



**Universidad de Valparaíso
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social
Magíster en Intervención Psicosocial,
Mención: Mediación de Conflictos**

**“TRABAJO SOCIAL EN EL MUNDO GLOBALIZADO: COMPILADO
HISTÓRICO.”**

**Profesor Guía: Sr. Mauricio Ureta Bernal
Magistrandas: Sra. Natalia Castillo Azócar
Sra. Pierina Penna Bugueño**

2009



REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNOS DE
MAGISTER QUE SE INDICAN

VALPARAISO, noviembre de 2009

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar Tesis desarrollada por las alumnas del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sras. **NATALIA CASTILLO AZOCAR y PIERINA PENNA BUGUEÑO** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulada "**Trabajo Social En El Mundo Globalizado: Compilado Histórico**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración lo siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **6.5 (seis punto cinco)**



**MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR GUIA**

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE



REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNOS DE
MAGISTER QUE SE INDICAN

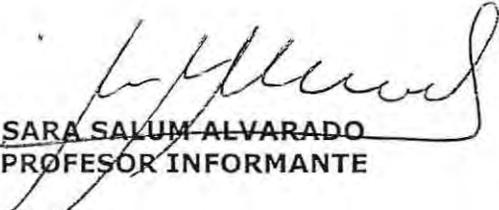
VALPARAISO, noviembre de 2009

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar Tesis desarrollada por las alumnas del Programa de Magíster "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sras. **NATALIA CASTILLO AZOCAR y PIERINA PENNA BUGUEÑO** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulada "**Trabajo Social En El Mundo Globalizado: Compilado Histórico**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración lo siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **6.5 (seis punto cinco)**


SARA SALUM ALVARADO
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE



REF.: INFORMA CALIFICACION TESIS ALUMNOS DE
MAGISTER QUE SE INDICAN

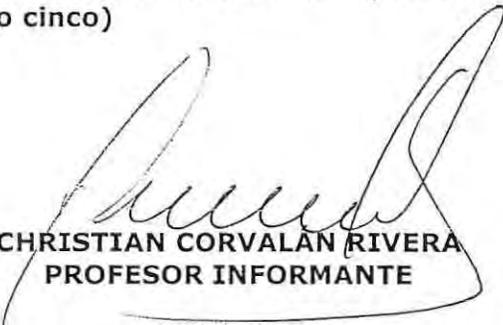
VALPARAISO, noviembre de 2009

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar Tesis desarrollada por las alumnas del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sras. **NATALIA CASTILLO AZOCAR y PIERINA PENNA BUGUEÑO** expuesto en el informe final de dicha Tesis titulada "**Trabajo Social En El Mundo Globalizado: Compilado Histórico**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración lo siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar la presente Tesis, con nota **6.5 (seis punto cinco)**


CHRISTIAN CORVALÁN RIVERA
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE



INDICE:

INDICE	Página 1
INTRODUCCION	Página 3 - 4
IMPORTANCIA DEL TEMA SELECCIONADO	Página 5 – 8
INFLUENCIA DEL MAGISTER EN INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL. MENCIÓN: MEDIACIÓN DE CONFLICTOS, EN ELECCION DE TEMA DE TESIS.	Página 8 – 10
METODOLOGIA Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO	Página 11 - 12
CAPITULO 1: INICIOS DEL TRABAJO SOCIAL COMO PROFESION	Página 13- 41
CAPITULO 2: INICIOS DEL TRABAJO SOCIAL LATINOAMERICANO	Página 42 - 57
CAPITULO 3: ETICA PROFESIONAL Y CAMPO LABORAL DEL TRABAJADOR SOCIAL	Página 58 - 83
CAPITULO 4: MEDIACIÓN DE CONFLICTOS,; TÉCNICA ALTERNATIVA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL, PARA EL TRABAJO SOCIAL.	Página 84 - 99
CAPITULO 5: AMBITO DE ACCION DEL TRABAJADOR SOCIAL, MEDIADOR DE CONFLICTOS.	Página 100 - 123
RELFEIONES Y HALLAZGOS FINALES SOBRE LA TEMÁTICA ABORDADA.	Página 124 - 127
BIBLIOGRAFÍA	Página 128 - 130

Introducción

El presente documento da cuenta del trabajo de tesis de post grado de las Magistrandas Natalia Castillo Azócar y Pierina Penna Bugueño, candidatas del Magíster en Intervención Psicosocial, mención: Mediación de Conflictos de la Universidad de Valparaíso.

El presente documento se ha denominado **“TRABAJO SOCIAL EN EL MUNDO GLOBALIZADO: COMPILADO HISTORICO.”** La motivación del equipo Tesista por ahondar en la Historia del Trabajo Social, desde sus inicios hasta nuestros días, radica en la intención de entregar una síntesis didáctica y de utilidad, tanto para estudiantes como para profesionales interesados en conocer el desarrollo de la profesión.

El Primer Capítulo proporciona antecedentes sobre los inicios del Trabajo Social como profesión, describiendo sus diversas etapas y características.

El Segundo Capítulo está referido al escenario del Trabajo Social Latinoamericano, desde sus inicios.

El Tercer Capítulo está referido a la Ética profesional del Trabajador Social, así como también, al Campo laboral del trabajador social y sus características.

En el Cuarto Capítulo se aborda la Mediación de conflictos como técnica alternativa de resolución de conflictos y de intervención psicosocial, en nuestros días.

En el Quinto Capítulo, se indica el ámbito de acción del Trabajador Social, mediador de conflictos, profundizando en las áreas en que la Mediación,

actualmente, se ha insertado en la Sociedad como método alternativo de resolución de conflictos.

Finalmente, se entregan las principales reflexiones del equipo Tesista sobre la temática abordada.

Importancia del tema seleccionado

Una de las principales conclusiones en el XI Congreso de Trabajadores Sociales en Yucatán México, en Octubre 2008, fue "La misión primordial de la profesión de Trabajo Social es mejorar el bienestar humano y ayudar a satisfacer las necesidades básicas de todas las personas, prestando especial atención a las necesidades y el empoderamiento de las personas que son vulnerables, oprimidos, y que viven en la pobreza" ¹ Sin lugar a dudas, esto es fundamental en el trabajo, y si se está motivado para hacerlo, seguramente será una carrera que va a traer gran satisfacción personal.

En la actualidad la Declaración de Principios dada por el Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G, señala que "En el Trabajo Social Profesional confluyen una diversidad de filosofías e ideales humanitarios, religiosos y democráticos. En cuanto a profesión, se propone como objetivo el desarrollo de la potencialidad humana y la satisfacción de cuantas necesidades surjan de la compleja interacción de la persona con la Sociedad" ²

Como podemos apreciar, para los trabajadores sociales, es posible hacer una diferencia significativa en las vidas de muchas personas durante el transcurso de su carrera. No cabe duda que en una profesión como Trabajo Social es significativa y gratificante la intervención psicosocial en personas, grupos y comunidades. El acercamiento a las personas, grupos y comunidades, utilizando las metodologías adecuadas, para colaborarles en el proceso de crisis implica una responsabilidad, un conocimiento y una experiencia teórico – práctica fundamental.

¹ XI Congreso de Trabajadores Sociales, Yucatán México. 31 de Octubre de 2008.

