

¿POR QUE MEDIAMOS LOS TRABAJADORES SOCIALES?

Los valores y principios orientadores del Trabajo Social, así como el modo de ser y la valoración interdisciplinaria de la profesión son razones que explican por qué el trabajador social ha realizado mediaciones desde sus inicios como profesión

PRESENTACION

Este artículo corresponde a una integración de dos exposiciones realizadas sobre el tema de la mediación en dos encuentros de diferente carácter. En el primero me correspondió representar a la profesión en la Ceremonia de Inauguración de los Centros Pilotos de Mediación Familiar de Santiago y Valparaíso. La tarea encomendada a los representantes de las profesiones: abogados, asistentes sociales y psicólogas que integran los equipos de cada centro, consistía en realizar un puente entre nuestras profesiones y la mediación familiar. La segunda exposición se dio en el contexto del "Encuentro de Mediación", organizado por la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile y el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Santiago. La exposición se centró en el carácter interdisciplinario de la mediación.

Estas dos intervenciones han sido ampliadas con nuevos elementos, para este artículo, con

MARIA OLGA SOLAR S.

Asistente Social, Master of Teaching Social Work,
Terapeuta Familiar y Mediadora,
Docente Escuela de Trabajo Social,
Pontificia Universidad Católica de Chile.

el objetivo de proponer antecedentes y reflexiones acerca de algunas razones del porqué el Trabajo Social como profesión sintoniza con la mediación. Son proposiciones ini-

ciales. No se trata de agotar el tema ni dar últimas palabras. Solo están diseñadas para que sean de utilidad para los trabajadores sociales y otras profesiones que también participan de esta actividad.

A propósito de la preparación de un libro sobre Trabajo Social Familiar, del cual soy coautora, junto a Nidia Aylwin¹, nos encontramos con la Primera Evaluación del Servicio Social anexo al servicio de Asistencia Judicial del Colegio de Abogados creado en 1932, publicado en la memoria de los años 1930-1940 de la Escuela de Servicio Social Elvira Matte de Cruchaga, a 10 años de su fundación, hoy

¹ Asistente Social, Master en Educación para el Trabajo Social, Terapeuta Familiar, Docente Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica. Este hallazgo, fortuito, nos resultó sorprendente, pues nos mostró cómo el Trabajo Social ha realizado mediaciones desde sus inicios como profesión. Algunos párrafos:

“Son las visitadoras quienes reciben la primera solicitud de ingreso y a ellas corresponde seleccionar los casos que deben pasar a las secciones jurídicas, reservándose la atención de aquellos que ellas juzguen deben ser solucionados extrajudicialmente por el Servicio Social”.

“Los problemas que allí se presentan son en su mayoría conflictos familiares, en los cuales los cónyuges piden separación, petición de pensiones familiares, disputas por herencia, etc.”.

“La gente de nuestro pueblo, es en general, gente sencilla y se siente cohibida al presentarse a la justicia. Su poca educación y la casi total ignorancia en cuestiones jurídicas, complican el trabajo que no se reduce ya solo al aspecto judicial, sino que abarca todo el problema social del individuo”.

“Cuando se trata de desavenencias conyugales, casos que por su frecuencia van ya constituyendo un verdadero problema social, no se escatiman esfuerzos con ecuanimidad tendientes a obtener el restablecimiento de la paz conyugal, a fortalecer la confianza, la mutua comprensión y la serenidad que permita resolver con altura de miras las dificultades”.

“Al mismo tiempo se trata de hacer conscientes a las partes de los deberes y derechos que les corresponde como fieles ejecutores de la noble misión que tienen que cumplir con los hijos”.

De alguna manera y en el lenguaje de ese tiempo se alude a varios supuestos de la mediación, tal cual los entendemos hoy:

- A la neutralidad o imparcialidad al hablar de ecuanimidad.
- Al respeto al considerar las condiciones educativas de las partes.
- A entender el problema jurídico como “parte” y “todo” del problema a resolver.
- A la relevancia de mirar hacia el futuro y velar por la mantención de las relaciones significativas y duraderas en el tiempo, como la relación parental. Los cónyuges podrán terminar su relación, pero la relación de padre y madre no tiene fin.

“Se trata de hacer conscientes a las partes de los deberes y derechos que les corresponde como fieles ejecutores de la noble misión que tienen que cumplir con los hijos”.

