

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

Carmen Rodríguez García

Resumen

En este artículo se trata de exponer cómo se construyen desde la ética y desde los valores que inspiran los principios de actuación, el trabajo social y la mediación y cómo se encuentran en el mismo escenario social armonizando sus principios en la actuación profesional de los trabajadores sociales por lo que se hace necesario para garantizar la mejor práctica profesional, el que desde el *Código Deontológico de los Trabajadores Sociales* se incorporen principios éticos que regulen la actuación de los profesionales cuando ejercen Mediación.

Palabras Clave

Ética, principios de actuación, Trabajo social, Mediación, Código Deontológico.

Abstract

This article tries to explain how they are constructed from ethics, from the values that inspire the principles of action, social work and mediation and how they are in the same social setting harmonizing their performance principles in Social Workers so it is necessary to ensure the best professional practice, since the Code of Ethics for Social Workers incorporate ethical principles governing the performance of the professionals when exercising Mediation.

Keywords

Ethics, principles for action, Social Work, Mediation, Code deonthologic.

Carmen Rodríguez García

Trabajadora Social y mediadora.
Directora General de Espacios de Mediación
Asesora del Consejo General del Trabajo Social.
carmen.rodriguez@espamed.com



El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

Introducción

La mediación y el trabajo social comparten presupuestos éticos, valores y principios de actuación. El valor supremo de la dignidad de la persona, el respeto a ser libre para tomar sus propias decisiones y el reconocimiento de sus competencias para buscar por sí misma las soluciones a sus problemas son bases en las que se apoyan el trabajo social y la mediación. El desarrollo de la Acción social a través de métodos pacíficos de resolución de conflictos buscando el consenso y el entendimiento entre las personas, grupos y comunidades, el respeto a los Derechos Humanos y los ideales de Igualdad y Justicia Social son emblemas y preceptos que inspiran los principios éticos y filosóficos del trabajo social y la mediación.

1. El encuentro de los valores y la ética en el trabajo social: la construcción profesional

A lo largo de la historia de la construcción de la profesión de trabajador social, se incorporan valores y principios sobre los que construir la deontología y la ética profesional

El valor supremo de la dignidad de la persona empieza a consolidarse a partir de los siglos XVI y XVII, momento en que autores como San Vicente de Paul individualizan los problemas sociales, otorgando categoría de individualidad a las personas que necesitan ayuda.

En sus inicios como profesión de Asistente de Servicio Social a comienzos del siglo XX, se consideraba como “el ideal profesional” (Robertis, C: 2003):

- La solidaridad, manifestada a través del pensamiento “ir hacia el pueblo, hacerse pueblo” .
- Se definen los fines de la profesión, siendo éstos mejorar las condiciones de vida y luchar contra la calamidad.
- Las actuaciones propias serían educar, aliviar los males y sufrimientos físicos y materiales y crear servicios que aporten respuestas.

Con todo ello se perfila el ideal profesional cuyos principios se sustentan en la lucha contra la pobreza, la voluntad de mejorar las injusticias, el acceso a los derechos sociales, estando estos principios enmarcados en el principio esencial del respeto a las personas o principio de autodeterminación: la persona como centro de toda la intervención profesional.

En este sentido Mary Richmond defiende la participación activa del cliente como el medio más eficaz para ayudarlo a encontrar las mejores soluciones a sus problemas, valorando las diferencias entre las personas desde su situación y sus capacidades y destacando de forma notable, que *“los seres humanos se adaptan muy mal al rol pasivo que en ocasiones le coloca el profesional”* (Richmond M. 1927).

¿Quiénes influyeron en Mary Richmond y le legaron la importancia del valor supremo de la persona como principio fundamental de la intervención desde el trabajo social?

Entre estos antecedentes, se encuentra Charles Stewart Loch (1849-1923) , Secretario General de la Charity Organization Society (C.O.S) desde 1875 a 1913, de quien dijo Richmond, *“No hay ningún trabajador social familiar en América, ni un traba-*

jador social con casos, que no le deba una pesada deuda” (Moix M. 2006). La filosofía de Loch se basaba en la creencia de poder generar una “sociedad sin dependientes” refiriéndose a una sociedad ideal donde nadie dependiera de nadie y cualquiera pueda ganarse la vida con sus propios medios. Charles Stewart Loch, estaba consagrando con ello el principio de autoayuda. Consideraba al individuo por sí mismo, como inventor y productor.

Octavia Hill (1832-1929) es otra de las fundadoras del trabajo social que impregnó de gran influencia la filosofía de la profesión: destacó por su lucha a favor del alquiler social y señalaba que en el trabajo social, lo decisivo no es la ayuda material, sino la relación personal. Defendía a ultranza el valor y la dignidad de los individuos, insistiendo en la necesidad de respetar su derecho a la autodeterminación, haciendo mención expresa a que cada persona tiene su propia visión de la vida y nadie es mejor juez sobre su vida que uno mismo al ser el protagonista de su propia vivencia.

En esta misma línea de exaltación de la dignidad de la persona, destacan Samuel Barnett (1851-1936) y su esposa Henrietta Barnett (1844-1913) quienes empiezan a desarrollar los principios de lo que denominaban “Caseworkers” o Trabajadores Sociales con casos: el valor, la integridad y la dignidad del individuo, la relación y la autodeterminación. Consideran que los trabajadores sociales no disponen del derecho de juzgar a sus clientes, señalando que la información obtenida en la relación de ayuda era estrictamente confidencial. Estaban plenamente convencidos de que los resultados exitosos de la intervención sólo podrían obtenerse mediante la activa participación del cliente debiendo los profesionales del trabajo social estimular la iniciativa, la toma de decisiones y el compromiso de cumplirlas. Crearon los “Toynbee Hall” (en ho-

nor a Toynbee) desde donde fueron los grandes maestros del trabajo social de grupos.

Jane Addams (1860-1935) trasladó a Estados Unidos el “Toynbee Hall” británico e inspirada en esta idea fundó Hull House en Chicago (1889), haciendo fiel desarrollo de sus principios exaltando la dignidad de la persona como un valor único; junto con otros reformadores de la época, destacó por su labor de mediación unida a organizaciones sindicales en la mejora de las condiciones laborales de numerosas industrias en Nueva York, Boston y Chicago. Se convirtió en una gran activista política dirigiendo su atención a asuntos internacionales y convirtiendo el “Settlements Movements” norteamericano en un programa político del movimiento para la paz. Jane Addams dirigió una Misión de paz por los países europeos durante la Primera Guerra Mundial y recibió el Nobel de la Paz en 1931.

Estos autores fueron algunos de los fundadores del trabajo social y enriquecieron el pensamiento de Mary Richmond, destacando como valor esencial de la intervención social, la dignidad y el respeto a la persona como bases del principio de autodeterminación.

