

EL TRABAJO SOCIAL EN EL LUGAR DEL MEDIO¹

En los últimos años el tema de la mediación ha despertado creciente interés entre los trabajadores sociales que se desempeñan en el ámbito de la justicia, como un procedimiento eficaz para resolver conflictos, y que se visualiza como un nuevo campo de acción profesional.

En el presente artículo se busca develar el significado del concepto mediación, dando cuenta de tres posibles formas de relación entre éste y la intervención en trabajo social.

INTRODUCCION

El tema de la mediación ha adquirido relevancia en los últimos años en el ámbito de justicia, en respuesta a la crisis del sistema judicial. Se ha visualizado como una nueva forma de dar solución de modo no adversarial a los conflictos interpersonales, intergrupales o interorganizacionales, en que un tercero se interpone entre las partes en disputa, con el fin de ayudarles a negociar para que lleguen a un resultado mutuamente aceptable (Highton, 1995). La mediación ha despertado creciente interés entre los profesionales que se desempeñan en el ámbito de justicia, ya que ésta no sólo representa una alternativa eficaz frente a la crisis del

MARIA SOLEDAD LATORRE L.

CLAUDIA VALDIVIESO C.

Asistentes Sociales, Diplomadas en Mediación

sistema, sino que se constituye en un nuevo espacio de acción tanto para profesionales del derecho, como para los que están ligados a lo social y lo terapéutico.

Es a partir de esto que ha surgido un debate acerca de quiénes serían los más apropiados para hacer mediación.

En lo que respecta a los trabajadores sociales, el tema de la mediación ha cobrado especial relevancia, por cuanto según lo señalado por diversas personas ligadas al quehacer profesional en el ámbito justicia, éstos, por su experiencia en la resolución de problemas, y su saber profesional -expresado en determinados conocimientos y habilidades-, serían "mediadores por excelencia"². Además la mediación de un modo u otro ha estado presente en su intervención en el ámbito de justicia, específicamente en lo que

¹ Este artículo está basado en la Tesis para optar al Título de Asistente Social y al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social, titulada "EN EL LUGAR DEL MEDIO: Estudio Etnográfico acerca del Sentido y Significado del Concepto de Mediación para la Intervención de los Trabajadores Sociales del Ambito de Justicia", elaborada por María Carolina Castro San Martín, María Soledad Latorre Latorre y Claudia Valdivieso Cariola, presentada en Octubre de 1996 a la Pontificia Universidad Católica.

² La Ministra de Justicia, Sra. Soledad Alvear, se refirió de este modo a los trabajadores sociales, al inaugurar un Seminario de Mediación, Familia y Menores, organizado por el Ministerio de Justicia y la Embajada de Canadá, en 1995.

es la función de resolución de problemas³, y por tanto aparece como natural que ellos participen en la implementación de dicho sistema en el país. Pese a que la mediación y la intervención de los trabajadores sociales aparecen como dos elementos que están ligados, dicha relación debe ser construida teóricamente, ya que la mediación no sólo puede ser entendida como el nombre que recibe una práctica orientada a resolver problemas, sino que es necesario aprehenderla conceptualmente y desde ese plano relacionarla con la profesión del trabajo social.

A partir de lo expuesto, se plantean tres posibles formas de relación entre los conceptos de intervención y mediación.

HOMOLOGANDO DOS CONCEPTOS

El trabajo social puede ser concebido como una profesión que interviene en la realidad social. En este sentido, la idea de intervención aparece como un elemento esencial de la profesión. En el ejercicio de ésta se lleva a cabo una acción organizada y desarrollada intencionalmente para modificar situaciones sociales consideradas como no deseadas, en orden de mejorar la calidad de vida de determinados grupos humanos (Ruby, 1990).

La intervención puede ser entendida como aquel esfuerzo deliberado y planificado, orientado a producir cambios, cuya finalidad principal es resolver un problema (Compton 1:12 PM Galaway,

1986). Es decir, ésta persigue básicamente, introducir modificaciones en situaciones consideradas problemáticas, que afectan a individuos, grupos y comunidades dentro de la sociedad.

A partir de lo expuesto, el propósito de la intervención dice relación con el paso de una situación "A", considerada como indeseada o nociva para un cierto sector de la población, a una situación "B", considerada deseable o más óptima para esos sujetos, en función de ciertos criterios, tales como bienestar social y calidad de vida. La intervención consiste en el desarrollo de actividades profesionales de

"La intervención consiste en el desarrollo de actividades profesionales de modificación controlada de las situaciones reales."

modificación controlada de las situaciones reales. Friedman la denomina "vía de transformación", puesto que se inserta en el presente, considerado necesario de modificar, y en un futuro traducido en objetivos que orientan la acción modificadora (Friedman, citado por Teresópolis, 1981).

La intervención de los trabajadores sociales se lleva a cabo mediante un proceso, ya que el desarrollo de esta acción racional y estructurada, encaminada al logro de un cierto fin, implica el cumplimiento de ciertas etapas, ordenadas cronológicamente, cada una de las cuales involucra la realización de ciertas actividades, apoyadas en técnicas específicas.

El proceso de intervención, según señalan diversos autores, está básicamente constituido por las siguientes etapas: 1) Identificación del problema y definición del problema objeto de intervención, 2) Programación y selección de alternativas de acción, 3) Ejecución de actividades, y 4) Evaluación y seguimiento (Kisnerman,

³ Al respecto, ver la Sistematización de la Práctica de la Sección Social de la Corporación de Asistencia Judicial, realizada por la abogada Clara Salgado.