La memoria del Consultorio Jurídico (1934) presidido por don Arturo Alessandri Rodríguez, dice: *“La intervención de las Visitadoras Sociales ha sido utilísima, pues ha permitido descongestionar la labor de las secciones jurídicas y solucionar en forma extrajudicial, muchos casos, que por su naturaleza requieren mas bien la intervención de una persona humanitaria y conocedora de los sentimientos humanos”.*

Don Arturo Alessandri alude aquí, en primer lugar, a un aspecto central de la implementación de la mediación. Las personas vienen en conflicto. No han podido solucionar por ellas mismas los temas a resolver. Si tienen que recurrir a una instancia judicial, es necesario que sean recibidos en un clima que les garantice el cuidado y la confianza, que aminore en parte sus temores y miedos frente a las decisiones con las que deberán vivir de ahí en adelante. De ahí que “la persona humanitaria, que conoce los sentimientos humanos”, sea una preocupación hoy en día. El reconocer la presencia de emociones a la base del conflicto y el enseñar cómo manejarse con ellas desde una postura constructiva constituye parte de la formación de los mediadores y mediadoras en los diferentes modelos y escuelas de me-

diación, y en los diversos campos de aplicación, no solo el familiar. Todas las disputas tienen emociones a la base, y en reiteradas oportunidades estas se originan en necesidades insatisfechas, las cuales pueden no ser conscientes para las partes en disputa, y que el mediador a través de un esfuerzo paciente y persistente intenta sacar a luz, con el fin de mejorar la relación, ampliar la gama de opciones de solución y salir de las posiciones rígidas de las personas en disputa, frente al tema en discusión. En segundo lugar, don Arturo Alessandri alude a la descongestión de tribunales que la intervención mediadora supone. Una de las razones fundamentales de la incorporación de la mediación y otras medidas alternativas al sistema legal.

En 1993, en un estudio de la abogada Clara Salgado, Directora del primer Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, se concluyó que los asistentes sociales que se desempeñaban en la Sección Social aplicaban métodos alternativos como la conciliación y la mediación, agregando que esta era prácticamente la única experiencia sobre la materia que se desarrollaba masiva e institucionalmente. "Esta instancia prejudicial se llevaba a cabo en forma callada y sin ostentación por parte de los asistentes sociales, trabajo que ha sido altamente apreciado por los usuarios y que en la actualidad recién está alcanzando la relevancia y valoración social que le corresponde. Con estas bases, más la formación adecuada se crea el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Social, que funciona desde el año pasado" (Salgado, 1993).

"El Trabajo Social ha realizado mediaciones desde sus inicios como profesión en Chile."

¿Por qué traigo estos elementos a colación? Porque los asistentes sociales han realizado estas intervenciones y han buscado estos acuerdos desde los inicios de la profesión en el año 1932, años en que la mediación no era para nada tema. Entonces, ¿por qué mediamos los trabajadores sociales?

Me gustaría centrarme en tres razones, de por qué, a mi juicio, el trabajo social ha estado haciendo mediación, o ha hecho algo similar a la mediación durante décadas, sin saberlo. La primera, es que la mediación, de una manera importante, como modalidad de intervención constituye el modo de ser de la profesión. La segunda se podría formular así: los valores y principios orientadores del Trabajo Social coinciden con los de

la mediación. Y la tercera, al carácter interdisciplinario de la mediación, coincidente con la formación de los trabajadores sociales.

LA MEDIACION COMO MODALIDAD DE INTERVENCION CONSTITUYE EL MODO DE SER DE LA PROFESION

Como todos sabemos, el trabajador social desarrolla su práctica en el marco de las políticas sociales. Ese es el contexto de nuestra intervención. En todas las políticas sociales de las cuales participa está inserto en la interacción entre los distintos sistemas que participan de un determinado problema social. Un trabajador social en su desempeño debe vincularse con el sistema de salud, o con el educativo, o el de vivienda, con el Municipio, etc., dependiendo del objeto de la intervención. Es así como el Trabajo Social se ubica

en esa sección o más bien intersección que vincula al sector con el contexto del tema, del problema, de la situación. Está en la interacción, en el límite, en la frontera. Y está directamente vinculado a las personas, a las familias, a su vida cotidiana, a sus necesidades y al significado que estas le otorgan a los hechos de su vida. "El Trabajo Social es mediación, y es mediación porque se ubica en 'el lugar del medio' entre los distintos elementos de la dinámica social, cumpliendo una función articuladora de estos distintos elementos. La profesión no se constituye en mediadora porque haga mediación solamente, sino porque es en sí misma una instancia relacionadora entre elementos o fuerzas sociales" (Castro *et al.* 1996; Latorre y Valdivieso, 1996).