Todos ellos utilizaron como medio para el desarrollo del trabajo social, la relación de ayuda, basada fundamentalmente en la confianza. La confianza sólo puede darse si la relación entre el trabajador social y el cliente está impregnada de respeto, sin juicios de valor, de actitud comprensiva, cálida y tolerante a la vez. La relación de confianza origina que el cliente sea el confidente y por tanto, la información intercambiada es confidencial. El trabajador social está obligado a conocer aspectos de la vida privada de las personas que sólo en un clima de confianza podrán revelarse. La

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

confidencialidad pasa a ser por tanto, otro de los principios básicos del trabajo social, reconocido a través del secreto profesional.

Amy Gordon Hamilton (1892-1967) reflexiona sobre los fines y metas morales del Método de trabajo social destacando que en las Ciencias Humanísticas (como considera al Trabajo Social) los medios y los fines están íntimamente vinculados a las metas humanas las cuales no pueden ser ignoradas. Considera que (Hamilton G., 1941):

- lo que el individuo es y vale constituye un valor fundamental.
- La interdependencia entre el individuo y la sociedad hace que sea necesario el respeto y la convivencia constructiva con miembros de diferentes culturas.

Señala que para ayudar eficazmente a una persona es preciso saber respetar la “personalidad humana” afirmando como principios:

- reconocer que cada quien tiene el derecho de respetar su propia vida.
- el derecho a gozar de libertades personales y civiles.
- El derecho a buscar la felicidad y las metas espirituales acorde con la manera de entender la vida.

Para Gordon Hamilton estos principios deben ser aplicados desde los trabajadores sociales por lo que nunca se debe imponer a los clientes sus metas o normas de conducta personales ni sus soluciones y puntos de vista morales sino que les

concederían el derecho de ser como es, tomar sus propias decisiones y hacer sus propios planes.

Fundamenta su planteamiento en la *Carta de Derechos del Hombre* identificándola como la base imprescindible desde la que abordar la convivencia de forma democrática y desde la que se faculta al hombre para ser miembro responsable de su comunidad y participar como tal en los procesos sociales.

Todos estos valores y principios expuestos a lo largo del “*saber hacer trabajo social*” de tan insignes trabajadores sociales, conforman una parte esencial del cuerpo ético de la profesión.

La ética supone por tanto, encontrar los rasgos generales que afectan la actuación profesional y origina el saber hacer de la práctica.

A lo largo de la historia del trabajo social se consagraron los principios y valores que generación tras generación de trabajadores sociales han ido identificando como ideario y ética profesional, desempeñando un papel primordial en la práctica y justificación del trabajo social.

La concepción de la persona como ser individual, como individuo, ha estado presente a lo largo de nuestra Historia. El principio de individuación definido por Biestek en 1960, referido a la comprensión de cada persona como ser humano diferente, se ha ido ampliando hasta entender en nuestros días a la persona no como un ser aislado, sino como un ser social.

La evolución de la definición de la persona como una realidad mas compleja, nos lleva a la necesidad de trabajar con ella desde el empowerment o el fortalecimiento. El empowerment se define

como el proceso social multidimensional que ayuda a las personas a obtener el control sobre sus vidas. En el empowerment o el fortalecimiento de la persona radica la esencia del trabajo social y es uno de sus objetivos primordiales (Segado S. 2011).

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, lo reconocen en la propia definición del trabajo social:

“La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el empowerment y la liberación de las personas para promover su bienestar. Mediante la utilización de teorías acerca de la conducta humana y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con sus ambientes. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social” (2001)

Los principios en los que se basa este fortalecimiento o empowerment son (Seleebey, 2006, citado Segado S, 2011:75-76):

1. Cada individuo, grupo, familia y comunidad tiene fortalezas: la perspectiva del fortalecimiento se dirige a identificar los recursos que poseen desde la sabiduría, el conocimiento, la experiencia
2. El trauma, el abuso, la enfermedad y la lucha son perjudiciales pero pueden ser también fuente de desafíos y oportunidades: las experiencias negativas y las crisis pueden generar cambios positivos. El enfrentarse a la adversidad conduce a crecer de forma resiliente.

3. Asumir que el trabajador social no anticipa los límites de la capacidad de crecimiento y de cambio, por lo que deben considerarse con total seriedad las aspiraciones de los individuos, grupos y comunidades: hay que mantener alta las expectativas de las personas y establecer alianzas con sus esperanzas, valores y aspiraciones.

4. La mejor forma de servir a las familias, grupos y comunidades es colaborar con ellas: la voz de las familias, grupos y comunidades son oídas con total interés; ellos son los verdaderos protagonistas del proceso de cambio.

5. Todos los ambientes están llenos de recursos: el trabajador social se compromete con la acción social en encontrar la justicia social y la transformación estructural.

6. Aproximación humana adaptada al contexto: el bienestar está ligado al trato comprensivo y humano.

Esta evolución en la actuación profesional con las personas, se apoya en nuevas orientaciones éticas del trabajo social: la ética de convicción, la ética de responsabilidad y la ética de discusión (CSTS, 1998):

- La ética de convicción, basada en los trabajos de Max Weber considera el seguimiento de forma leal y fiel de los principios del trabajo social, con convencimiento y honestidad.
- La ética de responsabilidad comprende además de los principios del trabajo social, el análisis de los medios, la evaluación de opciones y métodos y la evaluación de las consecuencias que resultan de la aplicación de los mismos.

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

También incluye nuestra capacidad de empatía, sentir con el otro, nuestras actitudes y palabras, comunicación verbal y no verbal.

- La ética de discusión, basada en los trabajos de Habermas, promoviendo la libre discusión entre las personas, grupos y comunidades y teniendo en cuenta especialmente en este contexto, el principio de igualdad entre las personas.

2- Principios del trabajo social: la identidad profesional

Desde la ética de la convicción, los principios del trabajo social se inspiran en los valores que se han ido acuñando a través del desarrollo de la profesión.

Félix Biestek (1966) considera que en los principios del trabajo social se encuentra la esencia de las relaciones de la actuación profesional.

Consideraba siete Principios íntimamente unidos entre ellos, por lo que no son separables entre sí, entendiendo que la ausencia de cualquiera de ellos en la actuación profesional implicaría una relación profesional insatisfactoria entre el trabajador social y el cliente.

Cada uno de los principios da respuesta a necesidades concretas que debe satisfacer la relación profesional.

Estos siete Principios son (Biestek, F 1966:18):

1. Principio de Individuación: da respuesta a la necesidad del cliente de “Ser tratado como individuo”.

2. Principio de Expresión intencionada de sentimientos: da respuesta a la necesidad del cliente de “expresar sus sentimientos”.

3. Principio de Participación emocional controlada: da respuesta a la necesidad del cliente de “conseguir una respuesta simpatizadora con sus problemas”.

4. Principio de Aceptación: da respuesta a la necesidad del cliente de “ser reconocido como persona dotado de una dignidad”.

5. Principio de Actitud exenta de juicios: da respuesta a la necesidad del cliente de “no ser juzgado”.

6. Principio de Autodeterminación del cliente: da respuesta a la necesidad del cliente de “elegir por sí mismo y adoptar sus propias decisiones”.

