

MEDIACIÓN E TRABALLO SOCIAL

*Ana Martín Muñoz. Mediadora en conflitos. Avogada. Traballadora social.
Vogal da Xunta Directiva do Grupo de Mediación do Iltre. Colexio de Avogados de Granada.
www.puntodemediacion.com*

A mediación como método alternativo de resolución de conflitos (ADR) pode ser definida, dun xeito amplo, como aquela metodoloxía levada a cabo mediante un procedemento estruturado, por un profesional capacitado especificamente para o efecto, imparcial, neutral e sen capacidade de decisión, que ten por obxecto a xestión e resolución de conflitos, facilitando a negociación e a comunicación entre as partes implicadas.

Traballo social e conflito constitúen un binomio inseparable, tanto dende o punto de vista macrosocial, polo que se refire aos conflitos con fundamento na inxustiza social e as estruturas que a perpetúan, como dende o punto de vista microsocia, en relación aos conflitos inherentes á interacción das persoas co seu ámbito. O Traballo social intervén tanto nuns e outros desenvolvendo unha función correctora e superadora dos desaxustes que implican os ditos conflitos.

Na abordaxe profesional dos conflitos adóitase distinguir entre resolución e xestión destes. A resolución atende fundamentalmente o seu aspecto estático, considéraos como unha situación e resalta o papel dos acordos na súa solución. A xestión, en cambio, destaca a dimensión evolutiva que presentan os conflitos considerados como procesos e fai máis fincapé no manexo de dinámicas ou modelos construtivos no seu desenvolvemento e superación, que na adopción de acordos.

Tanto a intervención en traballo social como en mediación perseguen, entre os seus fins, promover o cambio a partir da superación dos conflitos nas relacións humanas mediante a autodeterminación. Non obstante, este punto de encontro non debe inducir a erróneas confusións entre ambos os dous tipos de intervención. Ademais, aínda que este cambio contribúe a mellorar o nivel de benestar e calidade de vida das persoas, no caso do traballo social esta melloría constitúe un obxectivo primordial da súa intervención, mentres que no caso da mediación é un efecto colateral á súa.

Entre as dificultades coas que tropeza a mediación para o seu recoñecemento e consolidación como método específico de resolución de conflitos podemos sinalar dúas. Unha, nun ámbito moi básico, é o descoñecemento xeneralizado do significado técnico da mediación en conflitos fronte á súa arraigada acepción común e outra, nun ámbito máis especializado, é a confusión simplista de que é obxecto con outras intervencións profesio-

nais levadas a cabo desde o ámbito do traballo social, así como tamén dende a avogacía e a psicoloxía.

Polo que se refire á primeira dificultade, a incorporación da mediación ao panorama profesional actual supón a introdución dunha acepción técnica e especializada dun termo moi estendido na linguaxe corrente¹ (mediación en materia de seguros, inmobiliaria, financeira, mediación informal²...), de aí a necesidade de diferenciar a mediación como intervención profesional específica daquela outra mediación levada a cabo de forma espontánea por persoas (profesionais ou non) con actitudes e aptitudes conciliadoras.

A mediación informal existiu sempre e ten un valor inestimable para a vertebración da paz social, tanto como vía natural de resolución dos conflitos sociais, como recurso preventivo da súa cronificación; pero esta mediación non ten nada que ver coa mediación técnica, que, de xeito formal e estruturado, levan a cabo os mediadores profesionais.

En canto á segunda dificultade antes referida, é frecuente escoitar as/os profesionais do traballo social dicir que a mediación é cosubstancial ás súas intervencións e, efectivamente, a mediación constitúe unha das funcións do traballo social (art. 2 do Código deontolóxico); agora ben, como exercen os traballadores sociais esta función?

Co fin de incrementar o benestar e promoción das persoas, o traballo social desenvolveu esta función mediadora fundamentalmente de dúas maneiras:

- 1) Nos procesos de inserción e integración social, mediante a intermediación entre os que se atopan en situación de dificultade e as institucións ou as organizacións sociais; e entre organizacións e institucións de apoio a persoas con necesidades.
- 2) Mediante o emprego de técnicas de mediación con aqueles cos que establece unha relación de axuda para a busca de solucións ás diferentes situacións-problema en que se atopan.

