



---

**Indagación apreciativa, una arquitetura presente a lo largo de la historia del trabajo social**

**Autor(es):** Munuera Gómez, M<sup>a</sup> Pilar  
**Publicado por:** Imprensa da Universidade de Coimbra  
**URL persistente:** <http://hdl.handle.net/10316.2/29878>  
**Accessed :** 12-May-2014 13:52:27

---

A navegação consulta e descarregamento dos títulos inseridos nas Bibliotecas Digitais UC Digitalis, UC Pombalina e UC Impactum, pressupõem a aceitação plena e sem reservas dos Termos e Condições de Uso destas Bibliotecas Digitais, disponíveis em <https://digitalis.uc.pt/pt-pt/termos>.

Conforme exposto nos referidos Termos e Condições de Uso, o descarregamento de títulos de acesso restrito requer uma licença válida de autorização devendo o utilizador aceder ao(s) documento(s) a partir de um endereço de IP da instituição detentora da supramencionada licença.

Ao utilizador é apenas permitido o descarregamento para uso pessoal, pelo que o emprego do(s) título(s) descarregado(s) para outro fim, designadamente comercial, carece de autorização do respetivo autor ou editor da obra.

Na medida em que todas as obras da UC Digitalis se encontram protegidas pelo Código do Direito de Autor e Direitos Conexos e demais legislação aplicável, toda a cópia, parcial ou total, deste documento, nos casos em que é legalmente admitida, deverá conter ou fazer-se acompanhar por este aviso.



# SERVICO SOCIAL

## MUTACÖES E DESAFIOS

CLARA CRUZ SANTOS  
CRISTINA PINTO ALBUQUERQUE  
HELENA NEVES ALMEIDA

IMPRESA DA  
UNIVERSIDADE  
DE COIMBRA  
COIMBRA  
UNIVERSITY  
PRESS

**CAPÍTULO V**  
**INDAGACIÓN APRECIATIVA, UNA ARQUITETURA**  
**PRESENTE A LO LARGO DE LA HISTORIA**  
**DEL TRABAJO SOCIAL**

**Introducción**

Se parte del nacimiento de la mediación en España para establecer la relación entre mediación y trabajo social. La utilización de la indagación apreciativa en mediación favorece el cambio en el discurso que realizan las personas con el objetivo de conseguir el empowerment de las partes. La indagación apreciativa se realiza desde una estructura teórica basada en un proceso, unos principios y técnicas relacionadas. Actuación que podemos vislumbrar en el desarrollo histórico del trabajo social donde encontramos autoras que desde sus aportaciones teóricas han configurado una sólida estructura de intervención que tiene como meta potenciar las capacidades de las personas en la solución de sus dificultades. Se hace necesario fortalecer este diseño de intervención iniciado con técnicas que cambien las narrativas de los clientes y refuercen la labor profesional del trabajador social.

En este texto se pretende establecer relación entre Trabajo Social y la indagación apreciativa que utiliza la mediación con la finalidad de fijar posibles puntos comunes entre las dos profesiones. Desde sus comienzos Trabajo Social ha tenido en cuenta principios en su práctica profesional que dan prestigio a esta profesión entre los que se encuentran: trabajar por la dignidad de la persona, el derecho a la autodeterminación, el respeto, la confianza en la capacidad de la persona, la consideración positiva del ser humano, la

justicia social, etc. (Munuera, 2003). Su labor ha estado dirigida a la promoción de competencias y posibilidades en las personas, grupos o comunidades, con el objetivo de conseguir su protagonismo, partiendo de la idea de que las personas tienen recursos, conocimientos y experiencias que son elementos centrales para su “empoderamiento” o “empowerment”. Este protagonismo de las partes y la confianza en su capacidad para resolver sus conflictos coincide con los postulados de la mediación

### **Indagación Apreciativa en Mediación y Trabajo Social**

Muchas actividades aludidas como mediación pueden parecer indistinguibles del trabajo social. Sin embargo, hay diferencias en el énfasis, filosofía, técnicas, y resultados entre los dos perfiles profesionales que determinan que cada profesión tiene su espacio exclusivo. La mediación siempre implica la participación de las partes en un conflicto para la resolución de cuestiones específicas a través de un procedimiento desde valores de justicia e imparcialidad. Estos valores están presentes en las soluciones estrechamente relacionados con los derechos que cada parte acuerda con la otra. Pues mediación *es un proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero – imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes – favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación de que se trate*, Guillaume-Hofnung, 2009, p. 72. En mediación el conflicto no es visto como algo negativo sino como un vehículo legítimo para el cambio personal y social.

Entre las definiciones de organismos internacionales sobre Trabajo Social, la ofrecida por Naciones Unidas en el año 1959 acerca a las dos profesiones en la resolución de problemas, por ver trabajo social como una actividad: *“organizada cuyo objeto es contribuir a una adaptación mutua entre los individuos y su medio social. Este objetivo se logra mediante el empleo de técnicas y métodos destinados a que los individuos, grupos y comunidades puedan satisfacer sus necesidades y resolver sus problemas de adaptación*

a un tipo de sociedad que se halla en proceso de evolución, así como por medio de una acción cooperativa para mejorar las condiciones económicas y sociales” citado en Alayón, (1987, p. 16). Esta definición resalta la función del trabajador social como sujeto-intermediador entre los problemas de los clientes y los recursos para intentar solucionarlos. Se puede ver al trabajador social, como intermediario entre el cliente y la institución, y como intermediario entre el objeto de intervención y el propio cliente como recurso imprescindible para una intervención adecuada. Este “mediar” entre objeto y cliente es lo que permite distinguir la intervención del trabajador social del mero gestor de recursos.