7. Principio de Reserva: da respuesta a la necesidad del cliente de “guardar sus secretos”.

Para la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales (NASW), organización estadounidense a la que pertenecen más de 145.000 profesionales, la misión de la profesión del trabajo social tiene sus raíces en un conjunto de valores esenciales. Estos valores esenciales, abrazados por los trabajadores sociales a lo largo de la historia de la profesión, son la base del propósito único y perspectiva del trabajo social:

1. Justicia social
2. Dignidad y valor de la persona
3. Importancia de las relaciones humanas

Con ellos configura los Principios éticos del Trabajo Social (NASW; 2013):

Valor: *Justicia Social*

Principio Ético: *Los trabajadores sociales desafían la injusticia social.*

Los trabajadores sociales persiguen el cambio social, particularmente con y por cuenta de los individuos vulnerables y oprimidos y grupos de personas. Los esfuerzos de cambio de los trabajadores sociales se centran principalmente en temas de pobreza, desempleo, discriminación, y otras formas de injusticia social. Estas actividades buscan promover la sensibilidad hacia y el conocimiento de la opresión y la diversidad étnica y cultural. Los trabajadores sociales se esfuerzan para asegurar el acceso a la información necesaria, servicios y recursos; igualdad de oportunidades; y una participación significativa en la toma de decisiones para todas las personas.

Valor: *Dignidad y Valor de la Persona*

Principio Ético: *Los trabajadores sociales respetan la dignidad inherente y el valor de la persona.*

Los trabajadores sociales tratan a cada persona en un forma comprensiva y respetuosa, atentos a las diferencias individuales ya la diversidad étnica y cultural. Los trabajadores sociales promueven la propia determinación social de los clientes. Los trabajadores sociales buscan mejorar la capacidad y la oportunidad de sus clientes para el cambio y para que enfrenten sus propias necesidades. Los trabajadores sociales conocen de su responsabilidad

dual hacia los clientes y hacia la sociedad. Ellos buscan resolver conflictos entre los intereses de los clientes y los intereses de la sociedad en una forma socialmente responsable consistente con los valores, principios éticos y normas éticas de la profesión.

Valor: *Importancia de las Relaciones Humanas*

Principio Ético: *Los trabajadores sociales reconocen la importancia central de las relaciones humanas.*

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales, considera “El valor base del trabajo social con su énfasis en el valor único de cada individuo tiene mucho en común con la teoría de los derechos humanos. Los trabajadores sociales operan con frecuencia en situaciones de conflicto, y son requeridos por sus códigos nacionales de ética y en los Principios y Normas Éticas Internacionales para demostrar respeto para todos, independientemente de su conducta anterior. Su experiencia del impacto de las condiciones sociales sobre la capacidad de los individuos y las comunidades para resolver las dificultades que significa que reconocen que la plena realización de los derechos civiles y políticos es inseparable del disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales. Las políticas de desarrollo económico y social tiene, por tanto, un papel crucial en la obtención de la extensión de los derechos humanos.

Como resultado de su función específica y responsabilidad en la sociedad, los trabajadores sociales son a menudo la conciencia de la comunidad. Por lo tanto, el sistema de valores, la formación y experiencia de los trabajadores sociales requiere que asuman la responsabili-

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

dad profesional para la promoción de los derechos humanos. Los trabajadores sociales deben trabajar con otros profesionales y organizaciones no gubernamentales de acción en materia de derechos humanos. Como defensores de cambio, a menudo en la vanguardia de los movimientos por el cambio y por lo tanto ellos mismos están sujetos a la represión y el abuso.”(cita literal ,2013)

En base a este planteamiento del compromiso con los Derechos Humanos, establece los siguientes Principios (1994):

1. Todo ser humano posee un valor único lo que justifica la consideración moral hacia él.
2. Todo ser humano tiene derecho a realizarse personalmente (...) y el deber de contribuir al bienestar social.
3. Toda sociedad, independientemente de su organización, debe proporcionar el máximo bienestar a todos sus miembros.
4. Los trabajadores sociales tienen un compromiso con los principios de justicia social.
5. Los trabajadores sociales deben poner sus objetivos, sus conocimientos y su experiencia al servicio de los individuos, los grupos, las comunidades y las sociedades para ayudarles en su desarrollo y en la resolución de sus conflictos individuales o colectivos.
6. Los Trabajadores Sociales deben aportar la mejor ayuda y consejo posibles, sin discriminación de género, edad, discapacidad, color, clase social, raza, religión, lengua, convicciones políticas o preferencia sexual.

En España el *Código Deontológico de Trabajo Social* aprobado de forma unánime por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales el 9 de Junio de 2012, recoge en su artículo 5, la definición de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, que refiere que el trabajo social “*promueve el cambio social, la resolución 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 comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno*”.

Los principios generales de la profesión los agrupa en el artículo 7 en dos categorías:

- Principios básicos:

- Dignidad: la persona como ser único e inviolable, con valor en si misma.
- Libertad: la realización de actos de la persona sin coacciones ni impedimentos.
- Igualdad: Cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus diferencias.

- Principios Generales :

1. Respeto activo a la persona como centro de la intervención.
2. Aceptación de la persona en cuanto tal con sus singularidades y diferencias.
3. Superación de categorizaciones.

4. Ausencia de juicios de valor sobre la persona.
5. Individualización, necesitando ajustar la intervención profesional a las particularidades específicas.
6. Personalización, reconociendo el valor del sujeto activo en el proceso de intervención
7. Promoción integral de las personas.
8. Igualdad de oportunidades, derechos, de equidad y participación.
9. Solidaridad.
10. Justicia social.
11. Reconocimiento de derechos humanos y sociales.
12. Autonomía, profesional sin coacciones externas.
13. Autodeterminación, como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones
14. Responsabilidad y corresponsabilidad con la persona usuaria.
15. Coherencia profesional.
16. Colaboración profesional de manera activa y constructiva
17. Integridad del profesional

Además de los Principios del Trabajo social, en el Código Deontológico se abordan aspectos de la

ética de la relación entre el trabajador social y el cliente, especialmente en:

- Artículo 11: Confidencialidad.
- Artículo 12: desarrollar las potencialidades, fortalezas de personas para promover su empoderamiento.
- Artículo 15: las personas usuarias se responsabilizan en la toma de decisiones. Harán el menor uso de medidas legales coercitivas y sólo las utilizarán después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes, apoyando con ello la utilización de métodos complementarios y alternativos al procedimiento judicial.
- Artículo 40, refiere el uso legítimo del que dispone el profesional para utilizar las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales, amparando con ello la utilización de técnicas y modelos si cuenta con la formación y los requisitos necesarios para ello.
- Todo el Capítulo IV: “La confidencialidad y el secreto profesional” desde el artículo 48 al artículo 55.

3. La ética y la construcción de identidad de la mediación

La mediación, etimológicamente, es una palabra que llega a todas las lenguas romances occidentales a través del latín: “medius-a-medium” siendo adjetivo de tres terminaciones que califica a quién se encuentra en medio, al intermediario, a lo que está en medio en sentido local y temporal y por

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

consiguiente también en sentido moral, a lo que no se inclina ni a un lado ni a otro, a lo indiferente, a lo indeterminado.