Á vista do anterior, podemos concluír que o contido desta función se sitúa máis na acepción coloquial do termo mediación que no seu significado técnico-especializado en materia de resolución de conflitos.

¹ Segundo acepción común do *Diccionario de RÁEA*, mediación significa “acción e efecto de mediar” e mediar: “chegar á metade de algo. 2. Interceder, pregar por alguén. 3. Interpoñerse entre dous ou máis que disputan ou contenden, procurando reconciliarlos e unilos en amizade”.

² Os exemplos desta mediación son tan variados e frecuentes como presentes na vida social: o pai que media nun conflito entre os seus fillos, a amiga nun conflito na cuadrilla, o párroco nun conflito da comunidade, unha empregada entre compañeiros de traballo, un médico na súa consulta, unha mestra na súa aula...

Efectivamente, por un lado, e tecnicamente falando, mediación e intermediación non son termos sinónimos, pois constitúen metodoloxías diferentes e, por outro, non se pode confundir o método coas técnicas.

Polo tanto, os traballadores sociais só estarán a levar a cabo mediación profesional cando o obxecto da súa intervención sexa especificamente mediar nun conflito, para o que deberán contar coa cualificación necesaria para o efecto e desenvolver a dita intervención conforme aos obxectivos, principios, deontoloxía, metodoloxía e técnicas propios da mediación. O emprego illado de técnicas de mediación no contexto de calquera outra intervención non a converterá en mediación, pois non son elas senón o método no que as conxugan e o obxectivo que nos propoñemos con este os que definen e determinan as nosas intervencións, diferenciando unhas doutras.

A mediación supón un novo espazo de intervención en conflitos sociais, teñan ou non transcendencia xurídica, desenvólvanse no ámbito familiar, escolar, comunitario, laboral, intercultural, sanitario, penal, organizacional... Neste sentido entendo que a mediación é un recurso social, xudicial e político de carácter transversal, que presenta un incuestionable e enorme potencial, aínda que aínda se atope en fase iniciática de implantación.

Con independencia do ámbito de aplicación da mediación, a súa metodoloxía é esencialmente a mesma, a salvo, como en calquera área de coñecemento, a necesaria especialización que esixe a actual complexidade da realidade social³.

A mediación constitúe unha actividade profesional demandada e imposta pola complexidade, versatilidade e vasteza que presenta a conflitividade do noso tempo. As súas maiores fortalezas residen nas seguintes notas definitorias:

- 1) Tratarse dunha intervención interdisciplinar, polo que permite un tratamento dos conflitos máis completo e eficaz que dende unha soa perspectiva ou ámbito profesional.
- 2) Ter un alcance concreto e preciso, o que se traduce na súa curta duración, fronte a procesos máis longos de maior profundidade na súa acción transformativa.
- 3) O seu carácter flexible e ausente de formalismos, o que minimiza o impacto de estratexias procesuais na esencia do conflito.
- 4) Propiciar “solucións á medida”, o que xustifica un elevado nivel de satisfacción para as partes implicadas e a súa durabilidade.

³ De igual modo se impón a especialización na medicina, o dereito, o traballo social ou calquera outra disciplina.

- 5) Favorecer solucións non só dende a legalidade das normas senón dende a xustiza *inter partes*.
- 6) Resultar especialmente eficaz naqueles conflitos nos que os seus protagonistas haberán de seguir mantendo relación entre si.

En conclusión, a mediación supón un novo recurso especializado para as profesións sociais que traballan a xestión e resolución de conflitos, que como toda especialización esixe a inescusable cualificación competencial para o seu exercicio e, como todo recurso novo, esixe velar polas necesarias garantías para poder concorrer como verdadeira alternativa entre os recursos tradicionais xa existentes.