² Colegio de Asistentes Sociales de Chile, publicación sitio web www.cnaass.cl Marzo de 2009

¿Cómo surge este bagaje de conocimientos y práctica para intervenir, con tanta certeza y seguridad, la vida de personas, grupos y comunidades? ¿Por qué Trabajo Social puede definir conceptos de sí mismo?

Es fundamental hacerse estas preguntas significativas respecto de ésta y de toda profesión. Dar una mirada en retrospectiva permite avanzar con seguridad y reflexión hacia el futuro. La capacidad de auto evaluación es una tarea permanente y fundamental para crecer y mejorar en la teoría y praxis. No es una tarea sencilla, pero sí necesaria.

Consideramos importante que, profesionalmente, deben generarse espacios posibles para efectuar el ejercicio de adentrarse en la historia de una determinada profesión dado que esto permite comprender lo que hoy entendemos como Trabajo Social, como Medicina, como Ingeniería, entre otros. El perfeccionamiento profesional, tanto en lo teórico y práctico, deviene gracias a un proceso constante de introspección y análisis de la historia de la profesión con miras constructivas, positivas y proactivas.

No podemos negar, ni tampoco olvidar, el trabajo y esfuerzo de los precursores del Trabajo Social en el pasado, ya que, aquel esfuerzo ha permitido alcanzar la posición y reconocimiento general que hoy han adquirido los Trabajadores Sociales, en los diversos campos laborales en los que desarrollan sus roles y funciones.

Como equipo Tesista consideramos que volver a la Historia implica no olvidar a aquellos que se esmeraron y lucharon por un mundo diferente; permite que las raíces de la profesión se mantengan vigentes en el tiempo, como una referencia potente para actuar en las situaciones futuras presentes y emergentes.

¿Cómo lograr que esto suceda? Si desde la Academia se transmiten las obras y logros de precursores de la profesión, será posible crecer y mejorar. Es evidente que quienes tienen el poder o facultad de entregar contenidos y determinar cuáles son los conocimientos a entregar a estudiantes, que ingresan a la Educación Superior, poseen inherente una responsabilidad mayor. Son encargados de mostrar y develar una realidad, que si bien es pasada, incide totalmente en la realidad actual de la profesión.

Históricamente los trabajadores sociales han trabajado para eliminar la pobreza y mejorar la vida de muchos. No sólo se ayuda al individuo, sino que han trabajado por la justicia social en las comunidades más grandes, trabajando hacia la eliminación del racismo, la discriminación y otros males sociales, sin embargo, también existe un compromiso interno con la profesión a la que se pertenece. El desafío es motivar a otros a conocer el camino que la profesión ha recorrido para llegar donde hoy está.

El equipo Tesista, a la luz de esta reflexión, determina valorar la importancia de nuestra historia profesional y se central en la elaboración de esta investigación denominada **“Trabajo Social en el mundo globalizado: Compilado Histórico”**

El sentido principal de esta publicación es dar a conocer, de forma sencilla, didáctica y de fácil lectura, una cronología de la profesión; sus principales hitos y etapas, hasta nuestros días, a fin de generar una reflexión sobre las fortalezas y debilidades profesionales para crecer y mejorar. Como señaló Andrés Bello³, poeta, filólogo, educador y jurista: “Debemos creer en la perfectibilidad humana”

³ SQUELLA, Agustín, “Andrés Bello y la Educación” Editorial EDEVAL, Valparaíso 1981.

En este tenor ¿Por qué no persistir también en la perfectibilidad de las letras, ciencias, y artes? ¿Porqué no creer en la perfectibilidad del Trabajo Social como profesión? Nuestro horizonte está basado en un gran objetivo: el bienestar de personas, grupos y comunidades. Esto es posible en la medida en que nos autoevaluemos permanentemente con espíritu constructivo y comprometido con los valores y principios que nos han permitido formar parte de la Sociedad, reconocidos como actores importantes para el cambio.

Influencia del magíster en intervención psicosocial,
mención: mediación de conflictos, en elección de tema de tesis.

El fenómeno de la globalización ha traído consigo como característica en las sociedades, una gran presencia de fenómenos como: un relativismo, una realidad cambiante; aceleramiento social, que tiene sus consecuencias positivas y negativas; de hecho, la fragilidad de los vínculos está impregnando buena parte del estilo de vida actual, seguido de otros fenómenos como la inestabilidad laboral, el quiebre de las estructuras familiares tradicionales y la emergencia de una marginalidad cada vez más violenta en un marco de una cada vez mayor integración tecnológica y económica.

Este panorama hace indispensable complementar la formación de pregrado con una formación teórico-práctica como es el magíster de intervención psicosocial, mención mediación de conflictos creada desde la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. ¿Son necesarios los Magíster? ¿Por qué y Para qué necesitamos participar de uno?

Son muchas las preguntas significativas que surgen en torno a la preparación de Post – grado, especialmente, cuando se trata de abordar temáticas nuevas, revolucionarias, como es la Mediación de conflictos. Esta nueva técnica, con sus matices y aplicaciones, ha significado una apertura hacia un campo de intervención psicosocial diverso y emergente. Esto lo podemos apreciar en los Capítulos cuatro y Cinco de este documento. Podremos identificar la relevancia que, en estos días, esta técnica posee para trabajar en los diversos niveles de intervención de toda profesión. En el caso de Trabajo Social, en los niveles de caso, grupo y comunidad.

El Programa de Magíster en Intervención psicosocial de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, ha generado un espacio de formación orientada, principalmente, a la práctica. Privilegia el fortalecimiento de aptitudes tales como: habilidades directivas, liderazgo, habilidades comunicacionales, elementos de negociación, entre otros fundamentales.

Durante el periodo formativo se trabajó a nivel teórico y práctico, con supuestos (reales o ficticios) ante los cuales se desarrolló la capacidad de tomar decisiones, sopesar riesgos e identificar el impacto de los mismos, apoyado en una amplia base teórica y utilizando las herramientas de negociación - modelo de Harvard. Además de esta formación teórico-práctica, se complementa una metodología definida, encaminada a potenciar habilidades y aptitudes de comprensión, análisis de problemas y necesidades de las personas en situaciones de crisis, duelos y conflictos.

Además de los mencionados planteamientos, este Programa de Magíster permite ha permitido una constante reflexión intelectual sobre la intervención psicosocial en mediación de conflictos.

Es un aporte del programa del magíster el contar con conocimientos que permitan reconocer, analizar y apropiarse de las técnicas comunicacionales que facilitan la mediación familiar, además de una formación en procesos de mediación (en contextos reales, a través del training), que validan a la mediación en sí como un procedimiento de resolución alternativa de conflictos.

El Programa de Magíster, además de entregarnos un cúmulo de conocimientos especializados sobre intervención psicosocial y mediación de conflictos, ha permitido a sus participantes desarrollar reflexiones acerca de la importancia de perfeccionarse de manera permanente en lo que respecta a teoría y praxis de su respectiva profesión. El Programa de Magíster se transforma en un espacio significativo de creación y análisis sobre una base teórica, con una mirada constructiva y colaborativa.