Ya se utilizaba el término en Grecia, donde el adjetivo era “Mésos,mésos”, recibía los mismos empleos que en latín. Se uso en todos los tiempos y existía en todas las culturas: indoeuropea documentada en sánscrito y en Avesta, en céltico galo y gótico. En latín religioso se utiliza el término “mediator-mediatrix” (mediador-a).

Los primeros mediadores se encuentran en la mitología griega donde se considera que Hermes / Mercurio (dios romano) fue el Mesistes griego:

Hermes nació en Arcadia. Su padre Zeus, esposado con Hera, cuando ésta dormía, iba a embriagarse de la belleza y hermosura de la hija del Titán Atlas: la ninfa Maya, con quien concibió a Hermes. Dicen que el mismo día que nació inventó la lira y la flauta y esa misma noche, robó el ganado de su hermano Apolo. Por su osadía, astucia y extraordinaria oratoria recibió el nombre del dios del Comercio, así como dios de los ladrones y cuatrerros.

Con el tiempo se convirtió en el guía de los difuntos a quienes ayudaba a encontrar el inframundo pues era uno de los únicos tres dioses que podían entrar y salir de él. De discurso cálido e inteligente, su símbolo es el caduceo “una vara con dos culebras”, indicando que era el mediador entre el comprador y el vendedor, la vida y la muerte, la casa y lo exterior a ella.

Sin embargo, posteriormente Marco Fabio Quintiliano, (35-95 D.C.) pretor hispano romano, en su libro “Institutionis Oratoriae Libri” hace referencia que el verdadero Mesistes griego fue Nestor: el menor de los 12 hijos de Nelea y Cloris; fue el

único que no participó en el robo de los bueyes de Gerón, motivo por el cual se salvó de la matanza de Neleidas, protagonizada por Hércules, donde pereció toda su familia. A raíz de este suceso fue nombrado Rey de Pilos.

Siempre destacó por su buen consejo y elocuencia, destacando en la guerra de Troya, donde consiguió reconciliar al rencoroso Aquiles con Agamenón y fue el único que ante la belleza de Elena, refirió comprender que se hubiera dado lugar a aquella cruel guerra.

Homero, en la Iliada y en la Odisea le trata como un anciano venerable, experimentado, prudente y comprensivo cuyo consejo era decisivo tanto en la guerra como en las armas.

Quintiliano hace referencia al perfil del personaje de Homero, personificando con Néstor el modelo clásico del mediador:

“De su boca fluía un lenguaje tan dulce como la miel, una expresión de gozo como no cabe imaginar otro mayor”.

Para Quintiliano es necesario distinguir tres estilos de oratoria jurídica:

- El maestro: quien habla con sencillez y suavidad.
- El abogado: quien habla con grandeza y vigor.
- El mediador: quien habla de un modo equidistante y florido, porque así lo exige su objetivo, su instrumento y su estilo.

Posteriormente con la expansión de la la religión cristiana, el mediador por excelencia es reconocido en Jesucristo si bien no todos los autores cris-

tianos compartían esta designación como Santo Tomás de Aquino (Circa 1274) quien considera que la primera mediadora fue sin duda alguna, La Virgen María, estimando que ella es quien une a los hombres con Dios, si bien la unión de manera perfecta compete a Cristo.

Y así a lo largo de la Historia de la Humanidad e impregnando nuestra cultura, se va desarrollando la mediación como acción reconocida para resolver divergencias, diferencias entre dos partes enfrentadas con las características de:

- Se trata de un método para gestionar y resolver conflictos especialmente definidos por el malestar que generan los desajustes en las relaciones interpersonales.
- El método, proceso de mediación, debe ser conducido por un mediador quien de manera imparcial y neutral, ayuda a las partes en la búsqueda de soluciones, sin estar legitimado para facilitar sus soluciones.
- Las partes, ayudadas por un mediador, encuentran por si mismas las respuestas a sus diferencias y se les reconoce su propia capacidad para encontrar sus propias soluciones.
- El protagonismo durante todo el proceso de mediación lo tienen las partes y son las únicas legitimadas para abordar la resolución de sus controversias.
- Es un requisito indispensable el que las partes acudan voluntariamente a resolver sus controversias.
- El mediador con actitud cálida, serena y empática, es un invitado por las partes en la re-

solución de sus controversias, con las cuales establece una relación ayuda regida por la confianza y la confidencialidad.

En base a estos principios y a la eficacia demostrada como método de gestión de conflictos, la mediación se empieza a desarrollar de forma creciente en Estados Unidos donde hacia principios del siglo XIX, se empieza a destacar un aumento cada vez mas numeroso de los litigios judiciales de todo tipo: penales, mercantiles, laborales, familiares. Alexis de Tocqueville llega a afirmar en 1835 que “en Estados Unidos no existe apenas una cuestión política que no se dirima antes o después ante los tribunales”. La explosión de litigios era un hecho.

Las explicaciones que algunos autores como Linda Singer, dan a este fenómeno de judicializar toda la vida social, se deben, según refiere, (L. Singer 1996) quizás a que los norteamericanos se han considerado una nación de luchadores donde los hombres y mujeres se hacen a si mismos, porque creen:

- Que están en el país de la abundancia.
- Creen en la facilidad de las oportunidades y el enriquecimiento rápido.

Dando lugar todo ello a un fenómeno perverso que es: la tradición individualista, creadora por excelencia de historias de confrontaciones. Es E.E.U.U. el país que tiene la tasa mas elevada de violencia criminal del mundo. La forma en que se trata a los delincuentes, es un reflejo del individualismo heredado: es el país donde se encarcela a más gente y durante un tiempo mas prolongado que cualquier otro país de la tierra (excepto Rusia y Sudáfrica).

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

Con estos tribunales tan sobrecargados y con esta sociedad tan individualista, se da lugar a que se de en los años 70 un aumento espectacular de las causas criminales que impiden atender desde el sistema judicial causas civiles con la celeridad que se necesitaría para evitar una mayor complejidad de la misma. El historiador Jerold Auerbach (1983) llega a afirmar *“dentro de quinientos años, cuando los historiadores se dediquen a escudriñar el siglo XX, demostrarán sin duda, la misma incompreensión hacia la beatería legal americana que la mayoría de los americanos de nuestros días siente con respecto al celo religioso de la Edad Media. La analogía es muy ilustrativa: el Tribunal de Justicia es nuestra Catedral en la que representamos nuestra pasión contemporánea”*. (Auerbach J., 1983)

Con el paso del tiempo la naturaleza de los litigios va cambiando, primando las reclamaciones de daños y perjuicios y las relaciones familiares, en lugar de las anteriores que eran conflictos de la empresa privada y la propiedad: las batallas judiciales afectan la vida de numerosas personas.

Si desde los tribunales las causas se eternizan, los conflictos no sólo no se resuelven sino que deteriora cada vez mas la relación entre las partes ya que uno espera ansioso que le den la razón con la premisa incuestionable de ganador –perdedor.