1979; De Robertis, 1992; Ander Egg, 1976; CELATS, 1992).

Este proceso de intervención es esencialmente un proceso de resolución de problemas, y como tal, involucra la existencia de los siguientes elementos:

Un problema, es decir "... la manifestación de una carencia que afecta a sectores de la población, impidiéndoles satisfacer sus necesidades y lograr el pleno desarrollo de sus potencialidades humanas" (Aylwin, 1986: 6). Se vincula además con un acceso limitado a bienes y servicios que proporcionan recursos para satisfacer necesidades o realizar aspiraciones.

Personas o grupos afectados por el problema. Estos sujetos no han sido capaces de resolver la dificultad utilizando sus propios recursos, ya que las dificultades sobrepasan las capacidades para enfrentarlos, por lo que se hace necesario una intervención de alguien externo al problema, como el trabajador social, quien busca introducir modificaciones en esta situación problemática.

Un trabajador social, que se desempeña como el agente externo que interviene en el problema.

Un contexto institucional, que es el espacio donde el trabajador social presta el servicio, en el marco de ciertas políticas, programas o proyectos sociales que abordan el área problemática. La institución es el escenario en el que se desarrolla el proceso de intervención, el cual permea y condiciona este proceso, con ciertas normas, valores, funciones y objetivos (Bianchi, 1991; Faleiros, 1986).

Además de la intervención, otro elemento que ha aparecido en la actualidad ligado al ejercicio de la profesión de los trabajadores sociales en distintos ámbitos, especialmente en el de justicia, es la mediación, en cuanto modo de resolución de conflictos.

La mediación puede ser entendida como una acción orientada a la resolución de conflictos, que tie-

ne como propósito el modificar la situación conflictiva en base al diálogo y al acuerdo consensuado.

Es un proceso informal no adversarial⁴ que tiene como objetivo ayudar a las personas involucradas en un conflicto a alcanzar una situación satisfactoria para ambas, colocándolas frente a frente, facilitando su comunicación y haciendo posible la generación de soluciones creativas (Highton, 1995).

Podemos ver que la mediación, al igual que la intervención constituye una acción intencionada, puesto que el esfuerzo está encaminado hacia la finalidad de mejorar o reconstruir las relaciones entre los sujetos (individuales o colectivos), basándose en el "propósito noble de la armonía social [...] En este sentido, la mediación no sólo busca transformar a las partes y a la relación entre éstas, sino a la sociedad entera, contribuyendo a la creación de un mundo mejor" (Highton, 1995: 214-222).

De este modo, consiste básicamente en transitar de una situación inicial que produce insatisfacción y que se caracteriza por la oposición, a un situación donde estén presentes la armonía y la colaboración, todo lo cual favorecerá el bienestar de los sujetos en conflicto y de las personas que los rodean.

Es un proceso, puesto que está conformado por etapas, actividades y técnicas, desde su inicio hasta llegar a su culminación. Por ser la mediación un proceso informal, estos pasos y actividades son desarrolladas de modo flexible, es decir, no todas ellas deben ser cumplidas rigurosamente (Highton, 1995).

⁴ Los procedimientos adversariales para resolver conflictos se caracterizan porque las partes están enfrentadas y son antagonistas, un tercero suple la voluntad de las partes y toma las decisiones; si una parte gana, la otra necesariamente pierde; la decisión que 'pone fin' al conflicto se basa en el poder y la coerción, y no necesariamente se resuelve satisfaciendo el interés de las partes. A diferencia de éstos, en la mediación las partes actúan cooperativamente, manteniendo el control sobre el proceso y tomando decisiones propias, con lo cual se benefician mutuamente y resuelven el problema en base a sus intereses y necesidades.

Estas etapas pueden ser estructuradas del siguiente modo (Floyer, 1990; Folberg, 1992):

1. Creación de confianza y estructura
2. Delimitación del problema y definición de las posiciones de las partes
3. Creación de alternativas y toma de decisiones
4. Estipulación del acuerdo
5. Seguimiento

Para que se lleve a cabo un proceso de mediación es necesario que se conjuguen los siguientes elementos:

En primer lugar, un requisito fundamental es la existencia de un **conflicto**. El conflicto constituye una situación de "choque" entre intereses o valores contrapuestos, que genera malestar en los sujetos involucrados y que puede, si se agudiza en extremo, afectar el equilibrio físico, emocional y social de éstos.

Touzard define el conflicto como una "situación en que dos o más actores -ya sean individuos, grupos, organizaciones o naciones- o bien persiguen metas diferentes, defienden valores contradictorios, tienen intereses divergentes; o bien persiguen simultánea y competitivamente la misma meta" (Touzard, 1981: 50).

En segundo término, es necesario que existan **dos o más personas o "partes" envueltas en la situación conflictiva**. Se requiere que éstas perciban el conflicto y que estén interesadas en poner término a esta situación, ya que continuarla les exige "... la movilización de gran cantidad de energía, ya sea en el plano económico o en el psicológico. Este costo puede exceder lo soportable por los implicados en el conflicto, ya sea porque los daños sufridos son muy importantes o porque la mantención de éste implica riesgos. El conflicto debe finalizar, porque el costo de mantenerlo es superior al costo de detenerlo" (Touzard, 1981: 51).

Si bien estas personas reconocen la necesidad de resolver el conflicto, éstas no han sido capaces de ponerle fin a través de sus propios medios, ya que muchas veces repiten conductas y

actitudes competitivas y evasivas, antes que colaborativas (Highton, 1995:212). Es por esto que se hace necesario la presencia de un mediador. Este agente externo constituye el tercer elemento del proceso de mediación, rol que puede y ha sido desempeñado por trabajadores sociales.