Durante todo el proceso de preparación se rescata la técnica de la Mediación como una herramienta de resolución de conflictos que, especialmente para el Trabajo Social, ha decantado en un vuelco radical en el rol profesional del Trabajador Social transformándolo, no en el centro de la acción profesional, sino en un nexo; en potente generador de comunicación y creador de nuevas y positivas realidades para una persona, grupo y comunidad. Esto implica una nueva mirada, que podremos detallar en los Capítulos cuatro y cinco del presente documento.

Metodología y objetivos del estudio presentado

Metodología del estudio presentado:

Con la finalidad de elaborar un documento útil, práctico y didáctico para quienes deseen conocer acerca del Trabajo Social como profesión, es que se determinó, por parte del equipo Tesista, adoptar una metodología de tipo investigativo histórico, con base al estudio documental tanto a nivel de registros académicos, informativos y literarios referentes a la temática abordada, favoreciendo, principalmente, un análisis cualitativo.

De esta forma la línea de investigación seleccionada permite al equipo Tesista elaborar un marco conceptual o cuerpo de ideas ordenado y sistemático sobre nuestro objeto de estudio, que es el Trabajo Social como profesión. Ha generado también un espacio para indagar y reflexionar respecto de la experiencia teórico – práctica de la profesión, desde sus inicios, hasta nuestros días de forma cronológica y dinámica.

El análisis documental permitió seleccionar ideas relevantes, a fin de expresar un contenido sin ambigüedades y recuperar la información histórica de manera concreta y clara. El análisis documental- histórico permite abordar técnicas tradicionales como el uso de biblioteca, además de técnicas informáticas navegación por sitios web relativos al tema y la revisión de documentos digitalizados de importancia, en diversos países del mundo.

Este análisis buscó el fin práctico de recuperar información relevante acerca del Trabajo Social como profesión, que no es una tarea simplemente rutinaria, ni tan sencilla como resulta al parecer para algunos usuarios que desconocen cuanto trabajo previo ha habido que realizar para que el reciba la documentación que necesita.

En cuanto a las fuentes de información de nuestro estudio, o instrumentos de recolección de datos, podemos identificar los documentos que registran conocimiento inmediato de la investigación como: libros, revistas, folletos, información académica compilada y tesis.

Como es posible visualizar, para la bibliografía de esta Tesis, se analizaron documentos de información reciente y pasada, publicaciones especializadas sobre Trabajo Social. Se incluyen las memorias de conferencias, los informes de congresos, reuniones y otros.

Objetivo General del estudio presentado

“Elaborar una reflexión sobre la historia del Trabajo Social como profesión, desde sus inicios hasta nuestros días, que constituya un material de utilidad educativa para profundizar en la realidad de la profesión”

Objetivos Específicos del estudio presentado:

1. Sintetizar una recopilación histórica del Trabajo Social basada en un estudio bibliográfico e investigativo de la profesión.
2. Evidenciar las características de la intervención psico-social del Trabajo Social en las distintas etapas históricas de la profesión a nivel de caso, familia, grupo y comunidad.
3. Promover la mediación de conflictos como técnica de acción para el rol profesional del Trabajador Social actual, en las diferentes áreas de intervención del trabajo social.

CAPÍTULO I

INICIOS DEL TRABAJO SOCIAL COMO PROFESIÓN.

Al referirnos a los inicios del Trabajo Social, develamos lo que se denomina “Corpus” o Fundamentos teóricos de la disciplina del Trabajo Social⁴, esta comprende:

1. La Historia del Trabajo Social
2. La Doctrina del Trabajo Social
3. Epistemología del Trabajo Social y
4. La práctica del Trabajo Social.

1- La Historia del Trabajo Social

El Desarrollo Histórico, corresponden a los antecedentes del Trabajo Social, que se compone como disciplina en la segunda mitad del siglo XIX. La importancia de identificar este período y sus sub-etapas radica en que, al mirar el pasado, de manera frecuente y permanente, tenemos la posibilidad de ir mejorando. Nuestra profesión es perfectible.

2- La Doctrina del Trabajo Social

Corresponden a las fuentes doctrinales, es decir, el “PORQUE” los Trabajadores Sociales piensan de una determinada forma. Es el pensamiento filosófico de la profesión lo que homogeniza a los Asistentes Sociales.

¿Porqué es importante identificar la doctrina? Toda profesión necesita de una doctrina que marque la senda por donde avanzar, a fin de aunar criterios y mantenernos en una misma sintonía de acción.

⁴ Cátedra: Fundamentos Teóricos del Servicio Social. GARCÍA, Patricio. Académico. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Chile, 1998.

3- Epistemología del Trabajo Social :

Corresponde a la naturaleza de la disciplina. Adentrarse en la Epistemología es importante en cuanto nos da una instrumentación que nos permite ver claramente, con seguridad, nuestro objeto de estudio.

En la vida profesional hay que reflexionar. Pensar es extender nuestra capacidad de comprensión de la realidad. Comprender es asir el sentido de las cosas, visualizar su dimensión, profundidad y ver allí lo que las cosas, en sí mismas, son. Adquirir una visión amplia, casi en trescientos sesenta grados requiere de preparación, de capacitación constante.

4- La práctica del Trabajo Social:

Como su nombre lo indica, está referida a poner en praxis los conocimientos y teorías adquiridas en los niveles de intervención social: caso, grupo y comunidad. La teoría y la práctica no pueden alejarse entre sí. No podemos separar la una de la otra. Es fundamental, para una práctica eficiente y eficaz, contar con un bagaje de conocimientos desde las Ciencias que permitan un accionar adecuado a la realidad a intervenir.

El Trabajo Social, desde sus comienzos tuvo dificultad para autodefinirse como disciplina dado que, en principio, solo algunos autores la describen como un "ARTE" para otros es definida como una "CIENCIA", otros la describen como una "CIENCIA APLICADA" otros la señalan como "CONJUNTO DE TÉCNICAS" etc.

Recién en la segunda mitad del siglo XX es cuando comienza a trabajarse en la definición de modo concreto, y al hacerlo, surgen variados modelos o conceptos de la profesión lo que provoca la elaboración de distintas respuestas y prismas. En virtud de esto, se van desarrollando diversos estilos en el desarrollo de la profesión, llamadas también ESCUELAS.

Los Paradigmas u opciones, van arrojando distintas definiciones de la profesión, por tanto, no existe una definición genérica del Trabajo Social. No existe algo único.

Podemos encontrar algunos Paradigmas u opciones, tales como:

- EL PARADIGMA FUNCIONALISTA
- EL PARADIGMA CONFLICTIVISTA
- EL PARADIGMA HERMENEÚTICO
- EL PARADIGMA ECLÉCTICO.

Entre otros paradigmas.

Existen aún más. Cada uno de ellos, contiene una definición de lo que es el Trabajo Social y presenta características en sus aspectos históricos, doctrinales y epistemológicos que determinan la Práctica del Trabajador Social.

La existencia de diversos paradigmas profesionales es lo que enriquece a nuestra profesión en cuanto a las formas de intervenir una realidad. No podemos decir que un paradigma es MEJOR y otro es PEOR, simplemente, hablamos de que ellos son DIFERENTES dado que enfatizan distintos aspectos del sujeto de atención. El paradigma dicta las líneas de intervención profesional de acuerdo a su prisma o visión de la realidad, objeto de intervención.