Se produce por tanto, una revolución silenciosa cuyo cometido es encontrar alternativas previamente a las judiciales o que directamente las sustituyera, que fueran capaces de solucionar de manera eficaz los conflictos de las empresas y de las comunidades.

Se trata de buscar métodos privados y menos formales que los litigios judiciales. Cualquier cosa

antes que permitir una mayor escalada del conflicto. La inspiración llega desde tres ámbitos:

- A. De las costumbres de grupos religiosos y de grupos étnicos de inmigrantes, desde los puritanos del siglo XVI hasta los judíos de Manhattan, los escandinavos de Minnesota y los Chinos de la Costa Oeste. Todos estos grupos tienen en común que resuelven sus diferencias dentro de sus respectivas comunidades a través de la mediación de los ministros de su Iglesia o de los ancianos.
- B. La historia comercial americana: al arbitraje comercial nació en 1768, cuando la Cámara de Comercio de Nueva York creó su propia vía de solución basándose en los usos comerciales en lugar de en principios legales. Esta costumbre se extendió a los asuntos personales como por ejemplo G. Washington incluyó una cláusula de arbitraje en su testamento para solucionar cualquier disputa que pudiera surgir entre sus herederos.
- C. La resolución de los conflictos laborales: los sindicatos obreros desarrollaron un sistema completo de resolución de conflictos laborales como alternativa a las costosas y violentas huelgas, durante la década de los años 30 y 40. Se crearon en algunos Estados Federales *Programas de Mediación*, promovidos públicamente, para solventar las disputas entre la patronal y los obreros. En 1947, el Congreso de Estados Unidos creó una oficina independiente para la resolución de los conflictos laborales: el Instituto Federal de Conciliación y Mediación.

Todos estos esfuerzos realizados para la búsqueda de nuevos métodos de resolución de conflictos, hasta entonces dispares, coincidieron en abril de

1976 cuando Warren Burger, Magistrado del Tribunal Supremo, convocó la Conferencia Roscoe Pound, donde afirmó que: *“podemos estar encaminados a una sociedad invadida por abogados, hambrientos como plaga de langostas”*. Se destaca la inoperancia del Sistema Judicial para resolver los problemas de la mayoría de los ciudadanos. Aquello despertó el interés y el compromiso de las instituciones legales de encontrar vías alternativas a la resolución de conflictos. Los movimientos pacifistas y organizadores de Asociaciones de Comunidades vecinales, ya llevaban tiempo trabajando activamente en la cuestión e intentando capacitar a las comunidades y personas para solucionar sus propias diferencias (L. Singer 1996).

A raíz de la Conferencia de Pound la proliferación de técnicas de conciliación y la aparición de nuevos profesionales e instituciones dispuestos a usarlos, ha constituido *“el mayor fenómeno de cambio social”* (Singer, 1983).

Esta evolución de la Mediación en la historia de Estados Unidos, explica su carácter de método extrajudicial de resolución de conflictos. En este contexto, vinculada al Sistema Judicial, también posee las mismas bases éticas como método de intervención en la gestión de conflictos interpersonales.

Desde el punto de vista de la ética, las partes acuden a la mediación, por estar envueltas en el conflicto creado, aportando su propia valoración personal sobre aquello que consideran justo o injusto en la situación que los preocupa, y en base a ello han tomado posiciones, en base a sus presuposiciones éticas y a su propio concepto de la justicia.

En estas situaciones es donde hay que preguntarse por el impacto ético de la intervención me-

diadora. Ética referida como un sistema de criterios para determinar la elección correcta del curso de acción a desarrollar. La unidad básica de la ética es el acto individual seleccionado de acuerdo a estos criterios. La ética trata de investigar estos criterios y busca aclararlos para que puedan ser aplicados de manera coherente y sin contradicción en la evaluación de la conducta del mediador.

El impacto del mediador se fundamenta en su poder proveniente de atributos personales, organizacionales, u originados en la situación específica. Aun cuando pretenda ser totalmente neutral, esto es imposible, ya que no es inexistente, y algún impacto deseado o no deseado tendrá (Femenia N, 2012).

El mediador define su ética, cuando debe garantizar si el método de la mediación es el más adecuado para ayudar a las partes a la resolución de la controversia o el conflicto que se debe dirimir. Una vez decidida la mediación como el sistema idóneo de gestión y resolución, deberá tomar decisiones a lo largo del proceso donde de nuevo volverá a evaluar sus principios y valores éticos.

Por tanto, las decisiones adoptadas por el mediador a lo largo del proceso forman parte de un marco más amplio, que es el conjunto de valores, supuestos básicos y filosofías acerca de la conducta humana, valores y principios éticos que ha ido adquiriendo a lo largo de su desarrollo personal y profesional.

Otro aspecto importante que afecta a la ética del mediador tiene que ver con el equilibrio de poder entre las partes: la intervención mediadora ha manifestado su eficacia cuanto se da una relación simétrica entre ambas partes, por lo que relaciones basadas en la asimetría de poder son incompa-

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

tibles con este método de gestión de conflictos. Sin embargo, este planteamiento genera mucha discusión entre los mediadores.

Maute (1990) considera que para que en un conflicto sea viable la Mediación, tomando como referencia la relación de poder entre las partes, debe tener las siguientes características:

- Que sea esencialmente una disputa privada entre partes de poder relativamente parecido.
- Que haya un marco legal apropiado que sea explicado a las partes.
- Que todas las partes necesarias estén presentes, con voluntad de entenderse con las otras de buena fe y capaces de participar efectivamente en el proceso.

Para Nora Femenia, la importancia de equilibrar el poder esta basado en el valor de mantener o hacer que el juego sea justo (Femenia N., 2012: 5-6):

“Hay otros valores en los cuales basar una ética de la intervención, pero estos presentados aquí están basados en lo que Rawls llama “fairness as the basis of justice, (igualdad como la base de la justicia)” Todos los terceros intervinientes o mediadores, deberían considerar su propia posición en relación con los siguientes aspectos del proceso antes, durante y después de la intervención.