Helen H. Perlman en 1957 en su libro “Social Casework: A Problem-Solving Process”, realiza un trabajo de investigación compartido con otros miembros de la Escuela de Trabajo Social de Chicago, en particular Charlotte Towle y Laura Ripple, en él se plantean las cuestiones relacionadas con la solución de problemas (Neves Almeida, 2001). Perlman desarrolla un modelo para el casework llamado “the problem-solving model”, traducido por modelo para resolver problemas. Este modelo parte de la psicología del yo, viendo al cliente como un agente activo que puede solucionar sus problemas: *El trabajo social individualizado es un proceso empleado por algunas instituciones consagradas a fomentar el bienestar público para ayudar al individuo a afrontar con mayor eficacia sus problemas de ajuste social*, Perlman, 1980, p. 18.

En la obra citada aparecen los elementos que deben ser tenidos en cuenta para la solución de problemas, que coinciden con los señalados por J. P. Lederach (1992) en su análisis del conflicto. Denominados 4P’s por los trabajadores sociales fueron ampliados a 5P’s (person, problem, process, place and professional) cuando Perlman es consciente de la importancia de la actividad del profesional para la solución del problema. A continuación analizamos en primer lugar la valoración de cada elemento según Perlman y en segundo lugar la ótica de Lederach:

1. Persona o cliente. Se deben tener en cuenta los factores personales relacionados con el problema y el objetivo que se persigue, así como los factores psicológicos que intervienen (mecanismos de adaptación al medio positivos y negativos), las expectativas depositadas, el status del cliente

y la importancia del estudio del pasado y del presente para encontrar el potencial de la persona. Lederach considera que en el análisis del conflicto ha de analizarse el número de personas que intervienen como sus características personales a la hora de comprender los elementos relacionales y psicológicos del conflicto.

2. Problema. Deben contemplarse los aspectos clave susceptibles de modificación teniendo en cuenta las expectativas del cliente, las posibles soluciones y los recursos disponibles del trabajador social. También se considerará la interrelación entre distintos problemas.

Lederach en este elemento analiza los temas específicos incluidos en el conflicto (necesidades, intereses y posiciones) estudiados por Fisher y Ury, (1998), los cuales defienden que las necesidades, intereses y posiciones son los postulados básicos de una negociación exitosa, dando origen al modelo de mediación de HARVARD (Tradicional-Lineal). Se entiende el conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades, pero junto a los intereses están las posiciones siendo la causa del conflicto el desacuerdo.

3. Proceso. Combina métodos profesionales y formas de conducta para ayudar al cliente. Debe considerarse la existencia de distintos bloqueos que impiden o dificultan la resolución de un problema (ausencia de medios, escasa energía física o psíquica del cliente.). Los medios que utiliza el trabajador social para resolver problemas son la relación terapéutica, un procedimiento sistemático de ayuda al cliente, que siempre participa en la solución de sus problemas. Lederach contempla la forma en la que se toman las decisiones.
4. Lugar. Perlman añade un cuarto elemento en su análisis como es el lugar o "place", que suele orientarse hacia un tipo determinado de problema, la función del centro determinará los servicios que puede ofrecer el profesional y sus objetivos. El trabajador social, por medio de su trabajo, representa a la agencia y sus propósitos. Este elemento no es contemplado por Lederach en su análisis del conflicto. Este elemento es importante

dados los diversos ámbitos donde se desarrolla la mediación (familiar, penal, comunitaria, consumo, hipotecaria, etc.) que determina conocer la legislación, conflictos y técnicas específicas a utilizar en cada ámbito.

Determinados elementos del modelo de solución de problemas de trabajo social pueden ser identificados y contrastados con la mediación. En este modelo, el trabajador social y el cliente deciden sobre diferentes cuestiones entre las que se encuentran: ¿cuál es el problema al que quieren dirigirse?, ¿qué resultado quieren conseguir?, ¿cómo conceptualizarlo?, ¿qué procedimientos y acciones específicos serán necesarios para conseguir los objetivos marcados?, etc.

En publicaciones posteriores Perlman profundiza en la relación entre el cliente y el especialista como el principal instrumento, pues a través de ella el trabajador social fomenta la capacidad del cliente en la solución del problema, por medio del acercamiento al cliente de recursos e influencias para satisfacer sus necesidades y aumentar con ello su eficacia social.

Como diferencias entre ambos enfoques se encuentra el grado de responsabilidad del profesional. En trabajo social, la responsabilidad primaria del trabajo intelectual recae en el trabajador social que comparte con el cliente la responsabilidad en la toma de decisiones, descansado en el profesional el control del proceso, a diferencia de la mediación donde la responsabilidad del proceso descansa en los contendientes. El mediador establece las reglas básicas del encuentro, estableciendo a la vez el grado de confidencialidad y los asuntos que quieren tratar las partes. Los mediadores deben tener al menos dos personas dispuestas a comenzar el proceso de forma voluntaria porque el foco es interpersonal, no intrapersonal. El número de clientes que normalmente se reciben y la forma, los trabajadores sociales suelen atender a una persona a la vez como cliente en la mayoría de su actuaciones y evalúan sus acciones e interacciones con el entorno. Incluso en las intervenciones familiares, la familia es vista como una unidad que funciona internamente y que interacciona con el ambiente.