El mediador es el responsable de guiar el proceso de mediación, estableciendo una interacción con los sujetos que participan de éste, de modo de generar conductas colaborativas entre las partes, propiciando el diálogo y el acuerdo. De este modo, las partes asistidas por un mediador, podrán alcanzar acuerdos que, basados en sus propias necesidades y requisitos, les permitan reglar su conducta y relación para futuro (De Choch de Shiffrin, 1992).

Si entendemos la mediación y la intervención como procesos de resolución de problemas, estos dos conceptos son sinónimos. Ambos consisten en que "se viene entre" o se "toma parte en" (Barcía, 1881; RAE, 1980), con el fin de solucionar una situación problemática o conflictiva.

Según Compton & Galaway, la intervención de los trabajadores sociales es esencialmente un proceso de resolución de problemas, y este proceso es una mediación. Por lo tanto entre estos conceptos se establece la siguiente relación (Compton & Galaway, 1984):

Intervención = Resolución de Problemas = Mediación

Esta afirmación se fundamenta en cuatro ideas centrales:

1. Tanto en la intervención como en la mediación está presente la idea de una situación insatisfactoria, necesaria de resolver, independientemente que sea un problema o un conflicto.
2. Tanto la intervención como la mediación buscan superar esta situación a través del cambio. Si bien ambas acciones pueden encaminarse hacia objetivos o situaciones deseadas

distintas, su fin último se vincula con la idea de cambio.

El cambio dice relación con "... una modificación, un arreglo, una variación, un desplazamiento en la naturaleza o en la dirección de una estructura, situación o proceso, que implica una superación de lo anterior" (De Robertis, 1992: 69).

En el proceso de intervención o mediación, el cambio está dado por la resolución del problema, lo cual se debe traducir en un mejoramiento de las condiciones de vida de ciertos sujetos en sus relaciones sociales.

3. Para el logro del cambio, intervención y mediación se constituyen en procesos de **resolución de problemas**. La resolución de problemas consiste en hallar un medio para pasar de un estado inicial dado a un estado final deseado, más o menos conocido. Se obtiene solución al problema modificando el estado inicial, mediante la utilización de medios (recursos y técnicas), realización de actividades y construcción de soluciones para pasar de un estado a otro. Si se logra llegar a un punto final que es idéntico al estado que se esperaba, se entiende que se ha resuelto el problema (Dorsch, 1978).

4. Estos procesos son desarrollados por un **agente externo**, y son, por tanto exógenos⁵.

En la intervención y en la mediación está presente un agente externo al problema o conflicto, el cual está encargado de contribuir a su

resolución, y para lo cual utiliza técnicas y destrezas específicas. La acción de éste se fundamenta en la dificultad de los sujetos para resolver, por sí mismos, su situación conflictiva o problemática.

DISTINGUIENDO DOS CONCEPTOS

Al entender la intervención de los trabajadores sociales, acotada a la resolución de problemas, visualizamos que ésta aparece como sinónimo de mediación, entendida como proceso de resolución de conflictos o de problemas. Sin embargo, la intervención no se reduce solamente a

resolver problemas, sino que puede ser concebida en una forma más amplia.

A partir de esto, al ampliar el concepto de intervención, es posible redefinir la relación entre éste y el de la mediación.

La intervención de los trabajadores sociales se asocia estrechamente con el abordaje de problemas sociales. Incluso se ha señalado que los proble-

mas constituyen el "eje" de su acción profesional (Sánchez, 1987), puesto que generalmente intervienen en respuesta a necesidades y problemáticas sociales.

Si bien en su intervención el trabajador social se relaciona con problemas sociales, esta relación no necesariamente está dada por la resolución, sino que también puede darse a través de la prevención. Para resolver un problema es necesario que éste ya esté presente. Sin embargo, el profesional también es capaz de adelantarse a situaciones problemáticas, actuando sobre sus causas e intentando evitar que éstas se manifiesten.

"Si bien en su intervención el trabajador social se relaciona con problemas sociales, esta relación no necesariamente está dada por la resolución, sino que también puede darse a través de la prevención".

⁵ La idea de un proceso exógeno es desarrollada por Entelman (1993) en relación al tema de la mediación.

En este sentido, el objeto de la intervención de los trabajadores sociales, puede estar constituido por un problema potencial, que no se ha hecho evidente, pero que representa una amenaza para el bienestar de los sujetos. Es así como "el trabajo social no interviene sólo cuando la patología social ya está presente, sino que también trata de ejecutar, a nivel territorial, funciones promocionales y ayudando a las personas y entornos vitales a convertirse en recursos para sí mismos y los demás" (Bianchi, 1993).

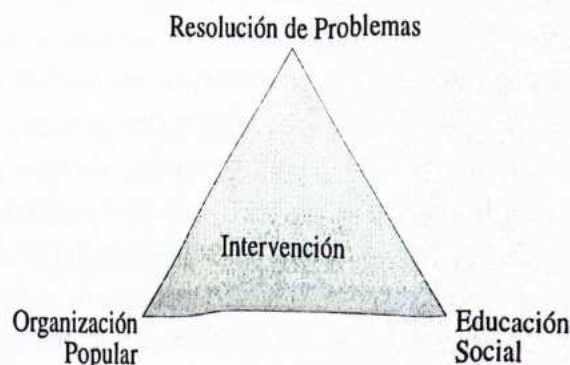
De este modo se aprecia una ampliación del concepto de intervención social, por cuanto ésta es vista como una acción que trasciende la resolución de problemas y persigue el mejoramiento continuo de las situaciones vitales de los sujetos.