De esta forma el Trabajo Social está en el terreno de las transacciones, en el campo de las mediaciones. De ahí su "dificultad", y a veces su drama, para actuar, por lo difícil de la posición, pero también es en esta posición en que radica su oportunidad y fortaleza. ¿Por qué?

Está en el campo, pero, claramente, no pertenece a las profesiones "directoras": Está en Justicia, pero no es abogado. Está en Salud, pero no es médico. Está en Vivienda, pero no es arquitecto.

Como sabemos, la definición de los problemas de las personas desde la institucionalidad estatal se da en forma fragmentada. Y los problemas se definen para las personas fragmentariamente.

Gran parte de los programas sociales continúan sin definir los problemas en términos multidimensionales, la mayoría de las veces sin reconocer en la práctica concreta la relación de sus programas específicos con situaciones integrales y demasiado a menudo sin siquiera involucrar los contextos familiares y ambientales, ya sean físicos o sociales, de sus usuarios. Sin embargo, los diagnósticos son claros. Así, por ejemplo, en las políticas edu-

cacionales: el diagnóstico nacional es crítico con respecto a la relación sistema-educativo contexto familiar, social, cultural de los educandos y sobre la relevancia de esta interacción en el logro de los objetivos educacionales. En Salud, se destaca la necesaria participación de la familia y la comunidad, dada la relevancia que tiene el conocimiento en salud y la participación en la prevención, el autocuidado y solución de los problemas de salud.

"Sin embargo, los propios programas sociales han tendido a reducir el área de responsabilidad de las personas y de las familias, sobre la base de hacer las decisiones de

salud, de nutrición y de educación, de justicia, una materia de expertos en que prácticamente no cabe intervención ajena" (Torche, 1995).

Afortunadamente en algunas políticas esto está cambiando. Concretamente en las políticas de Justicia. Y eso es un gran desafío para nosotros como profesionales.

Este cambio de perspectiva podemos observarlo en la formulación y en la implementa-

*"El Trabajo Social
está en el terreno
de las transacciones,
en el campo de
las mediaciones.
De ahí su "dificultad",
y a veces su drama,
para actuar,
por lo difícil de
la posición,
pero también
en esta posición
radica su oportunidad
y fortaleza."*

ción de los programas, ampliación de la mirada para incluir aquello en lo cual está inscrito el tema, el problema, el conflicto, la disputa, como por ejemplo el Programa de Acceso a la Justicia (PAJ). Se plantea el "devolverle" a las personas un poder arrebatado desde las instituciones, hacerlo actor de su capacidad para resolver conflictos y así eliminar el perfil judicial de los muchos problemas humanos que al entrar en el ámbito de la justicia se reducen, se "judicializan", y en la mayoría de los casos se agravan por la conducta impositiva y adversarial de estos sistemas.

"De las confrontaciones a las colaboraciones" es la nueva postura. De que "otros decidan por mí a yo ser gestor y actor de mis decisiones". Todo el campo de las mediaciones: familiares, escolares, vecinales, laborales. Todas estas orientaciones, medidas e innovaciones que se están produciendo o que se producirán, han requerido de perspectivas que salgan del ámbito específico del problema, trátase de lo jurídico, de lo educativo, de la salud, etc. Han requerido de enfoques que analicen lo específico en los marcos amplios en que los fenómenos y los problemas humanos se producen.

El surgimiento del tema de la mediación en el ámbito de la justicia ha tenido repercusiones sobre la intervención del Trabajo Social en dicho contexto. A raíz de la relevancia asignada a este, y de la "experiencia mediadora" inherente a la profesión, los asistentes sociales se han sentido cómodos(as) con ella. No solo ha permitido denominar ciertas acciones que realizaban dentro de sus funciones, sino que también les ha proveído de una metodología factible de utilizar en los diferentes campos de trabajo.

Esta apropiación, en nuestra opinión, fue una forma de validar la intervención que se realizaba en dicho ámbito. No se trata de desestimar la labor de los trabajadores sociales en lo que a resolución de conflictos se refiere, muy por el contrario (Latorre, 1997), se trata de destacar que el modo como el Trabajo Social

interviene, es mediando, y que esto es inherente a la profesión desde sus orígenes filantrópicos y benéficos.