- **La decisión de intervenir:** *¿Quién quiere la intervención? los poderosos, o la gente de su propio grupo, o también la gente que no tiene poder? Hay otras personas mejor equipadas o posicionadas para acometer la tarea? Cuales serán las consecuencias si no se interviene?*

- **La elección de objetivos.** *¿Están claros los objetivos específicos de su intervención, mas allá de un deseo general de “hacer algo”? Son sus objetivos consistentes con la premisa básica de que las personas son fines en sí mismas, y con los valores de respetar/aumentar el poder de las personas, la justicia y la libertad? ¿Qué consecuencias va a tener su intervención si se cumplen sus objetivos? si hay readjudicación de recursos, esto significa que algunas partes de la población van a sufrir?*
- **Definición del objetivo.** *¿Tiene Ud. una definición del problema amplia y flexible, o esta fijada por su entrenamiento, su experiencia personal, clase social o puesto de trabajo? Ud. cree que los problemas de injusticia se deben a discriminación social o a que algunos individuos son deficientes y necesitan mejorar? Es el conflicto un resultado de comunicación pobre empeorado por la desconfianza mutua, o tiene que ver con la distribución injusta de los recursos, y otras injusticias? La intervención debería reforzar los grupos mas débiles, o usar la persuasión con los mas fuertes? Hay necesidad de ir mas allá e incluir activismo?*
- **Elección de los medios.** *¿La selección de los medios es consciente, abierta y explícita? Tienen todas las partes la misma posibilidad de influenciar al mediador y al curso del proceso de mediación? Es la intervención del mediador coercitiva? Manipulativa? Deberían ser los métodos aplicados para la resolución adversariales o cooperativos? Educar o confrontar? Sensibilizar u organizar?*
- **Evaluación de las consecuencias.** *¿Cuán seguro está Ud. de que algunas intervenciones específicas producirán siempre los*

mismos resultados esperados? Quién es responsable por los resultados inesperados negativos? Quién se beneficiará más de la intervención? Quién podría salir damnificado? Se puede medir el impacto, y, si no se puede, qué restricciones deberían ponerse a la decisión de intervenir, a la definición de la población a participar en la mediación o en el problema seleccionados y la selección de objetivos y medios?”.

4. Los principios de la mediación como bases de la actuación mediadora

Los principios de la mediación, representan el valor y la ética de actuación. Dichos principios han sido reconocidos en diversos documentos. Así nos encontramos con:

- Documentos procedentes de la Unión Europea :

- Recomendación R (98) 1 , aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998, donde se reconocen como Principios de la Mediación Familiar:

- la voluntariedad y los aplicables al mediador, donde se definen:
- imparcial y neutral.
- Respetuoso con los puntos de vista de las partes.
- Sin poder para imponer soluciones.
- Confidencialidad.

- Prioridad del interés y bienestar de los menores.

El Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, como resultado de las Conclusiones del Consejo Europeo de Tampere en 1999, donde se destacan como principios de la Mediación:

- la voluntariedad.
- La imparcialidad del mediador.
- la confidencialidad.
- El Código de Conducta Europeo para los Mediadores de Abril de 2004, donde se recogen las garantías básicas del proceso de Mediación en lo que respecta a los mediadores:
 - Neutralidad.
 - Confidencialidad.
 - Imparcialidad.
- Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de Mayo de 2008, destacan:
 - Confidencialidad.
 - Voluntariedad.
 - Imparcialidad del mediador.
 - Flexibilidad del procedimiento.
 - Actuación inspirada en la buena fe.

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

En nuestro país, tenemos un amplio repertorio legislativo de Leyes de Mediación Familiar dictadas en Comunidades Autónomas, destacando como Principios de la Mediación Familiar los siguientes:

1- Voluntariedad de las partes para acogerse a la mediación o desistir en cualquier momento del procedimiento, y del mediador para aceptar la mediación e iniciar el procedimiento de mediación o desistir del mismo.

2- Confidencialidad y reserva respecto a las entrevistas y a los datos y documentos producidos en el procedimiento de mediación. La confidencialidad afecta tanto al mediador como a las partes que intervienen en el procedimiento de mediación.

3- Imparcialidad y neutralidad del mediador actuante, que no podrá adoptar decisiones alineándose de forma interesada con parte alguna, influirlas o dirigirlas hacia la consecución de soluciones conforme a su criterio personal o imponer soluciones.

4- Los participantes en el procedimiento de mediación actuarán conforme a las exigencias de la buena fe.

5- El mediador y las partes han de asistir personalmente a las sesiones, sin que puedan valerse de representantes o intermediarios y conducirá el procedimiento de acuerdo con el principio de flexibilidad.

6- Protección de los intereses de los menores y personas dependientes.

La Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, reconoce la especial importancia de

los Principios de la Mediación, dedicándoles el Capítulo II, artículos del 6 al artículo 10, denominándoles “Principios Informadores de la Mediación” recogiendo como tales:

1. Voluntariedad y Libre disposición (art. 6).

2. Igualdad entre las partes e Imparcialidad (art. 7).

3. Neutralidad (art. 8).

4. Confidencialidad art. 9).

5. Lealtad, La buena fe y respeto mutuo en relación a las partes (art. 10).

Leticia García Villaluenga, en un artículo publicado en la Revista de Legislación y Jurisprudencia nº 4 (2010), titulado “La mediación a través de sus principios” refiere: “*Hablar de mediación es referirse necesariamente a los principios que la configuran y que son aceptados, casi unánimemente, por las leyes de mediación de distintos países y por los Instrumentos internacionales dictados en la materia. Así, la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad y la profesionalidad del mediador, junto a la buena fe, la flexibilidad del proceso y el carácter personalísimo del mismo, se pueden considerar los ejes en torno a los cuales se configura y ha de desarrollarse la mediación*” (García Villaluenga, L. 2010)

5. Espacios de encuentro entre el trabajo social y la mediación

En una lectura detallada de los epígrafes anteriores, se observan las importantes coincidencias entre la mediación y el trabajo social:

La mediación considera el conflicto como una oportunidad para el cambio. Por ello lo analiza desde las posiciones que mantienen las partes frente al mismo, los intereses en juego y las necesidades de cada una de las partes que deben ser tenidas en cuenta. El objetivo de la intervención desde la mediación es conseguir la armonía entre los sujetos en conflicto de manera que asegure una buena relación en el futuro. Todo ello es absolutamente coherente con los objetivos de la intervención en trabajo social donde se destaca el conseguir el bienestar de los individuos ayudándoles en su desarrollo personal y en la resolución de sus conflictos, tal y como refiere uno de los principios de la *Declaración Internacional de Principios éticos de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales* (1999).

La mediación se dirige a los conflictos interpersonales, entre dos o más personas, incorporando a parejas, familias, grupos y comunidades donde las personas involucradas en los mismos consideran que sus intereses son incompatibles o de ajuste inadecuado y precisan ponerse de acuerdo. Por tanto se ocupa de los conflictos derivados de las relaciones entre dos más personas, siendo aplicables tanto a conflictos derivados de las relaciones familiares como a conflictos derivados de relaciones de vecindad o de distintos grupos interculturales, o conflictos entre dos o más profesionales, conflictos del grupo de pares en el área escolar, conflictos del área sanitaria entre médico y paciente, conflictos entre jefes y empleados o empleados entre sí. El fenómeno del que se ocupa la mediación está en armonía con las competencias de los trabajadores sociales, en concreto con la referida a la competencia de planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos y organizaciones donde se establece concretamente como compe-

tencia de los trabajadores sociales la utilización de la mediación destinada a la resolución alternativa de conflictos.

La intervención del trabajo social debe basarse en el principio del reconocimiento de las personas como capaces de gestionar adecuadamente y resolver sus propios conflictos, participando ellas mismas en la construcción del conflicto que les ocupa, por lo tanto también serán las responsables de su solución. En su función de mediación, reconocida como propia de los trabajadores sociales, se considera como objetivo fundamental el acercar las posturas de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar que sean las partes por sí mismas las que logren la resolución del mismo.