Entendida así la intervención, su fin último sigue siendo el cambio. Sin embargo, éste se lograría no sólo a través de la resolución de problemas, sino también a través de acciones de tipo educativo - organizativo, que contribuyen al enfrentamiento de ellos.

La intervención profesional, por lo tanto, está constituida por las dimensiones de resolución de problemas sociales, educación social y organización popular (Sánchez y Valdés, 1987).

Estas tres dimensiones, se esquematizan del siguiente modo, donde cada una es un vértice del triángulo de la intervención:

Resolución de problemas



De este modo, la dimensión de resolución de problemas, por sí sola, no garantiza el logro del fin último del trabajo social, sino que es necesario que paralelamente

sean desarrolladas actividades en las otras dos dimensiones.

La dimensión de resolución de problemas dice relación, básicamente, con la creación de satisfactores a las necesidades y las alternativas de solución a los problemas de los sujetos atendidos, a través del manejo de recursos (Sánchez, 1987).

Esta dimensión incluye actividades tales como clarificación, apoyo, asistencia material, información y orientación, entre otros (De Robertis, 1992).

Por otra parte, la dimensión educativa apunta primordialmente al desarrollo de capacidades para tareas específicas, la generación de una

"Entendida así la intervención, su fin último sigue siendo el cambio. Sin embargo, éste se lograría no sólo a través de la resolución de problemas, sino también a través de acciones de tipo educativo - organizativo, que contribuyen al enfrentamiento de ellos".

conciencia crítica y el fortalecimiento de una identidad popular y colectiva (Sánchez, 1987). Desde esta dimensión, la intervención puede ser visualizada como un proceso de enseñanza - aprendizaje, en que el trabajador social se desempeña como educador social. Esta práctica permite que los sujetos se apropien de su realidad para transformarla y transformarse, al conocer para hacer y hacer para ampliar conocimientos (Kisnerman, 1979).

La dimensión de organización popular, se refiere al trabajo con organizaciones sociales o territoriales, cuya intención es contribuir al protagonismo popular y a la promoción de actores sociales (Sánchez, 1987). La organización consiste en la unión de un cierto número de personas para realizar una acción colectiva, con el fin de lograr determinados objetivos (CIDE; 1995). El papel que asume el trabajador social es el de acompañar y estimular a la organización hacia la realización de sus tareas y el cumplimiento de estos objetivos.

Al entender la intervención en forma amplia, ya no acotada a lo que es la resolución de problemas, vemos que la relación entre ésta y la mediación se resignifica. Si la intervención incluye, como una de sus dimensiones, a la resolución de problemas y la mediación se inserta dentro de esta dimensión, los conceptos de mediación e intervención ya no serían sinónimos.

"Si la intervención incluye, como una de sus dimensiones, a la resolución de problemas y la mediación se inserta dentro de esta dimensión, los conceptos de mediación e intervención ya no serían sinónimos".

A partir de esto, la mediación como proceso de resolución de conflictos, se constituiría en un modo de intervención dentro de múltiples posibilidades de acción realizadas en trabajo social. La mediación aparece como una forma de intervenir, que pueden adoptar los trabajadores sociales para resolver problemas.

En la práctica de los trabajadores sociales, este modo de resolución de problemas que es la mediación puede ser realizado fundamentalmente a través de dos formas.

En primer lugar, puede llevarse a cabo en forma "pura", es decir, ajustado al modelo de mediación, con sus etapas, características, técnicas y supuestos.

Por otra parte, puede tener lugar una mediación "a medias", que si bien reconoce elementos de ésta, no cumple con todos los requisitos establecidos.

Es posible identificar un continuo de resolución de problemas en la intervención de los trabajadores sociales, donde en un polo se encuentra la mediación realizada en forma pura y en el otro la no mediación (cualquier forma de resolución de problemas que no esté basada ni incluya elementos de mediación), y a lo largo del cual se pueden dar distintos matices o posibilidades intermedias a la mediación.

En este continuo se reflejan los diversos modos de intervención que pueden realizar los trabajadores sociales dentro de la dimensión de resolución de problemas.

En este continuo se reflejan los diversos modos de intervención que pueden realizar los trabajadores sociales dentro de la dimensión de resolución de problemas.

Al intervenir el trabajador social se puede situar en distintos puntos entre estos dos polos, acercándose en un momento a la mediación y en otros a la no mediación. Al considerar la existencia de estos matices, podemos ver que se valorizan ciertas intervenciones de los trabajadores sociales que no necesariamente son una mediación pura.

Desde esta perspectiva, la mediación es visualizada como una entre múltiples formas de resolver problemas, y por lo tanto, no constituiría por sí sola la dimensión de resolución de problemas de la intervención del trabajo social.

En la práctica orientada a resolver problemas, los asistentes sociales pueden desarrollar diversos modos de intervención, tales como la asistencia material, el apoyo, la defensa y, además de éstos, la mediación.

A partir de las nociones de intervención y de mediación desplegadas, la relación que existe entre estos conceptos es que la mediación está contenida dentro de la intervención, específicamente en la dimensión de resolución de problemas. De esto se desprende que **mediación es distinto de intervención.**

CONSTRUYENDO AL TRABAJO SOCIAL DESDE EL SER Y EL HACER

Hasta aquí hemos concebido el concepto de mediación vinculado a la resolución de conflictos o problemas, y a partir de esta concepción se han establecido dos posibles relaciones entre mediación e intervención de los trabajadores sociales.