Trabajo social restablece vínculos entre las personas y las instituciones (sistemas de recursos), movilizandolos esfuerzos para ayudarles a relacionarse adecuadamente (Munuera, 2002a). Esta función mediadora ha sido una constante en

el desarrollo del trabajo social profesional (García-Longoria, 2006), hecho que es importante analizar y clarificar (Berasaluze y Olalde, 2004) para evitar errores de interpretación. Esta intervención realiza la función de catalizador en la construcción de nexos de comunicación y colaboración entre las personas, situada en la zona de las transacciones relacionales.

En España el desarrollo de la mediación se ha visto implementado por diversas circunstancias como analizamos a continuación que favorecen el aumento de servicios de mediación a lo largo de toda la geografía.

### **Historia de la Mediación en España**

Las experiencias exitosas llevadas a cabo en mediación en países como Estados Unidos, Canadá, Gran Bretaña, Argentina, Italia Francia, etc., demostrando su eficacia en la regulación de conflictos han influido en el desarrollo de la mediación en España. Este progreso ha estado motivado por:

#### *1. Cambios significativos en la legislación española en materia de derecho de familia*

Las reformas legislativas en materia derecho civil emprendidas a partir de 1980, abrieron el cauce legal para legitimar nuevas formas de relacionarse. Relaciones que están implantadas en un porcentaje considerable de la ciudadanía española, ejerciendo una notable influencia en los comportamientos del conjunto de la sociedad.

El 7 de julio de 1981 entra en vigor la reforma del Código Civil, dando entrada a la Ley del divorcio, implantado en años anteriores en la II República española y abolido en el período Franquista. Esta ley supuso el inicio de un cambio de valores en la sociedad española en cuanto a la familia y al divorcio. La relación de la pareja se ve como temporal y el divorcio se acepta como solución a una relación incompatible. La Ley 15/2005, de 8 de julio, modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, suponen reformas que pretenden dar respuesta a la evolución de la sociedad y a no perpetuar el conflicto entre los cónyuges, cuando resulta



innecesario continuar con su matrimonio, y demorar la disolución del mismo, en contra de la voluntad de los cónyuges. De esta forma, se refuerza el principio de libertad de ambas partes, como un valor superior, pues tanto la continuación de su convivencia como su vigencia depende de la voluntad de ambos. En consecuencia, las ruturas se activan y aumenta el número de divorcios frente al de separaciones. Se insta a los jueces a propiciar un acuerdo sobre las medidas de separación, abriendo una puerta a la mediación y la comunicación en las familias.

La Ley 15/2005, tipifica por primera vez en materia civil la mediación familiar, al establecer en la exposición de motivos que “con el fin de reducir las consecuencias derivadas de una separación y divorcio para todos los miembros de la familia, mantener la comunicación y el diálogo, y en especial mantener la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador imparcial y neutral”.

Progresivamente el desarrollo legislativo consolida la mediación familiar en España en los siguientes ámbitos: el ámbito civil, mercantil, empresarial, laboral, familiar, organizacional, penal, escolar, comunitario, salud, consumo, medio ambiente. Proceso que comienza cuando el Parlamento Catalán aprueba la primera Ley de Mediación Familiar en el año 2000 regulando tanto los aspectos deontológicos como las funciones del mediador y formas de acreditar a los profesionales. Posteriormente se aprueban nuevas leyes de Mediación en diferentes Comunidades Autónomas (Valencia, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Galicia, Islas Baleares<sup>14</sup>, Madrid, Asturias, País

---

<sup>14</sup> La Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears, considera la mediación como servicio público así en la exposición de motivos contempla que la mediación debe formar parte de los servicios sociales:

*Atualmente se produce una confluencia entre el desarrollo de la institución de la mediación familiar y un proceso de universalización de los servicios sociales y, por tanto, entendemos que el de los servicios sociales es el marco idóneo en el que se ha de incluir la institución de la mediación familiar. En coherencia con este planteamiento, la actividad de mediación familiar se desarrollará mediante la red pública de mediación, sin perjuicio de las iniciativas privadas que puedan surgir y que habrán de someter su actuación a las disposiciones de esta ley.*

Vasco, Andalucía, Aragón<sup>15</sup> y Cantabria). Algunas de estas leyes mencionan que la mediación está vinculada a servicios sociales.

Recientemente se ha aprobado la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Iniciativa que se realiza dentro del Plan de Modernización de la Justicia Española en el período 2009-2012, representando un cambio importante para solucionar la carga excesiva de trabajo en los juzgados y tribunales mediante la resolución de conflictos en el ámbito extrajudicial, donde los ciudadanos podrán resolver sus diferencias sin necesidad de acudir a un juicio.

Esta ley<sup>16</sup> estatal de mediación está circunscrita al ámbito de competencias del Estado, articula un marco mínimo para el ejercicio de la mediación sin perjuicio de las disposiciones aprobadas por las Comunidades Autónomas. Asimismo, incorpora la Directiva Comunitaria del 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación transfronteriza en asuntos civiles y mercantiles. Regula el Estatuto del mediador para establecer las garantías de profesionalidad y calidad a esta actividad, con las siguientes condiciones para ejercer:

a. Tener un seguro de responsabilidad civil.