Uno de los Paradigmas más potentes del Trabajo Social, es el Paradigma CIENTIFICO – TECNOLÓGICO. Es decir “Supone que el conocimiento científico es convertible en conocimiento operable en la práctica y que, al mismo tiempo, el conocimiento práctico es convertible en conocimiento científico” A partir de este modelo, se conforma la idea central de que la Profesión le otorga importancia a las Ciencias y a la Práctica, por igual, estableciendo una relación TEÓRICO – PRÁCTICA.

Trabajo Social no es solo CIENCIA y no es sólo PRACTICA, sino que, es una integración de ambas lo cual, en términos epistemológicos, se denomina CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO SOCIAL. Es decir, hablamos de Trabajo Social como una Tecnología.

Considerando aquello, como equipo Tesista, adoptamos la definición del Trabajo Social como:

- “Disciplina tecnológica-social que se preocupa del estudio y tratamiento de problemas sociales que afectan a personas, familias, grupos y comunidades; con el fin de mejorar sus condiciones de bienestar social”⁵

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW), definen esta transdisciplina de la siguiente manera: "La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar.

⁵ Opp. Cit 3.

Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social".⁶

1. Fase de los precursores (s XVI - XIX):

Etapa en la cual personajes como Juan Luis Vives, Vicente de Paul, Thomas Chalmers y Federico Ozanam. Efectuaron labores de acuerdo a sus creencias filosóficas y nunca pensaron en formar una profesión, desarrollaron ideas, soluciones y experiencias.

Los precursores, NO inventaron la profesión de Trabajo Social, sino que sus acciones basadas en principios valóricos y su experticia, dan origen a la Profesión.

Algunos notables precursores:

1.1 Juan Luis Vives:

Humanista Español renacentista que realizó un estudio en Bélgica sobre la pobreza. La pobreza en Europa siempre fue una gran problema, hasta el siglo XIX. Efectúa un estudio sociológico visitando casa por casa, calle por calle para verificar, en terreno, la situación de las familias.

⁶ Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social IASSW.

Prepara, posteriormente, un plan de trabajo para las autoridades de ese entonces (Senado y Burgomaestres) y les propone una solución así surge el “Tratado de Socorro de pobres”⁷ cuyas principales ideas apuntaban a. hacer leer a los ciegos, rehabilitar a los discapacitados, entre otros aspectos.

Al analizar esta fundamental obra, se destaca claramente una visión científica greco.-cristiana para abordar la pobreza, revierte la tendencia de juzgarla desde un punto de vista moral, efectuando un estudio científico que nunca antes se había hecho. Apela a la idea de que la pobreza NO es una problemática MORAL, sino que debía ser una preocupación de la autoridad. Revierte la visión de los pobres como limosneros que era lo tradicionalmente establecido en la Sociedad.

1.2 San Vicente de Paul:

Sacerdote Católico del siglo XVIII que plantea cuestiones importantes frente a la pobreza en Francia. Reflexionaba “ Si el Cristianismo abordó durante tanto tiempo el problema de la pobreza ¿porqué aún permanece tan masivamente en la Sociedad?”⁸ Ante esto, llega a la misma conclusión que Juan Luis Vives: “El Cristianismo ha sido eficiente en su misión de motivar a las conciencias humanas por solidaridad, sin embargo, el ímpetu se transformó en mera formalidad sin efectos prácticos”

⁷ VIVES, Juan. “Tratado del socorro de pobres” Editorial Pre-textos, Colección humanoria 2, Valencia 2006.

⁸ DE PAUL, San Vicente. Fundador de la congregación de la Misión y las Hijas de la Caridad 1581 – 1660.

Su propuesta fue modernizar las figuras de la antigua caridad cristiana como:

- Cofradías:

Su objetivo es reunir un conjunto de personas para ayudarse en todo momento de la vida, tal como lo realizaban los cristianos primitivos. Vivían en aldeas y compartían todo en comunidad. Llegando a formar incluso ciudades. Las cofradías consistían en agrupaciones de hombres y mujeres religiosos – cristianos a los que los unía el seguir a Cristo, reuniendo dinero para compartirlo en comunidad.

San Vicente, fracasó en sus primeros intentos, finalmente decidió que las cofradías debían estar formada sólo por mujeres y hombre pobres, que se ayudaran por personas ricas en forma externa. Logró formar cofradías de Ricos y Pobres, pero nunca pudo lograr la integración. Al no existir una Sociedad organizada en términos de ayuda a los más desposeídos, el aporte de San Vicente de Paul fue fundamental para formar, posteriormente, lo que hoy conocemos como políticas sociales.

Finalmente, Thomas Chalmers⁹ y Ozanam¹⁰ retoman las ideas de Vives y De Paul, llevándolas a su época (siglos XVIII y XIX)

En síntesis, podemos indicar que los valores e ideas de intervención que los precursores promueven para la profesión, corresponden a: Caridad, Asistencia Social, Filantropía, Beneficencia y Mutualismo. A continuación las veremos en detalle:

⁹ CHALMERS, Thomas. Líder de la Iglesia libre de Escocia. 1780 - 1847

¹⁰ OZANAM, Federico. Jurista italiano. 1813 – 1853. Formador del “apostolado intelectual” bajo el patrocinio de Sn. Vicente de Paul.

- Caridad:

Proviene del latín Cari: caro, valioso, significativo. Lo valioso es la persona humana, en el concepto cristiano, por tanto, al existir pobreza se pone en riesgo ese preciado valor de ser Hijos de Dios. Por esto, se adoptó del Imperio Romano este concepto de caridad que entenderemos como: “acciones tendientes a rescatar a la persona que está en riesgo de perder su valor de Hijo de Dios”

Los principales signos de la caridad son:

- a) La limosna: Que proviene del latín LIMARE, que significa “emparejar” La idea de la filosofía Cristiana es que todos los seres humanos somos iguales y que por un contexto de vida, somos desiguales. Su visión muy particular, es que los bienes materiales son limitados y que aquellos que tienen mayor riqueza, la tienen a costa de los más desposeídos. Los ricos son ricos porque le han quitado de alguna manera los bienes a los pobres.

Sobre esta base, se supone que la justicia se restaura cuando se les devuelve sus bienes a los pobres, a través de la limosna. La limosna tiene en sentido de devolver lo que yo no tenía y es obligación del Cristiano dar hasta que se encuentre la “medida” del otro.

Juan Luis Vives¹¹, en ese entonces, indica que la limosna pasó a ser una obligación de los ricos y dejó de entenderse como una acción de justicia e igualación.

¹¹ OPP. Cit 5.

b) Obras Pías: Pías proviene del latín que significa pureza. De ahí deriva la piedad. La idea Cristiana aquí es que, así como la limosna obra en justicia, también involucra una purificación del alma. La teoría Cristiana asevera que las riquezas que se poseen no ayudan a la salvación sino que la complican, salvo que esos bienes se pongan a disposición del otro. Es considerado una corrupción manejar los bienes en beneficio de sí mismo.