"En la práctica orientada a resolver problemas, los asistentes sociales pueden desarrollar diversos modos de intervención, tales como la asistencia material, el apoyo, la defensa y, además de éstos, la mediación".

Sin embargo, adquiere relevancia el profundizar en el develamiento del concepto de mediación, ya no acotado a lo que es la resolución de conflictos sino que indagando en su significado original, enraizado en las argumentaciones de la dialéctica.

Si nos remontamos al significado que a la mediación se le ha atribuido en el mundo filosófico, podemos visualizar, en primer lugar, que los griegos utilizaban dicho concepto cuando necesitaban hacer referencia a un modo de relacionar dos elementos distintos. Desde esta perspectiva, la mediación era entendida como un instancia intermedia que acerca a los elementos (Highton, 1995).

Sin embargo, donde este concepto adquiere relevancia es en las argumentaciones acerca de la dialéctica. Hegel concibe a la dialéctica como un "núcleo racional" en el cual se da una relación dinámica entre totalidad, negación y mediación. Por tanto, la mediación es un elemento constitutivo de ésta.

Dentro de esta perspectiva, la categoría de mediación se vincula con las categorías de totalidad y negación. La totalidad es una categoría compleja, constituida por partes, que a su vez se constituyen en totalidades parciales, igualmente complejas. Estas partes están atravesadas por la negación, la cual tensiona las relaciones entre sus elementos constitutivos. La totalidad es dinámica y sus complejos en interacción poseen un inmanente movimiento, donde la negación aparece y se interpreta como un elemento que concreta la mediación.

En este sentido, la negatividad al interior de los complejos totales representa la estructura responsable de la permanente tensión producida por la acción de fuerzas positivas (que trabajan en el sentido de la reproducción de los complejos) y de fuerzas negativas (que apuntan a la dirección de desestructuración de los procesos, de su negación).

Por esto, la negación es por excelencia una categoría mediadora del movimiento y por tanto de superación.

La idea de negación se vincula con el concepto de contradicción, el que tiene lugar cuando están presentes dos fuerzas independientes pero que se niegan mutuamente, adquiriendo de esta manera un carácter mediador.

La mediación es responsable de la articulación dinámica entre las partes y de las relaciones que operan al interior de cada complejo total. Es, por tanto, el fruto de un proceso de múltiples tránsitos, de articulaciones multilaterales y complejas. Asimismo, esta categoría es responsable de la complejidad de los procesos totales, dando lugar a procesos dinámicos en constante mutación, actuando como el motor de todo ese incesante movimiento del ser.

Es así como la mediación aparece como un complejo categorial, con un alto poder de dinamismo y articulación, es responsable de las relaciones que operan al interior de cada complejo relativamente total y de las articulaciones dinámicas y contradictorias entre estas estructuras sociohistóricas. Es por esto que esta categoría posibilita trabajar en la perspectiva de totalidad.

Junto con esto, la mediación tiene una función de conducto entre las diversas instancias de la totalidad y por tanto es estructurante de la particularidad. Siendo la totalidad "complejos de complejos" cada complejo tiene su existencia mediatizada con los demás (Nobre Pontes: 1995). Por lo tanto, se puede ver que este concepto se mueve en el ámbito de interacción entre diver-

sos elementos que se encuentran en tensión, en virtud de la negación y la contradicción.

La mediación articula, conecta, establece relaciones entre estos elementos. Y a partir de esta articulación genera procesos dinámicos y transformaciones a través de relaciones interactivas. "La mediación tiene un papel vertebral en los procesos sociales por su postura relacionadora y articuladora entre los complejos e instancias diferentes de la sociedad. Es una síntesis de todas las fuerzas y de todos los procesos" (Nobre Pontes, 1995).

A partir de las consideraciones anteriores, se constata que el trabajo social es una profesión que interviene. Esta intervención que realiza tiene directa relación con el dónde la profesión se posiciona para actuar sobre la realidad social. Podemos ver que el trabajo social se ubica en el espacio donde interactúan distintos elementos de la realidad social. Esto último puede ser entendido de dos maneras.

En primer lugar, diversos autores han señalado que el trabajo social se sitúa entre los sujetos-individuales o colectivos- y su entorno.

Es posible sostener que la profesión se sitúa en la **interface** o área de interacción entre el sujeto y su entorno material y social, específicamente en los problemas potenciales o actuales que se generan en esta interacción (Compton & Galaway, 1984; Hepworth & Larsen, 1986; Morales, 1980; Tilbury, 1977; Pincus, 1973).

Esta idea puede ser graficada en el siguiente esquema:



El trabajo social se preocupa del individuo en su situación compleja, en una perspectiva biopsicosocial (Friedlander, 1968).

A partir de esto, el trabajo social visualiza al sujeto en interacción con el entorno, es decir, se preocupa por el sujeto y por su entorno simultáneamente, no centrándose en uno o en otro, sino en la interacción que se establece entre ambos. Por esto se dice que la profesión de trabajo social tiene un foco dual (Friedlander, 1968; Compton & Galaway, 1984).

Este entorno estaría constituido por el conjunto de las personas o sistemas significativos para el sujeto, que potencialmente se pueden constituir en recursos para éstos, permitiéndoles satisfacer necesidades, "alcanzar objetivos, solucionar problemas y/o realizar aspiraciones o valores" (Morales, 1980:1-2).