En la base del Modelo de Mediación se encuentra la creencia de que las personas por sí mismas, son capaces de resolver los conflictos derivados de sus relaciones interpersonales y son ellas las verdaderas protagonistas durante todo el proceso de la gestión y resolución del mismo. Se considera a la persona como el verdadero agente de cambio que será el responsable de la búsqueda de soluciones. El trabajador social desde su función mediadora será el profesional que le facilite la reflexión necesaria hasta conseguir el consenso y la armonía. Al conflicto se le atribuye el valor positivo de ser el inicio del cambio ya que se valora al conflicto en su doble acepción de oportunidad y cambio. También subyace la creencia de que la sociedad debe utilizar medios alternativos a la violencia y a los sistemas adversariales, pues especialmente desde el diálogo y la voluntad de consenso se podrá conseguir la paz. Con todo ello se dibuja el reconocimiento de la mediación y el trabajo social como pilares de la Cultura de la Paz.

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

Por tanto, podemos considerar que la mediación:

- comparte con el trabajo social la dedicación al fenómeno de los conflictos en las relaciones interpersonales conceptualizándolo desde una óptica positiva: la oportunidad para el cambio.
- Comparte uno de los objetivos esenciales del trabajo social: conseguir el bienestar de las personas desde el apoyo profesionalizado a través de la gestión satisfactoria de los conflictos interpersonales.
- Comparte los principios básicos del trabajo social, señalando la individuación, entendiendo por ella el protagonismo de la persona durante el proceso de intervención y el respeto a sus decisiones.
- Comparte como el trabajo social, la búsqueda a lo largo del proceso de intervención de “lo mejor de la persona” lo que le va a posibilitar desde sus propias competencias y habilidades solucionar los conflictos.
- Comparte con el trabajo social los escenarios de intervención: El Modelo de Mediación aporta su eficacia en los diferentes ámbitos de actuación de los trabajadores sociales, siendo un valioso referente en la intervención en los conflictos que se den entre personas en las áreas de actuación: Servicios sociales y sus diferentes programas (*Zona, Familia, Participación Social, Dependencia*) Salud, Educación, Justicia, Vivienda, Desarrollo y Cooperación, Desarrollo Local, organizaciones empresariales.
- Comparte con el trabajo social la coherencia de trabajar en el presente enfocando al futuro,

siendo ambos, mediación y trabajo social, los pilares para la construcción de la Cultura de la Paz.

6. El reconocimiento de la mediación como función propia y competencia específica de los trabajadores sociales

No es de extrañar tomando como bases de razonamiento lo anteriormente expuesto en este artículo, la clara vinculación existente entre mediación y trabajo social. Se va a detallar a continuación como la mediación y sus técnicas forman parte de la práctica del trabajo social y como es reconocida tanto en el *Estatuto Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales* como en la definición de las competencias propias de la profesión de Trabajador Social.

El perfil profesional es entendido como la descripción de competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una profesión. En el caso del perfil profesional del Trabajador Social tendríamos que partir del concepto de *competencia profesional* (incluye tanto los conocimientos como las destrezas, habilidades sociales y técnicas necesarias para el desarrollo de las tareas que se requieren en el ejercicio de un profesión concreta) que así se han definido para los trabajadores sociales desde el Ministerio de Educación y Ciencia (Catálogo de Títulos Profesionales) y desde el Instituto Nacional de Empleo.

Se reconoce desde ambas instituciones como *competencia general* de los trabajadores sociales, como un/a profesional de la acción social que tie-

ne una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, y capacitado para:

- intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y **ejerciendo mediación**.
- participar en la formulación de las políticas sociales.
- contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales.

Con la finalidad de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a:

- la integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.
- la constitución de una sociedad cohesionada.
- el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social.

Lo anteriormente expuesto como competencia general reconocida a los Trabajadores Sociales, se concreta en el *Libro Blanco del Título de Grado* realizado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en donde constan seis competencias profesionales propias de los trabajadores sociales:

- *Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.:*

Consiste en ayudar a las personas, grupos y comunidades para que puedan tomar sus **propias decisiones** fundadas facilitándole para ello la información suficiente, comprensible y relevante para poder facilitar sus elecciones y adoptar sus propias decisiones así como ayudarles a considerar la mejor forma de acción en el marco de las normas y la legislación vigente.

- *Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales:*

Consiste en dar respuesta a las **situaciones de crisis**, elaborando planes de acción que serán revisados y evaluados. Es importante destacar que es imprescindible para ello registrar las áreas de **conflicto**, desacuerdos y necesidades no satisfechas, capacitando a los individuos para su adecuada resolución.

- *Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias:*

Se trata de la **defensa** por parte de los trabajadores sociales de las personas a las que dirige su acción así como ayudar a capacitar y evaluar para que dicha defensa sea realizada por los mismos protagonistas de manera independiente y eficaz.

- Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión.

Se trata de identificar el riesgo, evaluarlo, responder y tratarlo, destacando la necesidad de desarrollar el crecimiento personal y la independencia.

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

- *Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.*

Se trata de organizar y gestionar de forma responsable el propio trabajo desde el control y evaluación de la práctica profesional.

- *Demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social, utilizando sistemas de supervisión y control externos de su propio trabajo, destacando el conocimiento y la utilización de modelos y métodos de intervención en su ejercicio profesional.*

Cada una de estas competencias se concretan en Unidades de competencia y realizaciones profesionales basadas en unos criterios concretos de actuación. Para este artículo se va a especificar lo relacionado con la competencia 2, referida a “Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales”, donde consta:

-Unidad de competencia: Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios y promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar las condiciones de vida.

Realizaciones profesionales: Trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para hacer frente a los problemas y conflictos.

Criterios de realización:

1. Desarrollar relaciones intencionadas, teniendo en cuenta aspectos étnicos, de género, de edad, de discapacidad, religiosos y sexuales.

2. **Mediar y negociar** cuando las personas tienen puntos de vista diferentes.

3. Identificar junto con todos los implicados cómo se hará frente a los problemas actuales o potenciales.

4. Proporcionar información y, si fuera necesario, contactar con organizaciones y grupos de autoayuda que puedan apoyar al cambio para trabajar con los problemas y conflictos.

Desde un amplio repertorio legislativo y normativo a nivel internacional, nacional y autonómico en relación con las funciones de la figura del Trabajador Social en los distintos ámbitos de actuación en los que interviene, se considera que dentro del perfil profesional del Trabajador Social de manera concreta ejerce el **rol de mediador** en los siguientes ámbitos de actuación:

Área de Educación: especifica el ejercicio profesional del trabajador social mediador familiar y mediador escolar.

Área de Justicia: en Justicia juvenil, mediación con la víctima y mediación familiar, y en Juzgados como mediador familiar.

Añadiendo además como uno de los nuevos ámbitos donde ejerce y es reconocido el Trabajador Social: la Mediación Familiar.