---

<sup>15</sup> La ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, en su capítulo 2, ve la mediación como un servicio social: *Por mediación familiar se entenderá, a efectos de la presente ley, el servicio social consistente en un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares en el ámbito del Derecho privado, en el que la persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas.*

<sup>16</sup> Entre las principales características de esta ley estatal de mediación se encuentran:

- Se establece para asuntos civiles y mercantiles en conflictos nacionales o transfronterizos. Se excluyen expresamente la mediación laboral, penal y en materia de consumo.
- Las instituciones y servicios de mediación establecidas o reconocidas por las diversas Administraciones podrán asumir las funciones de mediación, dando continuidad a la tarea que ya vienen desempeñando.
- Someterse a mediación será voluntario, exceto en los procesos de reclamación de cantidad inferiores a seis mil euros en los que se exigirá el inicio de la mediación, al menos, mediante la asistencia a la sesión informativa gratuita, como requisito previo para acudir a los tribunales.
- Nadie estará obligado a concluir un acuerdo ni a mantenerse en el procedimiento de mediación.
- La solicitud de inicio de la mediación interrumpe la prescripción o caducidad de acciones judiciales.
- El procedimiento garantiza la confidencialidad y la imparcialidad del mediador entre las partes, sin que éste pueda imponer solución o medida concreta alguna.

b. Estar inscrito en un registro público y de información gratuita para los ciudadanos.

c. Se regulan también los derechos y deberes de los mediadores y el de los servicios e instituciones de mediación, que igualmente deberán inscribirse en el registro.

Como novedad introduce la consideración que se permitirá el desarrollo de la mediación a través de medios electrónicos, siempre que se garantice la identidad de los intervinientes y el respecto a los principios de mediación.

## *2. Se tiene en cuenta la mediación en otros contextos jurisdiccionales*

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios ha producido un cambio importante en el tratamiento de los conflictos en este ámbito, pues tiende a propiciar soluciones alternativas a través de los Tribunales Arbitrales de Consumo. Experiencia Implementada también en los Tribunales Laborales de Conciliación, Mediación y Arbitraje que abren nuevos cauces de acuerdo representando una disminución importante en el número de los procesos ante la jurisdicción correspondiente.

La Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (BOE, de 13 de enero de 2000), en su artículo 19, para el sobre el sobreseimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima, menciona el uso de la mediación. Esta ley introduce en la jurisdicción penal la mediación con excelentes resultados en el ámbito juvenil.

El decreto 282/2002, de 12 de Noviembre de acogimiento familiar y adopción de la Junta de Andalucía, que en su título II sobre los derechos de los menores en relación con el acogimiento familiar y la adopción, establece en su art. 10 sobre información, en su epígrafe 2, fija que: “Al alcanzar la mayoría de edad, los menores adoptados tendrán derecho a acceder a un servicio de mediación conforme al procedimiento que se habilite al efecto, con la finalidad de conocer a su familia biológica y su historia personal”. Contexto legal que permite un espacio de encuentro entre las familias biológicas y

adotantes con la finalidad de crear una relación positiva entre todos dirigida hacia un futuro diferente.

132

### *3. Influencia de experiencias desarrolladas fuera de nuestras fronteras y saturación de los diferentes juzgados*

La mediación familiar en España aparece, al igual que en otros países occidentales, como respuesta a las situaciones de conflicto y ruptura familiar, siguiendo una pauta similar al resto de Europa, en cuanto al proceso legislativo y posterior intervención de apoyo a una necesidad social. Aunque EE.UU., Inglaterra y Francia siguen siendo la guía por ser los primeros países de su implantación.

La situación en los juzgados saturados por las demandas presentadas por la población, y la escasez de recursos para dar respuesta, ha favorecido la utilización de la mediación como respuesta exitosa a la situación mencionada, por los buenos resultados obtenidos en las primeras experiencias de mediación y el alto porcentaje de cumplimiento de los acuerdos por las partes en litigio.

### *4. Nuevos valores en las relaciones familiares*

Las reformas jurídicas, avances sociales y tecnológicos han favorecido las siguientes transformaciones: divorcio; aparición de nuevos modelos en las relaciones familiares; posibilidad de crear vida en un laboratorio (niños probetas); despenalización del aborto, igualdad de derechos entre hijos naturales y matrimoniales; incorporación de la mujer al mercado laboral... etc. Nuevas realidades que favorecen nuevas relaciones con nuevos valores como la libertad y la igualdad por encima de la tradición y la costumbre.

### *5. Creación de centros y asociaciones de mediación*

El primer servicio de mediación familiar es el “*Servicio de Mediación a la Familia*” de Donosti, (País Vasco) promovido por Ana Ruiz Ceborio trabajadora social, a partir de su participación en la 22 Conferencia de Bienestar

*Social celebrada en Montreal en el año 1984*, Ripol-Millet, A., 2001, p. 82. En 1990 se crea el primer centro ubicado en Madrid, el Servicio de Mediación Familiar de la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF) constituido a partir de un convenio-programa con el Ministerio de Asuntos Sociales del gobierno español. En Barcelona se crean, unos meses más tarde que en Madrid, dos servicios de mediación familiar: el Servicio de Mediación Familiar de Barcelona, adscrito al Instituto de Trabajo Social y Servicios Sociales (INTRES) y el Servicio de Mediación Familiar del Instituto Genus.

En Febrero de 1991 aparecen dos nuevos centros en Madrid, uno diseñado por Trinidad Bernal Samper, llamado Centro de Psicología (APSIDE) y el otro por la Asociación Interdisciplinaria Española de Estudios de la Familia (A.I.E.E.F.), presidido por Daniel J. Bustelo. En el mismo año aparece en Bilbao después de un año de preparación, el Servicio de Orientación Familiar Lagungo (Sendi Oneraki Laguntza) integrado en la Delegación Diocesana de Pastoral Familiar de Bilbao, posteriormente proliferan por toda la geografía española.