Esta relación sujeto-entorno puede ser entendida como una relación entre el sujeto y las demás personas significativas que lo rodean (tales como la familia, los vecinos, los amigos, los compañeros de trabajo, etc.) y como la interacción entre el sujeto y las organizaciones (como son las juntas de vecinos, centros de madres, comités, clubes deportivos, etc.) e instituciones (escuelas, municipios, juzgados, hospitales, etc.). Estos sujetos, organizaciones e instituciones constituyen sistemas que conforman el entorno del individuo y con los cuales este interactúa en función de sus necesidades.

"...el trabajo social visualiza al sujeto en interacción con el entorno, es decir, se preocupa por el sujeto y por su entorno simultáneamente, no centrándose en uno o en otro, sino en la interacción que se establece entre ambos".

Otro modo de entender el ámbito en que se sitúa el trabajo social sería el planteado por García, quien sostiene que la profesión se inserta en la relación entre sujetos portadores de necesidades y carencias y sujetos portadores de recursos y satisfactores (García, 1991).

Este planteamiento no es contradictorio con lo señalado con anterioridad, puesto que los sujetos pueden ser entendidos como portadores de necesidades y carencias y el entorno como constituido por sujetos portadores de recursos y satisfactores.



Los elementos señalados dan cuenta de que el trabajo social se encuentra en una posición estratégica entre distintos sistemas, dado que conoce tanto las necesidades como los recursos. Desde esta posición la profesión se construye en "bisagra" entre la persona y su situación o entorno (Compton & Galaway, 1991) y entre las necesidades y los recursos o satisfactores

(García, 1991). Oneto la define como un plexo o nexo, cuyo rol es ser articulador, puesto que tensiona la mediación entre distintos elementos en función de ciertos fines (Oneto, 1994). De acuerdo a Adorno, la articulación es un concepto que permite explicar que los fenómenos no tienen valor absoluto ni significado constante aislados del contexto de sus manifestaciones particulares, sino que deben ser entendidos en sus relaciones dinámicas. A partir de esto, articular consiste en yuxtaponer lo aparentemente no relacionado, los elementos no idénticos, revelando la configuración en la cual convergen. Esta 'yuxtaposición de extremos' significa no sólo descubrir la semejanza entre los opuestos, sino también los lazos de conexión (la lógica interna) entre elementos aparentemente no relacionados (Adorno, 1936, citado por Buck-Morss, 1977).

De este modo, el trabajo social es el encargado de establecer vínculos entre distintos elementos que representan partes separadas de un todo (Pincus, 1973; García, 1991; Faleiros, 1983). Por tanto, el trabajo social puede ser entendido como una **profesión de las relaciones**, entre elementos tales como:

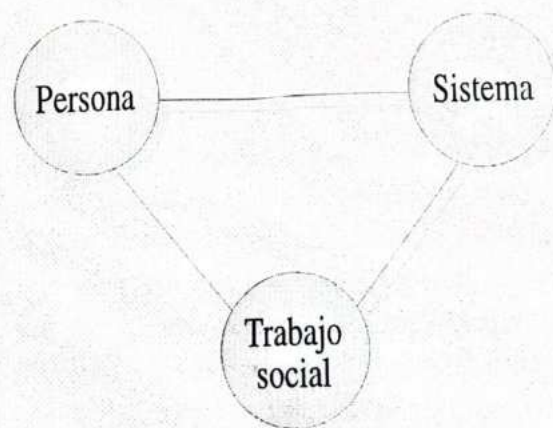
- El Estado y la población a través de la implementación de políticas y programas sociales (Faleiros, 1979).
- Necesidades y recursos mediante la asistencia material (García, 1991).
- Sujeto y entorno al poner al primero en contacto con su red social, es decir, con las personas y servicios que sirvan de recurso.
- Los discursos oficiales y los discursos de los sectores populares.
- Los intereses de quienes asignan los recursos y los beneficiarios.
- Las soluciones propuestas por la vía pública y las iniciativas de los grupos y organizaciones sociales (Oneto, 1994).

Podemos ver que el trabajo social crea, mejora o fortalece vínculos entre las personas y las ins-

tituciones (sistemas de recursos), entre las personas al interior de las instituciones y entre distintas instituciones sociales (Pincus, 1973).

Schwartz señala además que la profesión se constituye en la tercera fuerza entre las personas y los sistemas, movilizandolos para ayudarlos a relacionarse adecuadamente.

Esta idea queda reflejada en el siguiente esquema:



Esto implica que los elementos que el trabajo social articula constituyen fuerzas, que están en tensión entre ellas, debido a que tienen intereses que pueden estar en contradicción, tienen recursos propios para influirse mutuamente y negociar (Schwartz, citado por Shulman).

Al respecto, Oneto agrega que la profesión es una fuerza de complementación funcional entre elementos tensionados, lo cual implica que en el proceso de articulación hay "asimetrías que buscan reacomodo, lo cual no está ajeno a la fricción, que se conceptúa como tensión rearticuladora. Se produce por tanto un proceso de constante articulación-tensión-rearticulación, aceptando el potencial de los actores de los distintos espacios para reestructurar sus discursos, poder y recursos" (Oneto, 1994:51). Por el hecho de constituirse en fuerzas, estos actores tienen capacidad de organización y movilización, lo

que se traduce en la puesta en marcha de una estrategia efectiva para satisfacer los intereses propios en relación con los intereses opuestos (Faleiros, 1979).

Si el trabajo social se sitúa "entre" distintos elementos, los articula y se constituye en una relación de fuerzas, podemos decir, tomando en cuenta las ideas centrales del concepto de mediación expuestas en la primera parte de este capítulo, que trabajo social es una **profesión mediadora**, y que, como tal, interviene en la realidad social.