A la base de la intervención de los trabajadores hay una mediación y, por tanto, cualquier acción que se lleve a cabo, ya sea dentro de la dimensión educativa, organizativa o de resolución de conflictos, va a ser coherente con esta mediación.

¿Qué mediaciones? Mediaciones entre (Oneto, 1995):

- Los recursos públicos y privados y la población beneficiaria.
- Los discursos oficiales y técnicos y los de los beneficiarios.
- Las soluciones de la política pública o sus vacíos y las iniciativas de los grupos sociales.
- Los intereses de quienes asignan los recursos y la de los asignatarios.
- Mediación en los conflictos al interior de la familia como asimismo de la familia con otros sistemas sociales.

LOS VALORES Y PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL TRABAJO SOCIAL COINCIDEN CON LOS DE LA MEDIACION

Desde sus inicios como profesión el Trabajo Social plantea algunos principios orientadores de la práctica: dignidad de la persona, autodeterminación, respeto, desarrollo de potencialidades, etc., y cualquiera sea la función que desempeñe, desde la asistencia a la promoción, cualquiera sea el problema o las características y limitaciones del cliente, vemos al Trabajo Social interviniendo sobre las fuerzas, sobre las competencias, sobre las posibilidades y un marco de respeto.

Sin embargo, estos principios los hemos vulnerado en innumerables ocasiones, como cualquier profesión vulnera sus principios. La mayoría por nuestras limitaciones en formar

adecuadamente a nuestros alumnos; tal vez porque en alguna época tendimos a descalificarlos por arcaicos y dudamos de su validez, y por otra parte por la orientación general de los programas sociales que nos hacen olvidarlos y no ser consistentes. El foco en el respeto y en las fuerzas, potencialidades o recursos en la toma de sus decisiones de parte de las personas ha recibido atención renovada en nuestra profesión solo recientemente.

El hecho de trabajar con las fuerzas aparece muy sencillo; sin embargo, la práctica social está plagada de ejemplos en sentido inverso. Y la literatura también. Mucho más énfasis en los déficit de las personas que en sus competencias, que en sus posibilidades.

Hablar de déficit, patología, enfermedades, carencias, problemas, conlleva importantes consecuencias para la acción social. Al solo diagnosticar y categorizar, las más de las veces, dejamos la realidad detenida en esas categorías: abandono de hogar, problemas de conducta, vagancia, neurosis, conflicto con la justicia, etc. Aún más, y siguiendo a Saleebey (1997), se puede afirmar, en primer lugar, que en esta orientación se convierte a la persona que tiene un problema en el problema, "se convierte o es el problema". La persona ya no solo tiene problemas. El problema la constituye, es su esencia. En segundo lugar, al acentuar en los problemas, se crea una red de expectativas pesimistas y de predicciones o pronósticos acerca de las personas, sus ambientes y sus capacidades.

Por lo que una evaluación basada solo en problemas fomenta una óptica individualista más que una visión ecológica de las personas. Se pierden de vista sus posibles recursos: familiares, de amistad, comunitarios, etc. El foco, solo en lo que está mal, a menudo muestra un enorme escepticismo acerca de la habilidad del individuo para manejarse con la vida o "rehabilitarse" o salir adelante. Más aún, la orientación a problemas, enfermedades o déficit asume que existe una causa para este desorden o esta desviación y, por lo tanto, una

solución. Esta es una verdadera trampa. Suponer que si sabemos la causa conocemos la solución (Saleebey, 1997).

Esta verdadera cultura del problema en el ámbito de las profesiones nos obstaculiza promover su protagonismo. Al no enfatizar en la capacidad, sino en el déficit, subvaloramos a las personas, no las consideramos en su integridad, lo que nos lleva a convertirnos en "expertos" en la solución de los problemas de los otros. ¿Y qué pasa con las capacidades? ¿Qué pasa con los recursos y las potencialidades de las personas? ¿Cómo se las han arreglado para sobrevivir en circunstancias, la mayoría de las veces, muy difíciles?

La evaluación que se focaliza en los déficit obstaculiza la ejercitación en los clientes del poder personal y social reforzando las estructuras sociales que generan y regulan las relaciones desiguales de poder, haciéndolas más vulnerables (Cowger, 1996).