- Asistencia Social:

Concepto laico, civil desde muy antiguo en las ciudades se pueden ver muchas formas de asitencialidad donde la ciudad, a través del Gobierno, asistenciaba a la gente (Egipto, Roma)

Con el advenimiento del Cristianismo las ciudades desaparecieron y solo la acción caritativa se realizó, pero luego, aparece la Asistencia Social que la entenderemos como “Ayuda social institucionalizada de la Autoridad y Sociedad Civil que se organizan para entregar ayuda a los más necesitados”

A partir del siglo XI se fueron generando en los municipios medievales diversos departamentos encargados de la Asistencia social. En el siglo XVI se sabe que la Asistencia Social debe ser labor del Gobierno, como lo propuso Juan Luis Vives. De esta manera, surgen leyes drásticas para normar la entrega de ayuda. Estas leyes aplican duras penas e incluso el destierro. En Alemania, Inglaterra y España se aplicaron con más rigurosidad. Luego de un tiempo, fueron derogadas cumpliendo su misión por un tiempo.

- Filantropía¹²:

Proviene del Griego y significa Amar a la Humanidad. Se comienza a usar este término en el siglo XVIII. Los ilustrados (laicos) comienzan a utilizarlo al

¹² RAE, la define como “amor al género humano” XXII Edición. España, 2009.

referirse a las obras que realiza el filántropo, es decir “la persona aristócrata que profesa el pensamiento ilustrado humanista laico – moderno, tiene la misión de salvar al Hombre la miseria” principalmente desarrolla obras hacia niños y jóvenes en materia educativa.

A partir del siglo XVIII irrumpieron obras filantrópicas, luego se expanden. El filántropo no desea ser olvidado, desea que su imagen se proyecte más allá de su muerte.

- Beneficencia¹³:

Proviene del latín Bene: bien. Ficare: hacer el bien. Esta idea es la expresión laica del pensamiento católico originalmente. Tuvo mayor desarrollo en países de origen católico. La Beneficencia la entenderemos como “Una acción organizada de grupos de personas que poseen recursos (nobles y aristócratas) que en virtud de su creencia religiosa, buscan realizar una acción de ayuda social con autonomía de lo que es la acción caritativa eclesiástica” Con el tiempo la caridad se fue desdibujando, por tanto, el pensamiento Católico se refugiaron en la beneficencia. La carencia de políticas sociales, implicó la existencia de estas formas de ayuda.

Las políticas sociales recién surgen en el siglo XVI en Inglaterra y en Europa se manifiestan tardíamente en el siglo XIX. En Chile, las encontramos recién en 1925.

- Mutualismo y Cooperativismo¹⁴:

Surge a fines del siglo XVIII y corresponde a un movimiento proletario radicado en los movimientos sociales y políticos del trabajador artesanal. En este tiempo, la clase artesana es importante entre los aristocráticos y clases

¹³ RAE, la define como “virtud de hacer el bien” XXII Edición, España 2009.

¹⁴ Opp. Cit 3

ricas. Son la clase productora, algunos con alto poder económico, con mucho poder de negociación.

La Industria los superó y muchos cayeron en la ruina. Comenzaron a reivindicar sus derechos y se organizan como clase y comienzan a gestar organizaciones mutualistas al quedar desprotegidos. Se forman las cajas mutuales es decir, “el artesano se ayuda a sí mismo – ayuda mutua”

- c) El cooperativismo: Es una doctrina cercana al mutualismo; es un nacimiento potente de la cooperación mutua dentro de la doctrina del comunitarismo, es decir, cuenta con seis valores básicos.

Estos son:

- Ayuda Mutua.
- Responsabilidad.
- Democracia.
- Igualdad.
- Equidad.
- Solidaridad.

En el siglo XIX surgen pequeños industriales que buscan asociarse con fines mutuales y económicos para hacer Sociedades económicas con sus trabajadores. Vemos que el cooperativismo es una reacción al momento. Así forman en Inglaterra las primeras cooperativas, se diversificó esta idea y constituye una forma de ayuda social que complementa a las anteriores.

Todas estas ayudas sociales aún existen, hasta el día de hoy, con mayor o menor grado de importancia y dan cuenta de la acción social organizada frente a los problemas sociales. Son la base de la experiencia acumulada que posteriormente va a recoger nuestra profesión.

Es todo esto, la materia prima que da origen, en el siglo XIX, a la PROFESION. Son el trasfondo filosófico de la profesión.

2. Fase formativa (S XVII – XX) : (1868 – 1922)

La profesión nace en Inglaterra. Todas las formas de ayuda que existían tenían efectos positivos, pero negativos a la vez, había una: diversificación de la ayuda social, dispersión y bastante abuso.

Por este motivo, nace La COS (Charity Organization Society)¹⁵ que se creó en Inglaterra en el año 1869 con diferentes objetivos tales como:

- 1- Reprimir la mendicidad
- 2- Ayudar a los verdaderos necesitados
- 3- Estimular la independencia y hacer entender que la familia era una gran unidad
- 4- Crear un buen sistema para que así no existiera el pauperismo puesto que la pobreza existía porque la gente conseguía fácilmente los medios

¹⁵ Opp. Cit 3

2.1 Formación de la COS

La COS se creó porque, por aquellos tiempos, existían sociedades caritativas privadas que daban soluciones rápidas y a corto plazo, entonces los pobres del lugar no se molestaban en trabajar

Propusieron tres remedios para la pobreza:

- 1- Evitar que se diera dinero indiscriminadamente.
- 2- Ofrecer amistad para el auto-respeto.
- 3- Investigar las causas de esa pobreza.

En la COS, al igual que en toda Inglaterra, se produjo una divergencia entre aquellos que decían que la culpa de la pobreza era de cada individuo y aquellos que apuntaban que la culpa era del sistema social.

Principios de la COS

1. Ayudar a los pobres en la auto dependencia
2. *Tener un completo conocimiento para ayudar
3. *Dar un socorro adecuado en calidad y cantidad
4. *Atender el caso debidamente
5. *Dar ayuda sólo a quien lo merezca
6. *Ocuparse del caso hasta el final y archivarlo

La COS estableció 8 puntos básicos para orientar la acción asistencial:

1. Cada caso será objeto de una encuesta escrita.
2. Esta encuesta será presentada a una comisión que decidirá las medidas que deban tomarse
3. No se darán socorros temporales, sino una ayuda metódica y prolongada hasta que el individuo o la familia vuelvan a sus condiciones normales
4. El asistido será el agente de su propia readaptación como también sus parientes, vecinos y amigos
5. Se solicitará ayuda a instituciones adecuadas en favor del asistido
6. Los agentes de estas obras recibirán instrucciones generales escritas y se formarán por medio de lecturas y estadas prácticas
7. Las instituciones de caridad enviarán la lista de sus asistidos para formar un fichero central con el objeto de evitar abusos y repeticiones de encuestas
8. Se formará un repertorio de obras de beneficencia que permita organizarlas convenientemente

LA COS llamó la atención a la Sociedad, respecto a la “Cuestión Social” es decir, los problemas emergentes producto de la Revolución Industrial¹⁶, que era el gran problema político de la época. Se anticipaba la revolución proletaria y existía bastante expectación en Inglaterra. La existencia de este organismo llamó la atención y se le prestó apoyo económico. Grandes personajes de la época apoyaron su desarrollo. Gracias a esto, la profesión del Trabajo Social fue aceptada y bien recibida por sectores transversales de la Sociedad.

¹⁶ REVOLUCION INDUSTRIAL. Período Histórico entre segunda mitad s.XVIII y principios s. XIX.

La COS dentro de sus lineamientos deseaba formar personas para realizar Trabajo Social. Un siglo atrás, “lo social” era un concepto conflictivo, de hecho, la “cuestión social” era considerada un problema social adversarial.