A partir de lo explicitado, en conclusión, se podría afirmar que la mediación es el **modo de ser** del trabajo social y la intervención es el **modo de hacer**, por lo cual la posible relación entre éstos es que la intervención es una forma de concreción de la mediación.

Lo anteriormente planteado da cuenta de una determinada forma de concebir la profesión, en que se entiende al **trabajo social como mediación**.

Cabe señalar que esta noción ha sido desarrollada por Teresita Matus, aunque desde otra perspectiva. Esta autora sostiene que el trabajo social media en la ruptura entre el sistema y el mundo de la vida presente en la sociedad contemporánea (Matus, 1989). Sitúa al trabajo social como una disciplina capaz de nombrar las escisiones producidas entre la concepción de cultura de expertos y la praxis cotidiana. La propuesta que se quiere desplegar es si el trabajo social puede llegar a constituirse en uno de los intérpretes que develen esa ruptura, siendo capaz de dar contenido a ciertos y acotados nú-

cleos de separación, mediante una labor de deconstrucción, articulando las fisuras de esos determinados discursos (Matus, 1992). Esta significación del trabajo social lo sitúa en un horizonte de intervención que tenga como fundamento una rigurosa y compleja comprensión social, lo cual rompe con la polaridad de interpretación/intervención en trabajo social (Matus, 1995).

A MODO DE CONCLUSION

La mediación constituye el modo de ser de la profesión, el cual se concreta en un modo de hacer que es la intervención.

A partir de esta idea, es posible concluir lo siguiente:

En primer lugar, que el trabajo social es mediación. Es mediación porque se ubica en el lugar del medio entre distintos elementos de la dinámica social, cumpliendo una función que consiste en articular dinámicamente estos elementos.

La profesión no se constituye en mediadora por-

que haga mediación, sino porque es en sí misma una instancia relacionadora de elementos o fuerzas sociales.

En relación con esto, se aprecia que existe una confusión al visualizar la mediación como una práctica, porque éste es un concepto que nace en el mundo de las ideas, específicamente en el enfoque dialéctico. Es así como al trasladarlo al mundo del hacer, acotado a la resolución de conflictos, dentro de un ámbito específico que es el de justicia, se produce una desvirtuación del concepto. Esto ha implicado el que se lla-

"La profesión no se constituye en mediadora porque haga mediación, sino porque es en sí misma una instancia relacionadora de elementos o fuerzas sociales".

me mediación a prácticas de resolución de conflictos que no constituirían mediación.

El surgimiento del tema de la mediación en el ámbito de justicia tuvo repercusiones sobre la intervención del trabajo social en dicho contexto, puesto que a raíz de la relevancia asignada a éste, los trabajadores sociales se 'apropiaron' de este concepto para denominar ciertas acciones que realizaban dentro de su función de resolución de problemas.

Esta apropiación, en nuestra opinión, fue una forma de validar la intervención que realizaban en dicho ámbito, tomando en cuenta que la mediación representaba un nuevo campo de trabajo. No se trata de desestimar la labor de los trabajadores sociales en lo que a resolución de problemas se refiere, muy por el contrario. El problema radica en que los trabajadores sociales llaman mediación a su intervención, tratando de explicar esta última apelando a la mediación, la cual no es un elemento nuevo para el ejercicio de la profesión, sino que es inherente al trabajo social desde sus orígenes filantrópicos y benéficos.

Es así como "tanto para el ejercicio de la caridad como para el de la filantropía se estructura una mediación a cargo de un sujeto particular, que funciona como intermediario, que operacionaliza la doctrina. Este sujeto es el encargado de establecer el vínculo entre los satisfactores, las necesidades y las carencias. Es el sujeto, en este triángulo, que no tiene el problema y no tiene su solución, pero articula el problema y la solución, porque tiene algo que la doctrina estipula como necesario: la voluntad y la disposición para ponerse al servicio de los demás" (García, 1991: 24).

A partir de esto visualizamos que el concepto de mediación nos permite recuperar el sentido histórico de la profesión.

Se constata además que si bien la mediación no puede ser entendida desde el hacer, el hacer sí puede ser entendido desde la mediación, y bajo este punto de vista da sentido a lo que los trabajadores sociales realizan.

Si bien ha quedado en claro, en base a las ideas expuestas, que la mediación no se reduce a una práctica de resolución de problemas, esto no implica que resolución de problemas y mediación sean dos cosas desvinculadas. Por el contrario, a la base de la intervención de los trabajadores sociales hay una mediación y, por tanto, cualquier acción que se lleve a cabo, ya sea dentro de la dimensión educativa, organizativa o la de resolución de problemas va a ser coherente con esta mediación.

Las ideas expuestas reflejan que existe confusión en torno al concepto de mediación y a su relación con el trabajo social. Esto se vincularía con una falta de claridad y acotamiento del saber profesional y por tanto de lo que es la intervención de los trabajadores sociales.

Lo anterior apela a la constante búsqueda de los trabajadores sociales por su identidad y especificidad profesional, es decir, a la necesidad de encontrar ciertos rasgos distintivos que caractericen a quienes ejercen la profesión a partir de lo que son y de lo que hacen.