La perspectiva de las fuerzas: el protagonismo

La perspectiva de las fuerzas, por el contrario, parte de la base que las personas tienen recursos, conocimientos, talentos, experiencias y que estos elementos son centrales para la práctica social, en un contexto de oportunidades, para su expresión y desarrollo. Constituyen la energía necesaria para el "empoderamiento" de las personas, grupos y familias etc. En el ámbito personal, la dinámica es similar a la noción tradicional de autodeterminación, principio orientador de nuestra profesión desde sus orígenes. Mediante su ejercicio, los clientes le dan dirección a su proceso. Toman control sobre sus vidas, aprenden nuevas formas para pensar acerca de sus situaciones y adoptan comportamientos nuevos que los satisfacen (Cowger, 1996).

Los asistentes sociales que trabajamos con sectores que carecen de poder debemos ser capaces de trabajar de manera de "devolver" a

las personas su poder y también confrontar programas y políticas que se los impidan o que dificultan su ejercicio.

Esta tarea nos desafía a formar asistentes sociales competentes en la habilidad de reconocer y respetar valores, creencias y prácticas de las personas e intentar percibirlos desde sus propios lentes culturales y no solo desde los nuestros. Implica también aprender a sentirse cómodos(as) con las diferencias de los demás y evitar encontrarse atrapado en comportamientos ansiosos o defensivos en respuesta a dichas diferencias.

Deberían ser hábiles en establecer conversaciones que permitan descubrir fuerzas (Cowger, 1996). La idea es contar con profesionales que construyan contextos de oportunidad para que las personas adquieran control sobre las decisiones importantes de sus vidas.

El lenguaje y las palabras, a través de las conversaciones, pueden elevar e inspirar a alguien, o en el extremo, pueden destruirla (Saleebey, 1997). Nosotros sabemos que lo que decimos tiene poder. Y más todavía si cuando lo decimos es desde una posición de poder. Como dice Wazlawick (1978), el contenido de lo que decimos no es irrelevante. Más aún, es muy relevante para la construcción de la autoestima, de un *self* sólido. El lenguaje alimenta nuestro sentido del *self*, necesitamos fijarnos en las palabras que usamos de manera que las personas con que trabajamos puedan verse a sí mismas más y no menos.

Una perspectiva de las fuerzas fortalece las competencias de las personas, por ello mitiga y aminora la significación de la relación desigual de poder entre el profesional y el cliente, al mismo tiempo que aumenta el potencial para liberar a las personas de las clasificaciones diagnósticas estigmatizantes que refuerzan los déficit. Por otra parte provee de estructura para el estudio de alternativas, para la movilización de competencias y para la construcción de autoconfianza.

La perspectiva de las fuerzas es particularmente útil para aquellos clientes involuntarios que acuden a los programas en forma obligada. Esto, por la escasez de poder implícito que tiene el cliente por la naturaleza misma de la relación usuario-profesional en esas circunstancias (Cowger, 1996). Lo anterior, no significa desconocer los problemas reales, las penas reales que tanto los individuos como las familias y las comunidades enfrentan.

Tampoco quiere decir

no ver las situaciones de injusticia y no considerar las realidades de abuso de todo tipo que existen.

Al respecto, la perspectiva de la resiliencia es consistente con esta perspectiva. Este enfoque se basa en un cuerpo consistente de investigación y de prácticas que muestran que la capacidad para recuperarse y salir adelante no es la excepción, sino que constituye la regla de que en los asuntos humanos las personas se recuperan de problemas muy serios. Que los

*“Cualquiera sea la
función que desempeñe,
desde la asistencia a la
promoción, cualquiera sea el
problema o las características
y limitaciones del cliente,
vemos al Trabajo Social
interviniendo sobre
las fuerzas, sobre
las competencias,
sobre las posibilidades
y en el marco del respeto.”*

individuos, las comunidades, los pueblos se sobreponen a la adversidad y que no todas las experiencias potencialmente traumáticas conducen inevitablemente a la vulnerabilidad, a los fracasos en la adaptación a situaciones distintas y a la psicopatología. La resiliencia no es una postura frívola en relación con los dolores ni una postura infantil frente a los problemas de la vida. Es solo la habilidad para salir adelante a pesar de estos problemas.

Se trata de rebatir la idea de que la mayoría de las personas que experimentan dolor, traumas y abandono inevitablemente sufren heridas irreparables y llegan a ser menos de los que podrían haber sido (Saleebey, 1997).