La atención a familias en conflicto desde la administración pública se realiza a través de los Servicios Sociales Generales como competencia municipal observando el principio del bienestar de los menores. Desde el ánimo de dar cobertura a todas las necesidades sociales, se creó en primer lugar un servicio denominado Servicio de Orientación Jurídica y Psicosocial, en los Centros de Atención a la Infancia, configurado fundamentalmente como servicio de mediación familiar. El servicio es prestado por mediadores (trabajador social o psicólogo) y por un abogado (proporcionado por el Colegio de Abogados). La mayoría de los ayuntamientos<sup>17</sup> ofrecen servicio de mediación familiar municipal para la atención de familias con alguna dificultad.

---

<sup>17</sup> En ese marco, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha los Centros de Apoyo a las Familias (CAFs) que representan una experiencia novedosa en la ciudad de Madrid dentro del Plan Municipal de Apoyo a la Familia, comenzando a funcionar en octubre de 2004. En los seis años que llevan funcionando estos centros, 3.127 familias se han beneficiado de este servicio. La crisis económica ha contribuido a aumentar las tensiones en el seno de las familias, incrementado un 33% la demanda de mediación familiar en los siete Centros de Atención a la Familia (CAF) del Ayuntamiento de Madrid. La mediación en los CAFs ha crecido un 269%, pasando de 216 familias atendidas en 2005 a 797 en 2010, año en que se ha registrado un incremento del 33%, respecto a las 598 familias atendidas en 2009.

## *6. Implantación de cursos de Formación*

134

En 1993 se celebra el curso de Mediación Familiar impartido por “L'École des Parents et des Educateurs Ile-de-France”, subvencionado por el Ministerio de Asuntos Sociales, se forma la primera promoción española de mediadores familiares que impulsan el crecimiento de la mediación familiar en España. Hoy la formación en Mediación es realizada por cursos de especialización, respetando los criterios del Foro Mundial Europeo de Mediación. Existen distintas posibilidades, cursos de Posgrado, Master, experto y especialista en mediación organizados tanto por universidades españolas, como colegios profesionales, y centros o asociaciones sin ánimo de lucro.

## *7. Celebración de Congresos, Jornadas y Seminarios sobre Mediación*

La I Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación celebrada en el Escorial (Madrid) en septiembre de 1995, promovida por Daniel J. Bustelo fue el inicio de los congresos científicos donde se reflexiona sobre los postulados básicos de la mediación, a la vez que se presentan las experiencias existentes y se fortalecen las organizaciones profesionales tanto a nivel nacional como internacional. Desde entonces, todos los años se celebran diferentes congresos y jornadas en ciudades españolas con la presentación de los nuevos avances o propuestas.

## *8. Creación de asociaciones de mediadores en defensa de los intereses profesionales*

Las primeras asociaciones de mediadores se dan en Barcelona alrededor de 1992, en la actualidad existen asociaciones con la misma finalidad en la mayoría de las comunidades autónomas de España entre las que se encuentran: Andalucía, Asturias, Baleares, Valencia, Madrid, Murcia, País Vasco.

Los objetivos de estas asociaciones son la defensa de los intereses profesionales como la difusión de los beneficios de la mediación a través de los medios de comunicación. Estas organizaciones favorecen el encuentro de

los mediadores, el intercambio de experiencias, fomentando la formación continua así como la realización de publicaciones profesionales.

Por tanto la mediación familiar en España aparece como método efectivo para la resolución de los conflictos familiares por la vía de la comunicación y el dialogo, a la vez como alternativa a las actuaciones jurídicas que se encuentran colapsadas.. Creando un nuevo yacimiento de empleo para todos los profesionales especializados en mediación entre los que se encuentran los trabajadores sociales junto con abogados, psicólogos y otros licenciados.

### **3. Indagación apreciativa en la Trayectoria Historica del Trabajo Social**

En mediación se ha configurado el Enfoque Apreciativo (EA) para la transformación tanto de organizaciones como de personas, a través del cambio en la forma de comunicarse, pasando de un lenguaje deficitario a un lenguaje apreciativo. El uso de estos postulados pueden reforzar el perfil profesional del trabajador social en determinadas competencias (Fernandez Riquelme, 2010) mejorando la intervención profesional.

La indagación apreciativa es un sistema de preguntas con una actitud cuestionadora que busca el potencial de las personas. Sus orígenes se encuentran en planteamientos filosóficos constructivistas y postmodernos, es decir, en una “percepción positiva-apreciativa” de la realidad. Este “principio positivo” pide grandes cantidades de energía positiva y vínculos sociales para producir eficacia. Este sistema de preguntas mantiene que mientras más positivamente se plantee una pregunta, más exitoso y duradero será el esfuerzo de cambio. El preguntar valorativo tiende a crear una atmósfera positiva de aprendizaje, que favorece la empatía, la esperanza, la emoción e incluso una vinculación social en torno a valores deseados con una actitud creativa ante la vida.

El enfoque apreciativo trabaja desde un ciclo dinámico de cuatro procesos llamados 4D`s (descubrimiento, deseo, diseño y destino) por Cooperrider y Srivatsva (1987). Cada uno de estos procesos está enfocado para alcanzar los objetivos que el sistema (persona u organización) desea. Se trabaja en la siguiente secuencia:

1. Fase del descubrimiento, primer acercamiento para valorar el sistema. Se descubre aquello que está funcionando, se resaltan las experiencias positivas que se han vivido centrándose exclusivamente en aquello que funciona y descartando todo lo demás.
2. Fase del sueño o deseo, se plantea el funcionamiento “ideal” del sistema, lo que el mundo demanda de él, concretando los deseos que se quieren lograr. Este proceso se articula por medio de tres temas básicos: la idea de un mundo mejor, un propósito poderoso que cumplir y el relato ordenado de intentos estratégicos realizados.
3. Fase de diseño, de realización del sistema ideal. Se incorporan los cambios que se quieren conseguir, se introducen las habilidades necesarias para alcanzar el sueño planteado y se delimita el camino a seguir por el equipo profesional. Se tienen en cuenta siempre las experiencias del pasado que resaltan los recursos y las fortalezas tanto de las personas como de la organización.
4. La fase del destino, en la cual se analiza la forma de empoderar, aprender y ajustar el funcionamiento de la dinámica que se está llevando a cabo. Se cambia la mirada desde un cambio constante del sistema para llegar a la realización del ideal planteado.

