo internacional de la mediación.
- 2 Texto de la Fundación Carta de la paz dirigida a la ONU, disponible en http://cartadelapaz.org/castellano/cp_texto.htm, consultada el 5 de febrero de 2012.
- 3 En esta obra se presenta un amplio estudio de las características de las familias que residían en la zona, con la utilización de un sorprendente registro detallado y gráfico de todos los datos sociodemográficos.
- 4 Addams fue elegida merecedora del Nobel de la Paz junto a otro americano: el doctor Nicholas Murray Butter presidente de la Universidad Columbia en Nueva York. Este hombre había participado en varios actos por la paz. J. Addams le reprochaba haber apoyado la I Guerra Mundial y haber denunciado a oponentes de la guerra como ella misma. El Comité de los Premios Nobel explicó que se premiaba a Addams por haber sido durante 25 años la representante de la idea de la paz. Recibió 16.000 dólares del premio Nobel (la otra fue para Dr. Butter), dedicando 12.000 dólares para la WILPF (Liga Internacional de Mujeres por la Paz y la Libertad), como donación señalando que si en algún momento esta Liga detenía
- 5 Objetivos tratados en Congresos de Conflictología e Institutos de Resolución de Conflictos existentes en la actualidad.
- 6 Disponible en la página oficial de la Federación Internacional de Trabajo Social: <http://www.ifsw.org/p38000374.html>
- 7 Publicaciones relacionadas de Perlman, Helen Harris: 1979. Relationship, the heart of helping people. 1968. Persona; sociale role and personality. 1957. Social casework, a problem-solving process
- 8 Helen Harris Perlman profesora de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Chicago publica su libro "Social Casework: A Problem-solving Process" en 1957, traducido al español por Helena Estellés por El Trabajo Social Individualizado en 1980. La intervención profesional desde este modelo se basa en el análisis de los elementos que la determinan: persona, problema, proceso, servicio y profesional. Perlman años después les llamo "las 5p de la intervención profesional: person, problema, process, place and profesional" (Perlmsn, 1965)
- 9 Parkinson señaló la necesidad de establecer criterios uniformes para consensuar la definición de mediación, en la conferencia impartida en el II Congreso Internacional de Mediación celebrado en Portugal el 15 mayo de 1997. Mediadora de prestigio internacional fue invitada por el International Social Service (Servicio Social Internacional) (ISS), en Ginebra en el año 2005 junto a otros instructores de mediación, para la elaboración de una definición de mediación, sus principios y un programa de capacitación, según consta en el acta de la 7ª European Conference on Family Law "Internacional Family mediation del Council of Europe, en la ciudad de Strasboug a 16 de marzo de 2009.