Este tipo de afirmaciones representan construcciones negativas, que en el pasado emergieron especialmente para referirse a los pobres o "desviados de la verdad" y que hoy se han sofisticado bajo una terminología científica, pero en la cual las metáforas y narrativas que guían nuestro pensamiento y acción están encubiertos en un lenguaje curativo, que igualmente constituyen construcciones negativas que son, a veces, irrevocables y fatales para aquellos que intentamos ayudar en Trabajo Social.

Intervenir desde la perspectiva de las fuerzas supone que prácticamente todo lo que hace un profesional estará basado en ayudar a descubrir, destacar, connotar, explorar y explotar las fuerzas y recursos del cliente en la tarea de alcanzar sus objetivos.

Este protagonismo del sujeto y la confianza en su capacidad, es un principio fundante de

la mediación y, a larga, es un aporte a la democratización de las relaciones.

La "vocación interdisciplinaria" del Trabajo Social es coherente con el carácter interdisciplinario de la mediación

El Trabajo Social como profesión nació a inicios del siglo XX al profesionalizar una actividad de ayuda, originada en la beneficencia y en la caridad. Revisando los escritos de los primeros trabajadores sociales nos ha llamado

positivamente la atención el enfoque multidimensional con que contaban nuestros iniciadores. Esto, tanto para evaluar las situaciones humanas como para intervenir considerando factores múltiples. Ya hemos analizado las razones del porqué esta correcta perspectiva se debilitó (Solar, 1984, 1995).

Sin embargo, si analizamos cualquier currículo de cualquier escuela de Trabajo Social de cualquier país nos encontramos con una diversidad de materias, que en el fondo lo que

pretenden es tratar de entender a los seres humanos desde diferentes ángulos, buscando a través de la docencia nuestra definición de un ser humano integral: difícil tarea. Buscamos un desempeño interdisciplinario a través de una formación multidisciplinaria.

Gyarmati (1984), para aproximarse a lo interdisciplinario, destaca el progreso vertiginoso del conocimiento en cada una de las áreas y de cómo este se ha acentuado durante este último siglo. El plantea que esta nos lleva a una contradicción que afecta a la enseñanza supe-

"Al solo diagnosticar y categorizar, las más de las veces, dejamos la realidad detenida en esas categorías: abandono de hogar, problemas de conducta, vagancia, neurosis, conflicto con la justicia, etc."

rior, a la investigación y también al ejercicio de las diferentes profesiones.

Por un lado ninguna profesión puede, en forma aislada, indagar, explorar, comprender e interpretar la realidad específica, en nuestro caso el del conflicto, debido a la inmensa variedad y complejidad de los factores que intervienen en este, sea este familiar, laboral, vecinal, escolar u otro. Por otra parte las diversas profesiones, disciplinas y ciencias se han desarrollado y perfeccionado. Este desarrollo parece exigir una creciente especialización, que inevitablemente conduce a una mayor fragmentación de los conocimientos y a la separación y aislamiento de los distintos campos del saber. De esta manera nos encontramos con la tremenda contradicción. Mientras la complejidad de los conflictos requiere para su interpretación e intervención adecuada de una visión sintetizadora e integradora, el mismo avance de los conocimientos, diseñados para entender dichos fenómenos, nos lleva o tiene una tendencia opuesta a esa necesidad integradora. Nos conduce a la fragmentación, lo que a la larga entraba la capacidad del conocimiento para ayudarnos a comprender el mundo en que vivimos y los conflictos que enfrentamos.

Y esa es la contradicción en la cual ejercemos los profesionales que tenemos que manejarnos con los conflictos psicosociales, y más complejo aún, si estos son de relación. El problema consiste en que no es posible estudiar los fenómenos en su difícil totalidad. Por eso se han desarrollado en forma separada las distintas ciencias y profesiones, que no son sino

estrategias parciales para entender e intervenir. Pero justamente al tratarse de estrategias parciales, que toman un aspecto de la realidad, la fragmentan, e inevitablemente presentan un cuadro trunco y, por ende, distorsionado de la realidad.

Esta contradicción con la consiguiente fragmentación tiene importantes consecuencias sociales. Por medio de la especialización, cada vez se restringen y aíslan más los fenómenos. Si se pretende intervenir en la realidad familiar, en el conflicto familiar, en asuntos complejos, esta

fragmentación hace cada vez más difícil, si no imposible, que las profesiones puedan colaborar efectivamente en la búsqueda de soluciones integrales a los problemas que deben enfrentar las personas y familias en el mundo de hoy. En efecto, mientras más parcial es el análisis de un problema complejo y de variadas ramificaciones, más irracional va a ser, la solución propuesta para enfrentarlo. En

el caso de las personas y familias puede ser, además de irracional, dolorosa y dañina por la calidad de las relaciones familiares.