Por otro lado, en el Estatuto de la Profesión de Diplomados en Trabajo Social/Asistente Social, de 29 de septiembre de 2001, en su artículo 6 se definen como funciones principales de los Trabajadores Sociales que pueden desarrollar tanto desde el sector público como el privado y el ejercicio profesional por cuenta propia, las siguientes:

- *Función preventiva:* actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social.
- *Función de atención directa:* responde a la atención de individuos o grupos que presentan o están en riesgo de presentar problemas de índole social.
- *Función de planificación:* es la acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, servicios sociales.
- *Función docente:* con el objetivo de impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de Servicios Sociales.
- *Función de promoción e inserción social:* se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo.
- *Función de mediación:* en la función de mediación el Trabajador 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.
- *Función de supervisión.*
- *Función de evaluación:* tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos.
- *Función gerencial:* se desarrolla cuando el trabajador social tiene responsabilidades en

la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.

- *Función de investigación:* proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad concreta.
- *Función de coordinación:* para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales.

Estas funciones expuestas se consideran propias de la profesión. Por tanto, la FUNCIÓN DE MEDIACIÓN es reconocida como una función propia de los Trabajadores Sociales. Para más abundamiento en esta afirmación, se reconocen como una de las competencias Transversales de la profesión de Trabajador Social las referidas, entre otras a la:

- Resolución de problemas a través de las habilidades en las relaciones interpersonales, (escenario por excelencia del ejercicio de la Mediación), siendo desarrolladas estas competencias transversales a través de unas competencias específicas de la formación disciplinar y profesional del trabajo social donde de nuevo se reconoce como tal *“Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos”*.

7. Conclusión: la necesidad de incluir la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

Por todo lo expuesto anteriormente, queda ampliamente demostrado que los trabajadores sociales ejercen mediación como parte de su actuación

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

profesional. Los principios éticos del trabajo social también continúan teniendo valor en el acto de la mediación.

En el Libro Blanco del Título de Grado se exponen los resultados de una macro-encuesta en donde han participado estudiantes y profesores de trabajo social, egresados en trabajo social, trabajadores sociales profesionales y empleadores de trabajadores sociales, Colegios Profesionales, Asociaciones e instituciones públicas y privadas.

Las conclusiones de la macro encuesta refieren:

- Todos ellos reconocen como **COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL Trabajo Social** (media del 61,7%) la utilización de la Mediación como estrategia de intervención.
- Los empleadores consideran como uno de los puestos profesionales propios de trabajadores sociales, el de Mediador Social.
- Los profesionales consideraron como una competencia Muy Importante (el nº 17 de las 25 competencias más importantes) la de utilizar la Mediación.

Se hace por tanto necesario, incorporar en el Código Deontológico de los Trabajadores Sociales, la incorporación de normas y reglas exigibles de forma explícita a todos los profesionales del trabajo social que utilicen la Mediación como método de gestión y resolución de conflictos, con la pretensión de regular de forma homogénea las conductas individuales de los profesionales del Trabajo Social en el campo de la Mediación

Con ello se pretende defender la imagen del Trabajador Social, los intereses de la profesión y con-

trolar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la actuación mediadora. De esta manera las normas deontológicas responden para asegurar la ética de la convicción desde la fidelidad de los principios del trabajo social y de los principios de la Mediación durante la actuación profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. ANECA-(2006) *Libro Blanco: Título de Grado en Trabajo Social- UCM*.
- Biestek, F., (1966) *Las relaciones del Casework*. Madrid. Editorial Aguilar.
- Calcaterra, R., (2002) *Mediación Estratégica*. Barcelona, Editorial Gedisa.
- Campanini, A, y Luppi, F., (1991) *Servicio Social y Modelo Sistémico (1º ed)*. Barcelona. Editorial Paidós.
- Cornelius, H y Faire, S (1998) *Tu ganas, yo gano (7ª ed)*, Madrid. Editorial Gaia.
- De Diego, R y Guillen, C (2010) *Mediación, Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid, editorial Pirámide.
- De Robertis, C (2003) *Fundamentos del Trabajo Social*. Valencia. Universidad de Valencia.
- Du Ranquet, M. (2007) *Los Modelos en Trabajo Social*. Madrid. Editorial siglo XXI
- Entelman, R (2009) *Teoría de Conflictos. (2ª ed)*, Barcelona. Editorial Gedisa.
- Estatuto de la Profesión de Diplomados en Trabajo Social/ Asistente Social, de 29 de septiembre de 2001.
- Fernández, T (2008) *Trabajo Social con Casos, (2ª ed)* Madrid .Alianza Editorial.
- Fernández, T (2009) *Fundamentos del Trabajo Social* Madrid. Alianza Editorial.
- Haynes, J. (1993) *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Madrid, Editorial Gaia.

Martínez, B (1999) *Mediación y Resolución de Conflictos*. Barcelona. Editorial Paidós.

Martínez, M (2005) *Modelos Teóricos del Trabajo Social*. Murcia. Diego Matín editor.

Moix Martínez, M (2006) *Teoría del Trabajo Social*. Madrid. Editorial Síntesis

Munduate, L y Medina F. (2009) *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación*. Madrid. Editorial Pirámide.

Parkinson, L. (2005) *Mediación Familiar*. Barcelona. Editorial Gedisa.

Poyatos, A (2003) *Mediación familiar y social en diferentes contextos* Valencia. Editorial Nau Llibres, Universidad de Valencia.

Redorta, J (2007) *Como analizar los conflictos*. Barcelona, Editorial Paidós.

Ripol-Millet, A. (2001) *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona. Editorial Paidós.

Rozenblum, S. (2008) *Mediación, convivencia y resolución de conflictos en la Comunidad*. (2ª ed) Barcelona, Editorial Grao.

Segado Sánchez-Cabezudo, S (2011) *Nuevas Tendencias en Trabajo Social con familias*. Madrid. Editorial Trotta UNED

Schilling, T (2002) *Manual de Mediación*. Santiago de Chile, Editorial Cuatro Vientos.

Soletó, H. y Otero, M. (2007) *Mediación y Solución de Conflictos*. Madrid, Editorial Tecnos.

Suares, M. (1999) *Mediación, Conducción de disputas, comunicación y Técnicas*. Barcelona, Editorial Paidós.

Suares, M (2002) *Mediando en Sistemas Familiares*. Barcelona. Editorial Paidós.

Ury, W. (2005) *Alcanzar la paz*. Barcelona. Editorial Paidós.

Vinyamata, E (2009) *Conflictología*. (5ª ed) Barcelona. Editorial Ariel.

Viscarret, J. (2007) *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid. Editorial Alianza.

Villaluenga, L (2010) *La Mediación a través de sus principios*. *Revista de Legislación y Jurisprudencia*. Nº 4.

Recursos Electrónicos:

IFSW (2013) Recuperado el 18.03.13: <http://ifsw.org/news/publishers-recognise-world-social-work-day-with-free-access-to-articles/>

MEDIATE (2013) Recuperado el 18.03.13: <http://www.mediate.com/articles/monk1.cfm>

SOCIAL WORKWE (2013) Recuperado el 18.03.13: <https://www.socialworkers.org/online-join/join.aspx>