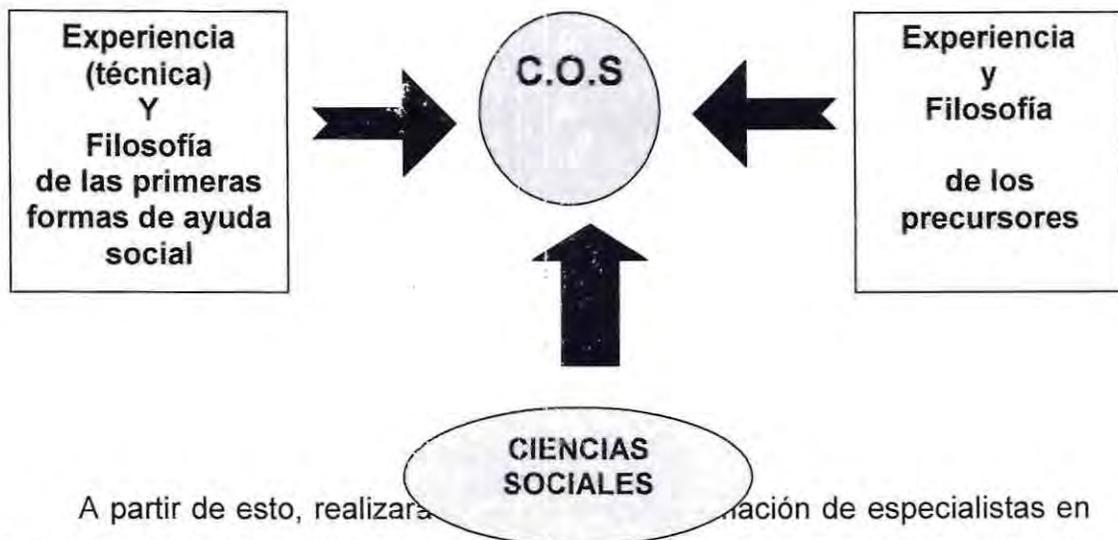
El que iba a hacer una labor social, se le denominó Trabajador Social¹⁷ y se le otorgó un gran valor, para esto, se le asignó ayuda política y económica a fin de mejorar su funcionamiento y prestigio. En este período Inglaterra es una gran potencia internacional y así se fueron formando filiales COS en otros países como: Bélgica, Francia, Alemania y Chile (1925).

Las principales características de esta fase formativa surgen a partir de la COS y sus filiales en el mundo lo que genera poco a poco una aplicación integrada de las experiencias y filosofía que inspiró en el pasado a todas las formas de ayuda que ya conocemos.

La COS integra todas las experiencias de estas ayudas. Su acción social en principio, es basada en esas experiencias, especialmente, la forma operacional de trabajo (su técnica)

¹⁷ Opp. Cit 3

Podemos explicar su lógica de la siguiente forma¹⁸:



A partir de esto, realizara la formación de especialistas en el Trabajo Social. De esta forma surge la profesión. Cada filial COS tendrá un programa de formación. La profesión comienza a crear su propia teoría disciplinaria y la propia doctrina. Se va independizando de la COS.

A fines del siglo XIX se fundan las primeras escuelas autónomas de Trabajo Social (1898 – 1899)

Reflexiones generales sobre la etapa de precusores y la etapa formativa:

¹⁸ Opp. Cit 3

La importancia de aprender del pasado, radica en que es nuestra única referencia para mejorar el futuro. Los cimientos que dieron origen a la profesión, son de un quehacer humano de larga data, que deriva puntualmente de la preocupación del ser humano por asistir a sus semejantes. La motivación de ayudar y apoyar al otro como práctica del ser humano, históricamente tiene fundamentos asociados a diferentes caminos de fe, religiosidad e incluso con lo divino. La asistencia al necesitado, se convirtió en muchas maneras en una misión y se plantean los diversos grupos humanos modelos de servicio social a seguir.

A raíz de este entorno, surge la inquietud de especializar y profesionalizar la asistencia social que se venía brindado en diferentes países, por diferentes organismos privados y en incipientes iniciativas estatales a finales del siglo XIX, cobrando fuerzas con las crisis económicas y sociales a nivel mundial en las primeras décadas de 1900.

La Historia de la Profesión es nuestra retroalimentación más potente para avanzar, con paso más seguro, hacia los requerimientos del futuro a nivel de Sociedad, familia y organizaciones, entre otros. Es un ejercicio potente para crecer como profesión y gremio, de modo permanente. Se debe indagar en el pasado a fin de aprender y aumentar el bagaje de conocimiento de la profesión, donde la Práctica y Teoría se unen para la intervención en diversos niveles.

El Trabajo social, en sus distintas expresiones, se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones.

Está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. Sus líneas de acción deben ir siendo perfeccionados en el tiempo, así

como también, ir incorporando nuevos paradigmas atendiendo a las nuevas necesidades sociales emergentes.

2.2 Creación de las primeras Escuelas de

Asistencia Social/ Trabajo Social

Mary Richmond¹⁹ propuso en 1897 la creación de una Escuela de filantropía aplicada. Al año siguiente de la propuesta de Richmond, la COS de Nueva York, organizó un curso de verano de 6 semanas de duración.

Sin embargo no fue en los EEUU, sino, en Holanda en donde se creó la primera Escuela de Trabajo Social del mundo, la cual tenía como finalidad: proporcionar una formación metódica, teórica y práctica de quienes deseen dedicarse a ciertas labores importantes en el campo del Trabajo Social.

Esta Escuela ofrecía cursos de dos años, combinando estudios teóricos (especialmente sociológicos y de legislación social) con un entrenamiento práctico supervisado.

Por este tiempo se va dando otro fenómeno: la secularización de la asistencia social. Esto nos quiere decir que el hombre deja de lado toda explicación religiosa, sobrenatural, mítica y metafísica del mundo para ser reemplazada por la explicación a partir de las ciencias y de la propia existencia humana.

Simultáneamente se están uniendo las Ciencias Sociales y tienen un papel fundamental en el Trabajo Social porque ayudan a entender

¹⁹ RICHMOND, Mary. 1861 – 1928. Norteamericana, autora del libro “CASO SOCIAL INDIVIDUAL” 1922. 40 años de experiencia en Trabajo Social de Caso.

científicamente la realidad social. Una de ellas, la que tiene mayor impacto, es el PSICOANALISIS²⁰.

Su origen es en círculos médicos, fue la primera herramienta científica en Trabajo Social. Hubo otras teorías anteriores, sin embargo, no eran tan científicas (ejemplo: de Vives)

La profesión en esta fase formativa, aún está en etapa inicial, pero simultáneamente hay un gran desarrollo con cambios significativos y productivos. Aún hay un predominio de lo filosófico sobre lo científico. Hay un predominio de la Ética como rasgo general de la profesión, así como también, de las personas que se forman como Trabajadores Sociales. Se entendía como una “entrega total” La idea central es que el Trabajador Social fuese en lo personal y profesional, una sola Unidad. Los primeros trabajadores sociales eran vistos como personas intachables éticamente. Trabajar en “lo social” era algo heroico.