Si a esto le agregamos los contextos institucionales que trabajan aisladamente y muchas veces con una clientela común, el espectáculo que se nos ofrece y del cual participamos los que intervenimos en lo social, no es nada de alentador, y a veces hasta patético. Para nosotros y desde luego para las familias que atendemos. Esto se refleja en mensajes contradictorios entre las distintas instituciones y entre

*“La resiliencia
no es una postura
frívola en relación
con los dolores ni
una postura infantil
frente a los problemas
de la vida. Es solo
la habilidad para
salir adelante a
pesar de estos
problemas.”*

los distintos profesionales. Mensajes que la familia, con suerte, debe tratar de sintetizar, tarea prácticamente imposible, ya que los que diseñaron los mensajes no los integraron ni sintetizaron primero. La falta de credibilidad de la población frente a las profesiones puede deberse, en parte, a que las personas, de manera más o menos consciente, saben, porque lo saben, que son totalidades, que son integrales y que cada vez más son tomadas como si fueran partes.

Esto probablemente lo sabemos todos. Es parte de la causa. Así son las cosas. Que difícil resulta lo otro y muchas veces no nos detenemos a pensar en lo que eso implica para la vida de nuestra clientela. Y en la gran mayoría de los casos no sabemos ni siquiera lo que les pasa luego de esta intervención parcial. Como bien lo señala Gyarmati (1984), la época actual parece sobresalir en cuanto a la combinación del perfeccionamiento espectacular de los conocimientos especializados con la dramática pérdida de control de los individuos sobre su propio destino.

Como apunta Gyarmati, de esta pérdida de control sobre su destino, tampoco escapan las profesiones. Para obtener un cuadro más preciso, más acorde con lo que "realmente" ocurre con el individuo, la familia y la sociedad, en vez de reducir el fenómeno, es preciso combinar los enfoques correspondientes a una gran diversidad de disciplinas.

Hace muchas décadas ya que se están haciendo esfuerzos en este sentido. Uno de estos lo constituye el campo de la mediación, la cual intenta aprovechar los conocimientos de diversas profesiones junto con devolver a las personas el control sobre su destino.

Para esto, se supone que el conflicto es multidimensional y no unidimensional y que por lo tanto requiere de un enfoque interdisciplinario.

En la mediación promovida desde el Estado, parte del supuesto que el conflicto relacional, sea este de familia, vecinal, escolar, no pertenezca a una sola profesión. Por el contrario, se ha tomado la medida política fundamental de constituir equipos interdisciplinarios, en este caso integrados por abogados, asistentes sociales y psicólogos².

Al integrar, en vez de simplemente agregar otra disciplina a la intervención, a menudo lo que se obtiene no es una nueva respuesta a la pregunta original, sino más bien se

opera un cambio en la formulación de las preguntas o un cambio en la manera de pensar. Con ello, aspectos del asunto estudiado, que

*"Al integrar,
en vez de simplemente
agregar otra disciplina
a la intervención, a
menudo lo que se obtiene
no es una nueva respuesta
a la pregunta original,
sino más bien se opera
un cambio en la
formulación de las
preguntas o un
cambio en la
manera de
pensar."*

² El Programa de Acceso a la Justicia (PAJ), el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, los Centros Pilotos de Mediación Familiar están integrados por equipos interdisciplinarios.

previamente no se cuestionaban y que, por lo tanto, escapaban la atención, bajo una nueva óptica se revelan en su verdadera importancia; aparecen como problemáticos y se analizan a fondo (Gyarmati, 1989).

Al preguntarles a mediadores abogados, asistentes sociales y psicólogos qué creían que aportaban los otros a su visión de la realidad que les tocaba abordar en mediación. Recibí las siguientes respuestas:

El abogado del asistente social: *En la definición del conflicto, el abogado ve un aspecto, pero no ve la integralidad. Cree que la parte jurídica es la única que resuelve. El abogado cree que la sentencia termina el caso y el asistente social valora el seguimiento. El abogado ve un expediente y el asistente social ve a la persona y el contexto de esta. Contexto de redes familiares, sociales e institucionales.*

El asistente social del abogado: *El abogado sabe enmarcar el conflicto dentro de lo jurídico. Sabe obtener los datos sin perder el norte legal. Sabe definir expectativas realistas en el marco de la mediación. Es concreto. Focaliza bien. Permite aterrizar la mediación.*

El abogado y el asistente social del psicólogo: *Reconoce el carácter de las conductas, discrimina patologías y a decidir alternativas de intervención, a reconocer los efectos de la intervención en la familia, a distinguir las intervenciones terapéuticas de las intervenciones mediadoras.*

Para ilustrar más aún cómo la mediación es un campo interdisciplinario. Frente a la pregunta al finalizar un encuentro de mediación, una de las partes, el esposo, pregunta: ¿qué profesión tiene usted?