Estos contenidos y técnicas utilizados por mediación, han sido aplicados anteriormente en Trabajo Social en diferentes realidades y trayectorias profesionales con objetivos distintos. Desde que Mary Richmond (1995) mencionó en su obra que el tratamiento está en función de las capacidades de las personas: capacidad de cohesión, la capacidad para el afecto, para la admiración, para la formación adicional, para el esfuerzo más enérgico, para el disfrute y para el desarrollo social. Diferentes autoras han dejado en sus obras constancia de este principio dada la eficacia de intervenir desde las potenciales de la persona por los buenos resultados obtenidos (Munuera, 2012).

Mary Ellen Richmond, en su obra *Social Diagnosis* publicada en 1917 cita la importancia de la apertura del yo *que parece constituir la base del trabajo*



*social de casos*, Richmond, M.E., 2005, p. 431. Estima que: *las esperanzas, proyectos y actitudes frente a la vida del propio cliente, son más importantes que cualquier otra información*, Richmond, 2005, p. 136.

La fase de tratamiento es donde el trabajador social debe tener la habilidad para descubrir, notar y utilizar los factores positivos para la reconstrucción de la persona (Richmond 2005), habilidad que forma parte del verdadero trabajador social. Richmond determina como pasos del tratamiento los siguientes:

- A. Percepción de la individualidad y de las características personales
- B. Percepción de los recursos, riesgos e influencia del entorno social
- C. Acción directa de mente sobre mente
- D. *Acción indirecta del entorno social*, Richmond, 1995, p. 103.

Estos pasos guardan cierta similitud con las fases del enfoque apreciativo, pues se valora la percepción de los recursos de la persona para resolver su dificultad social a través de la acción directa de mente sobre mente. A través del empowerment de la persona por parte del trabajador social, la persona descubre sus bazas o capacidades para cambiar su trayectoria social.

Jessie Taft, desarrollo su teoría sobre la relación profesional desde la psicología del crecimiento de Otto Rank, creando la “Teoría Funcional de Trabajo Social” junto a Virginia P. Robinson. Su intervención con una orientación terapéutica, pragmática, psicosocial e individualizada, fue crítica con los diagnósticos estáticos y los juicios moralistas del momento. Ella defiende la aceptación y tolerancia de las emociones de las personas que solicitaban ayuda, principios que consideraba relacionados con la autodeterminación y el respeto a dignidad de la persona.

La propuesta de Taft se basa en una relación de igualdad: en el dar y recibir como fenómenos integrados en la relación de ayuda como proceso recíproco de creatividad y crecimiento; en la comprensión y la capacidad de empatía del trabajador social. Propuesta revolucionaria en su momento por cambiar el poder que mantenía el profesional en la relación. La meta de su modelo era dirigir la voluntad de la persona que solicita ayuda hacia la tarea del cambio. Bajo la influencia de Rank, enfatizó *la resistencia y la voluntad del cliente, el hecho de que cada cliente aceptará la ayuda desde su propio*

*camino individual y la centralidad de la relación de ayuda como vehículo de cambio*, Furman, R., 2008, p. 201. Sus ideas muestran la capacidad de la persona en dirigir su destino, desde la resistencia y la voluntad.

Amy Gordon Hamilton ha contemplado la importancia del diagnóstico evaluativo en Trabajo Social (1974) en distintas publicaciones, donde menciona los recursos y capacidades que posee la persona para resolver su situación, diagnóstico que coincide con la fase de descubrimiento del enfoque apreciativo. Hamilton consideraba que:

*El diagnóstico es particularmente complicado en el trabajo social de casos porque no es sólo el problema sino la configuración de una persona que tiene un problema, o que está reaccionando a su problema. Una persona puede tener un problema externo a él, como cuando decimos que tiene ingresos “insuficientes” debido a los bajos salarios, debido al hecho de que su fábrica no paga buenos salarios; (...) El diagnóstico social es normalmente un ciclo de fenómenos causa-efecto, de personas y situación, o personas y personas, o ambos, (Hamilton, G., 1946, p. 67-68).*

Hamilton también planteaba la necesidad de mantener una buena elaboración en el registro de los casos sociales para poder crear desde ese momento la participación de la persona en su proceso de cambio y crecimiento (Munuera, 2002b). Donde el trabajo social de casos debe interesarse no sólo por la satisfacción de las necesidades básicas, o para la evaluación de los programas de servicios sociales, sino por muchos otros aspectos de la vida socializada, pues el trabajador social opera en el campo de las relaciones interpersonales, especialmente interfamiliares, desde su especial ángulo y con su especial contribución.

