



BIBLIOTECA

Conceptions et pratiques de la médiation sociale



ALMEIDA, Helena Neves (2001): *Conceptions et pratiques de la médiation sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Coimbra: FBB / Instituto Superior Bissaya Barreto.

En 2001 Helena Neves Almeida publica su tesis, donde elabora la construcción teórica de la mediación social y explora las configuraciones de la mediación en cuanto a un modo de intervención social identificador del trabajo social. Investigación que supone la apertura de un camino científico comparable a la realizada en 1978 en la tesis de John Michael Haynes: *Mediación en Divorcio: Teoría y práctica de un nuevo perfil social*, que

fue el inicio de la construcción teórica de la mediación familiar. Es una obra que invita a su lectura dado el carácter científico de la misma y la calidad e innovación de sus aportaciones en el espacio de la intervención social.

La mediación social está asegurada por la labor de profesionales que trabajan en organizaciones sociales, en los últimos años se está extendiendo progresivamente, y hace necesario la lectura de esta obra para entender las implicaciones de la mediación social en la intervención social y de forma especial en la profesión de Trabajo Social

La autora, profesora en la Universidad de Coimbra, en Portugal, país que se incorpora a la mediación de la misma forma que lo hace Europa, aunque de forma significativa ya que en la celebración del II Congreso Internacional de Mediación Familiar organizado por el Foro Mundial de Mediación Familiar en Mayo de 1998 (donde se reflexiona sobre diversos temas, entre los que podemos destacar: la identificación de roles, definición de campos de intervención en

mediación, etc.) se construye la base de la red internacional de Mediación.

La mediación se presenta como un proceso que dignifica a las personas, desarrolla sus capacidades e impulsa a las mismas a cambios, tanto personales como sociales. Desde la perspectiva de las ciencias sociales, es algo más que el establecimiento de una relación entre la sociedad y el individuo. La mediación es simultáneamente social e interindividual, pues “hace sociedad” en la medida en que crea lazos sociales fundados en representaciones culturales e históricas, a la vez que constituye un modo alternativo de resolución de conflictos, un modo de regulación social y traduce una concepción integrada de intervención social cuyo sentido se elabora en lo cotidiano con actores diversos y en contextos concretos. De acuerdo con la autora, la mediación en trabajo social configura un proceso dinámico que rechaza el modelo de “déficit” en favor de una búsqueda política y práctica comprometida con experiencias transformadoras. Como proceso la mediación constituye un desafío para todos los que intervienen en el campo de lo social.

La obra está dividida en dos partes. En la primera parte, se define la mediación así como las características fundamentales de la misma: “una tercera persona, sin poder de decisión que cataliza el proceso y la comunicación entre las partes”. A la vez, presenta una tipología del concepto de mediación muy interesante, evidenciando una polisemia y complejidad de con-

cepto por la referencia a otros procesos de resolución de conflictos, entre ellos destacamos: la negociación, la conciliación, el arbitraje, etc. Posteriormente marca el concepto de mediación en Trabajo Social con una detallada búsqueda de autores, procesos, intervenciones que relacionan la intervención en Trabajo Social con la Mediación Social. Esta relación está fundamentada con diferentes experiencias existentes entre las que destaco los resultados de una investigación realizada en Brasil, relación que ofrece a la disciplina de Trabajo Social en concreto y a otros perfiles profesionales que trabajan en lo social, un nuevo yacimiento de empleo así como la construcción de un nuevo perfil profesional. La autora termina realizando una construcción teórica sobre la intervención social mediadora. Formulaciones teóricas que validan el espacio mediador del profesional de Trabajo Social, como profesionales que pueden ejercer como mediadores familiares según las diferentes leyes de mediación familiar publicadas en España.

La mediación social surge para la creación de una sólida relación con los usuarios, los recursos y la dinámica del medio. A través de la mediación, los individuos adquieren la posibilidad de cambiar en tiempo y espacio, mientras los mediados escuchan sus respectivos proyectos de futuro. Se presenta la mediación como una construcción relevante en las profesiones vinculadas al ámbito de lo social, pues desarrolla la capacidad humana para analizar situaciones y tomar decisiones. A la vez, permite

desarrollar la capacidad de encuentro y actuar conforme con los intereses y con respeto de los derechos y deberes de cada persona. Debido a la complejidad de la realidad social, la autora crea y explora un modelo de análisis que sitúa a la mediación como un proceso y un producto, que incorpora diversas modalidades y recursos de intervención. En el texto, se puede comprobar el análisis minucioso de los elementos estructurales de la práctica de la mediación social, como el contexto de intervención, la demanda social y los agentes de la mediación.