A través de la COS y la positiva imagen de los Trabajadores Sociales a lo largo del tiempo, es posible señalar que ésta ha sido una de las profesiones que menos tiempo ha demorado en organizarse como tal, genera conocimiento universitario, lo que la ha llamado a formar parte de los programas sociales de gobierno y en la mayoría de las instituciones de la sociedad civil: hospitales, juzgados, universidades, colegios, municipios, etc.

En este período hay un inicio fuerte en la formación científica, como ya habíamos aseverado. Así como hay una alta influencia del psicoanálisis, también lo hay de parte de la Sociología. Se dan explicaciones científicas de los problemas sociales. Al final de esta etapa comienzan a desarrollarse métodos y

²⁰ FREUD, Sigmund. 1856 – 1939- Disciplina fundada por psiquiatra Sigmund Freud.

técnicas (diagnóstico, entrevistas, visitas domiciliarias) que va efectuando la COS a través de sus programas de formación.

Nos detendremos, durante este período, en MARY RICHMOND, quien generó la más importante obra clásica de la Profesión en 1917. Dando origen al PRIMER METODO DE TRABAJO SOCIAL: CASO SOCIAL INDIVIDUAL.

Mary Richmond²¹:

Nace en Belleville, Illinois, en 1861. Le ofrecieron la plaza de auxiliar del tesorero de la COS. Gracias a su eficiencia ocupó la Secretaría General de la entidad. Ella fue quien Introdujo la formación para el Trabajo Social con casos.

En Nueva York le pidieron que asumiera la dirección de su Charity Organization Department. Fue la promotora del Trabajo Social con casos en las agencias para familias. Ocupó también el cargo de la dirección del Charity Organization Institute. Una buena frase de Mary Richmond: "El fruto no se da sano, si no brota del buen terreno del caso individual" Tenemos que destacar estas tres lienas de acción desarrolladas por Mary Richmond:

1º Defendió a los trabajadores sociales especialistas en casos

2º Deploró el antagonismo entre el trabajo social y el reformador social

3º Llamó la atención sobre el hecho de que el trabajo social con casos apareció antes y después del movimiento de masas.

Mary Richmond decía que aunque la acción social y el trabajo social con casos se habían practicado separadamente, eran complementarios.

²¹ Opp. Cit 17

Posteriormente, en 1922 crea una nueva obra “Estructura del método de caso social individual” En este momento, al profesión ya tiene método propio.

3. Fase de consolidación (S XIX – XX) : (1922 - 1958)²²

En este período existe una madurez de la profesión, plena autonomía e institucionalización.

Sus principales características:

1. **Fundamentación Teórica:** Cuenta con aspectos filosóficos y éticos de real importancia, pero se han depurado. La profesión trata de fijar su doctrina. Trata de perfilarse basada en los referentes filosóficos, amalgamando esto en una doctrina profesional que se basa en el pensamiento greco – cristiano ilustrado. Se formulan principios filosóficos de la profesión.
2. **Significativo desarrollo científico.** Significa que la profesión se acerca a las Ciencias con mayor profundidad que antes. Se acerca a las Ciencias Sociales que están más desarrolladas (Sociología, Psicología y Antropología) En ocasiones se tiende a confundir a los Sociólogos de los Trabajadores Sociales.
3. **Desarrollo Tecnológico:** Comienzan a surgir paulatinamente nuevos niveles de intervención, a partir del nivel de caso: Grupo (1936) y Comunidad (1939)

²² Opp Cit 3

4. Institucionalización de la profesión: Reconocida por organismos internacionales (UNESCO, FAO, etc) en Universidades, en organismos estatales, asistenciales, empresas privadas, etc. Se ha organizado internacionalmente.

4. Fase Reconceptualización (S XIX – XX) : **(1958- en adelante)**

Sin las etapas anteriores, la profesión no se habría realizado como tal. Esta etapa comienza a gestarse en el Trabajo Social Latinoamericano. Tiene un período crítico en los años 60's que repercute hasta hoy.

La profesión no se ha terminado de reconceptualizar, es decir, estamos en el período de Recomposición. El Trabajo Social en Latinoamérica se vio afectado por lo que ocurría en ese momento, en sus Sociedades.

La reconceptualización es una etapa de profunda renovación de la disciplina y de la profesión en su ejercicio. Fase de profunda revisión, de evaluación, de crítica profunda y de búsqueda de un nuevo concepto de la profesión que sea acorde a la realidad social latinoamericana, por tanto, es una revolución profesional de significación histórica, donde se pone en duda los elementos éticos, metodológicos, teóricos, prácticos e institucionales de la profesión. Se pone en tela de juicio todo lo que había hecho la profesión hasta el momento.

Algunos, en este período, señalan que con la reconceptualización nace efectivamente la profesión como tal.

Se habla de la existencia de factores causantes de la Reconceptualización:

4.1 - FACTORES CONDICIONANTES: Condiciones en el entorno.

4.1.1 Condiciones generales:

Comienza esta etapa con todo el apogeo crítico a fines de los 50's. En ese tiempo, América Latina era conceptualizada como un conjunto de países subdesarrollados (con condiciones de vida deplorables) con desigualdad social, problemas económicos, entre otros elementos negativos. La orientación general es lograr salir del sub-desarrollo. Los organismos como NACIONES UNIDAS y UNESCO, luchan por este fin.

Se plantea como objetivo sacar del sub.desarrollo a América Latina y África. Se plantea también que las profesiones deben preocuparse y aportar a la Sociedad en estas condiciones de sub-desarrollo.

Como el Trabajo Social se maneja en el problema social, se sintió llamada a formar parte de la búsqueda de este desarrollo.

Esto genera un cuestionamiento interno respecto a cómo se abordó anteriormente el tema de la pobreza. Surge la idea de tener un Paradigma Latinoamericano propio, dado que se cuestionó la influencia del Trabajo Social Norteamericano. En este período existe una visión estructuralista de la Sociedad, es decir, se entiende que los problemas sociales son producto de la estructura social vigente. Por ello, se busca trabajar desde el origen estructural del problema, desean trabajar en la estructura social lo cual requiere de involucramiento político.

De aquí que trabajo social se "politiza" Se politizó de manera diversificada, por tanto, surgen confrontaciones ideológico – políticas en la profesión, donde ya no existe la abstracción del profesional frente a las opciones políticas de las

personas sino que, se forma parte de sectores y se lucha por ellos haciendo frente al polo opuesto. Esto genera una gran división dentro de la profesión.

4.1.2 Condiciones internas: Al interior de la profesión.

Hasta 1950, la profesión en América Latina era Asistencialista, el profesional trabaja en organizaciones estatales aplicando programas de asistencia social. Disponía de cierta cantidad de recursos para determinadas necesidades.

El asistencialismo nunca fue cuestionado, ni fue mal visto por la población. El llamado fue a convertirse en un profesional que apoyara el Desarrollo.

El Trabajo Social Latinoamericano tiene dos vertientes:

5. Vertiente Asistencialista (Inglaterra)
6. Vertiente Terapéutica (Estados Unidos)

Ambas corrientes son paralelas, pero no se integraron en la práctica, dado que al Trabajador Social Latinoamericano al enfrentarse con la realidad del sub-desarrollo, debía hacer predominar el asistencialismo, es decir, lo paliativo y no lo curativo.

Esta condicionante interna, entonces, significó una especie de “divorcio” de dos orientaciones profesionales que no se integran en la práctica.