Virginia Satir (1991), trabajadora social y terapeuta familiar, centro su actividad profesional en mejorar la comunicación en la familia, desde la consideración positiva del ser humano con la enseñanza de una adecuada comunicación en el núcleo familiar. Para Satir la familia debe ser nutridora caracterizada por ser proveedora de una autoestima adecuada a sus miembros a través de una comunicación directa y asertiva. Con límites claros con la sociedad donde la mayor parte de las normas se han negociado de forma explícita. Estas características

posibilitan el crecimiento y desarrollo adecuado de las personas. Enseño la capacidad de cambio y crecimiento desde una adecuada comunicación, basada en el respeto de uno mismo en su interacción con los demás

El enfoque apreciativo, sus tareas o técnicas se pueden utilizar en los diferentes ámbitos de Trabajo Social para mejorar la eficacia de la intervención psicosocial.

#### **4. Construcción de una nueva narrativa en la intervención social: Preguntas centradas en el futuro**

David Cooperrider y Suresh Srivastva, en 1987 utilizan la “indagación apreciativa” en las organizaciones como instrumento de desarrollo organizacional, como intervención que permite construir un futuro positivo inserto en la realidad de la organización. Se busca la motivación a la realización de los sueños no conseguidos, para romper rutinas que no favorecen el cambio generando una sinergia que moviliza fuerzas que atraen el futuro. Esta forma de preguntar se “crea” desde la experiencia de ejemplos vividos, donde se han conseguido sueños y deseos (caso reales) que muestran la posibilidad de crear una realidad futura.

La transformación se pone en marcha, según Cooperrider y Srivastva, cuando un “programa” oficial se convierte en el diálogo interno de la organización. Este diálogo interno transforma la organización o la persona modificando la historia que se narra. Entre las tareas que favorecen la construcción de nuevas narrativas se encuentran:

1. Elaboración de una relación de las cosas que funcionan, con hechos positivos y logros conseguidos. Se trata de que la persona se fije en lo que va bien. Muchas personas no esperan que se les pregunte sobre lo que va bien, así que a veces quedan sorprendidas por la pregunta: ¿qué está sucediendo que les gustaría que siguiera sucediendo?”
2. Apreciar la capacidad de crear nuevos comportamientos, cambiando las reglas de interacción. La tarea consiste en recomendar la utilización de comportamientos disfuncionales los días impares y la utilización de comportamientos

“nuevos” los días pares. Disminuyendo de forma progresiva la resistencia al cambio, ya que la gente sabe que el nuevo comportamiento sólo durará un día y que luego será seguido siempre por el comportamiento “viejo”. Las personas diferencian su capacidad de crear comportamientos nuevos, las ventajas de los mismos y a partir de ahí quedan en su pauta de interacción.

3. Realización de una sorpresa agradable para cambiar las interacciones, cuestionando la situación actual y creando la oportunidad de que las otras personas cambien las circunstancias actuales.
4. Fijar la percepción de cambio con el uso de la autoevaluación (de 0 a 10) de forma diaria sobre el aspecto que se quiere cambiar. Su eficacia radica en el cambio de perspectiva que supone a cada persona “centrarse” en uno mismo para autoevaluarse. Esto hace que se produzcan cambios en las pautas interaccionales, flexibilizando las posiciones pensando que el otro también puede evaluar el cambio conseguido.
5. Crear una imagen o metáfora sobre aquello que se quiere cambiar. Un ejemplo de su aplicación, es poner en un objeto el significado de aquello que se quiere cambiar, y situando dicho objeto en un lugar como el congelador. Permite modificar a través de mensajes analógicos las interacciones de escalada simétrica concentrando la atención en la “historia” que se ha creado sobre el objeto que se encuentra en el congelador. La persona evalúa su capacidad en mantener “en el congelador” la interacción negativa que quiere suprimir.

El cambio en la narrativa se puede conseguir también a través de preguntas presuposicionales (Munuera, 2007). Estas preguntas se apoyan en el constructivismo, son preguntas que cocrean un futuro diferente. Entre las preguntas presuposicionales más efectivas están:

1. La secuencia del milagro. Estas preguntas tienen el fin de desplazar rápidamente a las personas a una realidad futura exenta de problemas. Son útiles para determinar objetivos accesibles y obtener por parte de la

persona, una descripción detallada de lo que sería el resultado ideal a la solución de su problema.

Logran que se describa una imagen detallada de cómo serán los cambios producidos por el milagro en cada contexto donde se interactúa, además de como las personas importantes en su vida advierten tales diferencias de conducta, después de ocurrido el milagro. Por ejemplo: Suponga que usted... regresa a casa esta noche y mientras duerme se produce un milagro y este problema está resuelto. ¿Por qué diría, a la mañana siguiente, que se ha producido un milagro?, ¿Qué cosas son diferentes para usted? ¿Qué dirían de usted?

2. Preguntas centradas en el futuro. Las preguntas centradas en el futuro son particularmente útiles en los casos crónicos de personas atadas al pasado. Están dirigidas a crear un diálogo sobre el futuro deseado, durante instantes se traslada a la persona a una nueva percepción que ella construye y visualiza como “real”. Imagen que permanece en su mente como una realidad alcanzable, donde el problema ha quedado resuelto. Con este tipo de preguntas se proyecta en la mente de la persona una nueva historia que contarse.

El profesional mantiene la atención en la realidad futura. Durante el tiempo necesario con el fin de que queden resueltas en esa “historia futura” todas dificultades que se plantean en el presente. Se mantiene esa visualización hasta que la percepción futura se perciba como casi real. Está “nueva narrativa” cocrea una imagen “empoderada” de la persona que se ve con capacidades que puede utilizar en cualquier momento. Estas preguntas están indicadas para visualizar cambios, pues convencen de la inevitabilidad del mismo descubriendo nuevos objetivos en las personas y cocrean con ellas una realidad futura libre de problemas

Promueven el ensayo de nuevas soluciones, sugieren acciones alternativas, fomentan el aprendizaje, descartan las ideas de determinismo y son aplicables al modelo de cambio. Por ejemplo: ¿Piense que ha pasado un año desde su separación y que su vida ha vuelto a la estabilidad, cómo se ve? ¿Qué hace? ¿Qué celebra con el padre de sus hijos? ...