Se afirma que la mediación es un proceso de intervención alternativo en la regulación de los conflictos, las referencias teóricas son múltiples, tan variadas como los contextos, los propósitos y los temas que desarrolla. En la práctica de la mediación se entrecruzan diferentes tipos de conocimientos: el conocimiento teórico, que nos permite identificar los hechos y comprender los factores involucrados, y el conocimiento práctico que corresponde al saber hacer, un conocimiento que utiliza las técnicas, habilidades y actitudes, que a la vez está asociado a un saber teórico. Ambos conocimientos están impregnados de valores inseparables. El mediador no puede pretender separar la reflexión de la acción y cuando lo hace se ilusiona. Los tres soportes (teorías, prácticas y axiologías) son independientes desde el punto de vista analítico, pues se entrecruzan en la práctica de la intervención. La autora presenta diferentes teorías con sus autores más representativos

deteniéndose de forma detallada en conceptos como *empowerment* y *advocacy*, tan importantes en mediación, dado que el *advocacy* analiza las diferentes estrategias dirigidas a influir en quienes toman decisiones a nivel local, nacional e internacional.

La autora contempla cuatro modelos de mediación innovadores, que conllevan una sistematización de la información en categorías homogéneas e independientes que integran el universo del objeto de estudio y su análisis. A través de la investigación de la práctica mediadora se pueden obtener nuevos referentes de modelos. Los modelos estudiados por la autora se organizan sobre cuatro elementos: autonomía, comunidad, profesional y legalidad. Se trata de una elaboración teórica con valor epistemológico dado que permite la confrontación de diferentes teorías utilizadas con la realidad observada. Esta construcción teórica es vista tanto desde el perfil de la mediación como desde el perfil del trabajo social, desde la consideración de diferentes aspectos.

En la segunda parte de la obra, se analiza la mediación como proceso que integra diferentes etapas, construidas en relación a los autores del conflicto y la situación del mismo. Reflexiona sobre diferentes elementos en el proceso, siendo esta relación de elementos diferentes a los considerados por autores que marcaron los inicios de la mediación familiar tanto en Estados Unidos como en Europa, siendo por ello su aportación totalmente innovadora. Los elementos examinados en el

texto constituyen un hito a tener en cuenta en Mediación Social, pues están totalmente diferenciados de los elementos a tener en cuenta en otro tipo de mediaciones (mediación familiar), ayudan a la dinámica de la producción de saberes profesionales.

El procedimiento de la mediación social esta dividido en tres partes: modalidades de acción, procesos de trabajo y estrategias de mediación. Los procesos de trabajo analizados son diferentes de las etapas metodológicas de la mediación. No se pueden confundir los conceptos anteriores. Se considera la exploración de las diversas competencias profesionales asociadas a la mediación social, entre ellas sobresalen: el estudio y análisis, la argumentación y la negociación, el trabajo en equipo, en resumen la planificación y la evaluación, dado que la mediación social no posee la imparcialidad de otros tipos de mediación como la mediación familiar y penal.

En resumen, la autora incorpora importantes resultados que destacan el carácter democrático de este tipo de intervención práctica, haciendo hincapié en las principales paradojas que conlleva la mediación social (freno en la proximidad singular y distancia de la situación-problema, contextualización del problema y descontextualización del procedimiento, personalización del tratamiento y despersonalización de la práctica de la mediación social).

En definitiva, se afirma en la obra que la mediación es un proceso de

regulación social por la vía del diálogo, pero de forma paradójica, favorece el desarrollo de competencias humanas, estimulando una mayor eficacia en las instituciones sociales en relación a sus destinatarios y al medio ambiente que les rodea, donde llega a la producción de las sinergias necesarias para el desarrollo económico-social de las comunidades. Por lo que la mediación constituye un modelo teórico apropiado en el desarrollo de prácticas innovadoras en el campo de las políticas sociales que respetan y fomentan los valores de la dignidad humana y la ciudadanía. Está instituida con dos finalidades diversas como la prevención o resolución de conflictos y la promoción de enlaces sociales entre las personas y entre éstas y las organizaciones sociales. La mediación se inscribe por tanto en la lógica de los actores sociales que se dedican a los procesos de normalización de las relaciones sociales, basado todo ello en la defensa de los derechos y deberes de los ciudadanos a través de respuestas innovadoras, afirmando de ese modo su dimensión expresiva e instrumental.

Pilar Munuera Gómez

Mediadora

Profesora Titular de Trabajo Social y
Servicios Sociales

Universidad Complutense de Madrid

pmunuera@trs.ucm.es