La otra parte, la señora, responde por la mediadora, y dice: "ella es un poco abogada, un poco asistente social y un poco psicóloga". Integración y síntesis. Complementación y mirada compleja frente a asuntos complejos.

En el campo de la mediación se integra y sintetiza desde las diversas profesiones que participan y por lo tanto es una intervención interdisciplinaria.

Para finalizar, un aspecto importante que destaca Gyarmati.

La estructura de poder de las profesiones

Cada profesión es también parte de una estructura de poder, con sus propios intereses, su área de competencia y su *status* económico, político y social respectivos. Este hecho es un obstáculo para que el equipo interdisciplinario pueda trabajar en forma eficiente, que funcione como una verdadera "comunidad de profesionales" en busca de la solución de algún problema, ya que el trabajo realmente interdisciplinario implica admitir a otros, con iguales derechos, en un terreno que antes se consideraba como dominio exclusivo de uno. Ello bien puede percibirse como una amenaza potencial a la profesión que sus miembros tienen la obligación implícita de defender.

Hay que tener presente que un grupo integrado por varias profesiones debe ser, en el fondo, una comunidad de aprendizaje, en que cada uno de sus miembros participa a través de las actividades centradas en un objetivo común. Para este efecto todos sus miembros deben gozar del mismo *status*. No puede ser un grupo jerarquizado, actuando a base del mayor o menor *status* profesional de sus miembros.

A pesar de que las ideas expuestas no son fáciles de implementar por las obvias formaciones diversas y por los asuntos derivados del *status*, por señalar alguno de los problemas, el campo de la mediación con su perspectiva frente a la resolución de conflictos, con sus técnicas y con su aspiración compartida en cuanto a participar de la creación de una cultura del diálogo y no de enfrentamiento, hasta el momento, en las iniciativas recientes de centros de mediación que se han implementado, esto está funcionando y de verdad funcionan como comunidades profesionales de aprendizajes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ADAMS, Robert. "Social Work and Empowerment". McMillan, NY, 1995.
- ARRUE, A. Paulina; MUÑOZ, C. Gloria; SOLAR, M. Olga. "Mediación y Algunas Implicancias para el Trabajo Social Familiar". Revista de Trabajo Social N° 69, P.U.C. 1997.
- CASTRO, María Carolina; LATORRE, María Soledad; VALDIVIESO, Claudia. "En el Lugar del Medio". Memoria para optar al título de Asistente Social, Escuela de Trabajo Social. P.U.C. Santiago, 1996.
- COWGER, Charles. "Assesment of Client Strenghts". Journal of Families and Society. USA. 1996.
- GYARMATI, Gabriel. "Las Profesiones: Dilemas del Conocimiento y del Poder". Santiago, Ediciones Universidad Católica, 1984.
- GYARMATI, Gabriel. "El Concepto y Método Interdisciplinarios". Instituto de Sociología, P. Universidad Católica de Chile (S.N).
- LATORRE, María Soledad y VALDIVIESO, Claudia. "El Trabajo Social en el Lugar del Medio". Revista de Trabajo Social N° 69, P.U.C. 1997.
- ONETO, Leonardo. "El Trabajo Social como mediador en la gestión y diseño de políticas sociales". Revista de Trabajo Social N° 64, Santiago, 1994.
- SALEEBEY, Dennis. "Power in the people", in "The Strengths Perspective in Social Work Practice", Longman Publishers, USA, 1997.
- SOLAR, María Olga. "Trabajo Social Familiar: un poco de historia y tres períodos importantes". Revista de Trabajo Social N° 44, Santiago, 1984.
- SOLAR, María Olga. "Reenfocando nuestro actuar profesional". Revista de Trabajo Social N° 65, Santiago, 1995.
- TORCHE, Arístides. "La Familia: actor olvidado de las políticas sociales". Revista de Trabajo Social N° 65, Santiago, 1995.