El arte de preguntar se apoya en la capacidad del profesional de seleccionar el tipo de preguntas en el momento adecuado de utilizarlas siendo consciente de las características de la persona que tiene delante y del problema planteado por la misma.

### **Consideraciones Finales**

Aplicar la indagación apreciativa en la intervención psicosocial puede hacer más eficaz la actuación de los trabajadores sociales, haciendo ver a las personas sus capacidades dormidas y creando nuevas narraciones donde se reconozca la capacidad, al igual que se puede reconocer la capacidad de volar en “un águila criada en un gallinero”. Intervención que se consigue desde el cambio en la forma de interaccionar de las personas, con el uso de un nuevo lenguaje reforzado por tareas apreciativas. Donde las preguntas presuposicionales utilizadas por los profesionales pueden tener conseguir el “empowerment” de la persona.

El desarrollo legislativo vivido ha sido determinante en el avance de la mediación en España. La mediación permite un nuevo perfil profesional que está demostrando ser eficaz para tratar los conflictos de la sociedad actual fuera de los ámbitos judiciales. Supone un nuevo espacio profesional donde puede acceder los trabajadores sociales especializados en mediación.

En mediación se potencia el protagonismo de las personas en la solución. Desde el punto de vista de las partes hay que recordar la ventaja de la mediación como instrumento mediante el cual estas pueden responsabilizarse de sus actos en un ambiente de igualdad y respeto que les permite escucharse.

La utilidad del modelo apreciativo de mediación está en la capacidad de cocrear un discurso positivo sobre las capacidades de las personas. En la historia del Trabajo Social, se pueden encontrar aportaciones teóricas desde Mary Richmond que han potenciado a la persona, tanto desde el uso de las capacidades o bazas de las personas, como el uso de su voluntad para resolver sus dificultades sociales rompiendo el determinismo social preestablecido.

## Bibliografía

- Alayón, N. (1987). *Definiendo el Trabajo Social*. Buenos Aires, Humanitas.
- Almeida, H. (2001). *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociales. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Fundação Bissaya-Barreto Coimbra (Portugal)
- Berasaluze, A. y Olalde, A. J. (2004). Como mediamos en Trabajo Social. *X Congreso estatal de Diplomados en Trabajo Social*. Las Palmas de Gran Canaria
- Cooperrider D. L y Srivastva S. (1987). Appreciative Inquiry into Organizational Life. En: *Pasmore and Woodman. Research in Organizational Change and Development. Vol. 1. Greenwich*: JAI Press. 129-169
- Fernandez Riquelme, Sergio (2010) La mediación como instrumento para el trabajo social. En *revista de Trabajo Social Hoy n° 59 del Colegio de trabajadores sociales de Madrid*. Madrid
- Furman, R. (2008). Jessie Taft and the Functional School. En *Ram A. Cnaan, Melissa E. Dichter, y Jeffrey Draine (eds.), A Century of Social Work and Social Welfare at penn*. Philadelphia: University of pennsylvania Press. pp. 200-206.
- García-Longoria Serrano M.P. (2006): "La Mediación en el currículum académico del Trabajo Social". *Revista Acciones e Investigaciones Sociales. Número extraordinario I*. Ed. Universidad de Zaragoza. pp. 331-344; 347.
- Guillaume-Hofnung, Michele (2009) *La Médiation*. Presses Universitaires de France. 5ª edición. París. France.
- Hamilton, A. G. (1946). *Principles of Social Case Recording. The New York School of Social Work* by Columbia University Pres. New York
- Hamilton, G. (1974). *Teoría y práctica del Trabajo Social de Casos*. Prensa Médica Mexicana. México.
- Lederach, J. P. (1992). *Enredos, Pleitos y Problemas: Una Guía Práctica para Ayudar a Resolver Conflictos*. Ediciones Clara-Semilla, Guatemala.
- Munuera Gómez, M. P.: (2002), "Mary Richmond. Su libro el "Diagnóstico Social" casi un siglo después" en la Revista "Trabajo Social Hoy" n° 35, del Colegio oficial de Trabajo Social de Madrid
- (2002b). Gordon Hamilton y la importancia del Registro. *Revista Trabajo Social Hoy* n° 35, 143-152.
- (2003). Precedentes del Trabajo Social: precursores y reformadores sociales". En Fernández, T. y Alemán, C., (coord.) *Introducción al trabajo social*. (pp. 50-77). Madrid: Alianza.
- (2007) "Modelo circular-narrativo de Sara Cobb y sus técnicas". En *Revista Portularia (I-II)*, 85-106.
- (2012). La Huella de Mary Richmond en la intervención psicosocial del s. XXI. En el Dossier de Mary Richmond. *Revista Trabajo Social Hoy*, n° 64, 9-28.
- Perlman, H. H. (1980). *El Trabajo Social Individualizado* Madrid: Rialp.
- Richmond, M. E. (1995): *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados*. Madrid: Talasa.
- Richmond, M. E. (2005): *El diagnóstico social*. Madrid: SXXI.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, ....trabajo social, ...y mediación*. Barcelona. Paidós
- Satir, V. (1991). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. 5ª edición. México. Pax México.

(Página deixada propositadamente em branco)



(Página deixada propositadamente em branco)