A partir de los argumentos desplegados se ha dado cuenta de dos elementos constitutivos del trabajo social, como son la intervención y la mediación, y de sus posibles relaciones; queda abierta la pregunta acerca de otros elementos que puedan configurar la identidad y el sentido de la profesión.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ADORNO, T: La Dialéctica Negativa, Editorial Taurus. III Edición, Madrid, 1995.
- ANDER EGG, E: Diccionario de Trabajo Social, Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1988.
- AYLWIN, N: El Trabajo Social como Profesión, en Revista de Trabajo Social N° 58, Escuela de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, 1986.
- BARCIA, R: Diccionario General Etimológico de la Lengua Española, Madrid, 1881.
- BIANCHI, E: El Servicio Social como Proceso de Ayuda, Editorial Paidós. II Edición, Barcelona, 1994.
- BONAFE-SCHMITT, J: La Mediation: Une Justice Douce, Syros Alternatives, París, 1992.
- BUCK-MORSS, S: Origen de la Dialéctica Negativa, Editorial Siglo XXI. II Edición, 1981.
- CASTRO, M; LATORRE, M; VALDIVIESO, C: En el Lugar del Medio: Estudio Etnográfico acerca del Sentido y Significado del Concepto de Mediación para la Intervención de los Trabajadores Sociales en el Ambito Justicia, Tesis para optar al Título de Asistente Social y Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, 1996.
- CELATS: La Práctica Profesional del Trabajador Social, Editorial Humanitas/ Centro Latinoamericano de Trabajo Social, Buenos Aires, 1992.
- COMPTON & GALAWAY: Social Work Processes, The Dorsey Press. III Edition, Chicago, 1986.
- DE ROBERTIS, C: Metodología de la Intervención en Trabajo Social. Editorial El Ateneo, II Edición, Buenos Aires, 1992.
- ENTELMAN, R: Resolución Alternativa de Disputas y Sector Privado, en: Reporte Final 1er Encuentro Interamericano sobre Resolución Alternativa de Disputas, Buenos Aires, 7-10 octubre, 1993.
- FALEIROS, V Trabajo Social: Ideología y Método, Editorial Euro, Buenos Aires. 1979.
- FALEIROS, V: Metodología e Ideología del Trabajo Social, Editorial Humanitas, IV Edición, Buenos Aires, 1983.
- FALEIROS, V: Trabajo Social e Instituciones, Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1986.
- FLOYER, A: Cómo Utilizar la Mediación para resolver Conflictos en las Organizaciones, Editorial Paidós, Barcelona, 1990.
- FOLBERG, J: Mediation: A Comprehensive Guide to resolve Conflicts without Litigation, Editorial Jossey Bass, I Edición. EEUU. 1984.
- FOLGER, J: New Directions in Mediation, SAGE Publications, Londres, 1994.
- FRIEDLANDER, W: Conceptos y Métodos del Servicio Social. Editorial Kapelusz, Buenos Aires, 1968.
- GARCIA, M: Especificidad y Rol en Trabajo Social, Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1991.
- HEPWORTH & LARSEN: Direct Social Work Practice: Theory and Skills, The Dorsey Press. II Edition, Chicago, 1986.
- HIGHTON, E: Mediación para Resolver Conflictos, Editorial Ad-hoc. I Edición, Buenos Aires, 1995.
- KISNERMAN, N: La Intervención Transformadora, Editorial Humanitas, IV Edición, Buenos Aires, 1979.
- MARRONI, M: Teoría de la Intervención en Trabajo Social, en Revista de Trabajo Social N° 22, Escuela de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, 1977.
- MASCAREÑO, A: Regulación e Intervención, Mimeografiado, Santiago, 1993.
- MATUS, T: Trabajo Social y Modernidad: Hacia un desencanto fructífero, Tesis de Licenciatura para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Sociales, ILADES, Santiago, 1989.

- MATUS, T: Trabajo Social ¿Una Disciplina en Tensión Evolutiva?, Revista de Trabajo Social N° 61, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica, Santiago, 1992.
- MATUS, T: Desafíos del Trabajo Social en los '90 en "La Perspectiva Metodológica en Trabajo Social", Documentos CELATS, ALAETS, Lima, 1995. Mimeo.
- MORALES, A: Social Work: A Profession of Many Faces. Allyn 1:12 PM Bacon, II Edition, Boston, 1980.
- NOBRE PONTES, R: Mediação e Serviço Social, Editorial Esparza, Sao Paulo, 1995.
- ONETO, L: El Trabajo Social como Mediador en la Gestión y Diseño de Políticas Sociales, en Revista de Trabajo Social, N° 64, Escuela de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, 1994.
- PINCUS, A; MINAHAN, A: Social Work Practice: Model and Method, F.E. Peacock Publishers. Wisconsin, 1979.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la Lengua Española, Editorial Espasa Calpe, Madrid, 1980.
- RUBY, C: Introducción al Trabajo Social, Editorial Euge, Primera Edición, Barcelona, 1990.
- SANCHEZ, D; VALDES, X: Conociendo y Distinguiendo un Trabajo Social, en Revista Apuntes para el Trabajo Social, N° 14, Colectivo de Trabajo Social, Santiago, 1987.
- SHULMAN, L: The Skills of Helping Individuals and Groups. Peacock Publishers, Illinois, 1981.
- SPARVIERI, E: Principios y Técnicas de Mediación; Un método de Resolución de Conflictos. Editorial Biblos. Buenos Aires, 1995.
- TERESOPOLIS: Metodología del Servicio Social, Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1981.
- TILBURY, D: Casework in Context: A basis for Practice, Pergamon Press. II Edition. United Kingdom, 1977.
- TOUZARD, H: Mediación y Solución de Conflictos, Editorial Herder, III Edición, Barcelona, 1981.