4.2. FACTORES PRECIPITANTES

4.2.1- Actores Externos:

En América Latina había proyectos políticos de todo tipo. Las sociedades se politizaron, por esto, todo lo que pasaba era un problema político. Muchos actores sociales, comienzan a entrar en confrontaciones políticas. En América Latina la sociología era desconocida. Hasta los años 50' existían escasas escuelas. El sociólogo era considerado un pensador social. Cualquier persona que hiciera una crítica social, basado en paradigmas filosóficos era catalogado como "sociólogo". La sociología había nacido en Europa y pretendía ser Ciencia con validez a partir del uso del Método Científico, crear conocimiento científico.

Las primeras Escuelas de sociología en América Latina fueron de formación política y no científica, se le consideraba por esto una pseudo ciencia que contribuyó al activismo revolucionario. La Sociología necesitaba un puente para llegar a la masa popular. En la época se pensó en tres profesiones para ello: Medicina, Pedagogía y Trabajo Social.

Todos ellos, siendo educadores informales. Los Médicos tienen un funcionamiento más restringido de campo laboral, los profesores también, sin embargo, los Trabajadores Sociales no. Su campo es amplio, por tanto, era la profesión ideal.

La Sociología, frente a la crisis interna del Trabajo Social, significó una herramienta de validación científica de la disciplina. Dado que se estaba cuestionando aquello durante este período, la Sociología y el Trabajo Social efectuaron una simbiosis. Por su lado, la Sociología necesitaba de una profesión que la acercara a la masa popular y Trabajo Social, como profesión, se encontraba débil y logró validarse con la Sociología.

De esta forma, la Sociología además de tomar a Trabajo Social como un puente, la cuestionó. Son sus mayores críticos. Esto ocurre en pleno apogeo de la Reconceptualización.

Dentro de esta etapa existe el período de RECOMPOSICIÓN que se sitúa a partir de los años 60's y es un período de reacción a nivel académico del ejercicio profesional. La profesión ya es reconocida, pero a raíz de la Reconceptualización existe una gran reacción en dos niveles: Gremial y Académico.

En el nivel académico surge un esfuerzo por recuperar la profesión. Como lo señala Ezequiel Ander- Egg, "Tendencias del Trabajo Social Reconceptualizador" que corresponden a diversas orientaciones teórico prácticas, las cuales fructificaron hasta hoy.

Algunas otras, no contaban con suficiente base teórica y dejaron de existir. El Trabajo Social dejó de tener una versión unívoca, se diversifica. No da lo mismo prepararse en una Escuela o en otra.

Hay en este período un gran crecimiento literario, especialmente, latinoamericano. Esto es una demostración clara de la etapa de reacción que se está viviendo Post- Reconceptualización en Latinoamérica, donde Trabajo Social desea mostrar su validez.

Se logran restaurar en este tiempo:

- Métodos de Trabajo Social

- Niveles de intervención: Se unen los tres métodos (Caso, Grupo y Comunidad)
- La ética (había sido cuestionada, pero se valida en este período)
- El método general. (Énfasis en el enfoque tecnológico)

Se cuestiona el Asistencialismo como la principal herramienta de trabajo de la etapa de precursores. Se comienza a exigir, desde la profesión una responsabilidad de la Autoridad por fortalecer leyes sociales. A raíz de esta presión, en 1925 se comienzan a crear las políticas sociales, esto fue bien visto por la Sociedad la cual acogió de buena forma al Trabajo Social, dado que valoró la autocrítica permanente de la profesión que reniega del Asistencialismo que, por tanto tiempo aplicó. En primera instancia el Gobierno de la época lo tomó a mal, por lo que se debió crear el Gremio de Asistentes Sociales para su propia defensa ante la masiva cantidad de despidos existentes en diversos profesionales que se negaban a efectuar sólo labores paliativas en los sectores más deprivados.

En definitiva, la Reconceptualización fue un movimiento, en coexistencia temporal con otras líneas y propuestas tales como la tradicional-conservadora de tipo “asistencialista-paliativa”, la del Servicio Social “tecnocrático-desarrollista” y, especialmente, con una que significó graves equívocos y confusiones (buscadas, por cierto, por sectores interesados que la impulsaban) que es la de “actualización” profesional que, la autodenominaron –con ese propósito confusionista precisamente- también como “reconceptualización”.

Cabe, señalar, sin embargo, que también al interior del propio Movimiento de Reconceptualización hubo líneas y tendencias internas, y distintos “momentos” de su desarrollo desde los marcos iniciales impregnados aún de “concepciones desarrollistas” (positivistas-funcionalistas en lo filosófico-ideológico).

CAPITULO II

INICIOS DEL TRABAJO SOCIAL LATINOAMERICANO.

Como ya hemos señalado, los inicios del Trabajo Social se encuentran en el continente Europeo al alero de la Revolución Industrial y del capitalismo cuyas consecuencias sociales, en general, apuntan al enriquecimiento de una determinada clase social, en desmedro de otra. El empobrecimiento de los más pobres. La primera experiencia profesional es la difundida por la Sociedad de la Caridad de Londres, idea que fue posteriormente exportada a Bélgica, Francia y Alemania.

Según Ezequiel Ander-Egg²³ (1985), el año 1925 fue el inicio del servicio social profesional en Latinoamérica, ya que se crea la primera escuela de Servicio Social en Chile, denominada "Alejandro del Río".²⁴ Este centro se funda bajo la concepción de un esquema benéfico asistencial, ya que se da bajo el alero de la entonces Junta de Beneficencia de Santiago de Chile, que tenía como prioridad fundamental la organización y administración de hospitales para indigentes y asegurados en el área de la salud.

El Trabajo Social chileno con el tiempo, no sólo hace que su influencia alcance la formación de Escuelas en otros países de América Latina, también llega a ser una profesión reconocida en el ámbito académico.

El desarrollo de las políticas y leyes sociales, generadas desde el Estado por la crisis latente en el primer cuarto del siglo, hizo que los profesionales del Trabajo Social fueran requeridos en la ejecución de la oferta creciente de servicios sociales, creándose tempranamente, plazas para asistentes sociales en las plantas de los organismos de la administración pública.

²³ ANDER-EGG, Ezequiel. Pedagogo, ensayista epistemólogo Argentino.

²⁴ Opp. Cit 3

La labor asistencial y de intermediarios en el otorgamiento de servicios públicos a la población en general, da un vuelco a raíz de las diversas transformaciones que se viven en América Latina, en especial en la década de los 60 y de las cuales Chile no queda ajeno, esto dentro de un contexto histórico, el cual se vio influenciado por procesos históricos, como la revolución cubana (1959), así como las políticas sociales que fueron determinadas por organismos internacionales y zanjadas por lineamientos norteamericanos, como los programas involucrados dentro de la “Alianza para el Progreso”; de la misma manera influye en esta época la reflexión generada en diferentes ámbitos, como por ejemplo fue el Concilio Vaticano y la declaración de Medellín²⁵ a finales de la década de los 60, hechos que en gran medida dan un vuelco al enfoque teórico y práctico de las Ciencias Sociales en general.

En particular en Chile, se da la transformación de políticas sociales públicas, con mayor fuerza y evidencia durante la presidencia de Eduardo Frei Montalva²⁶ (período 1964-1970), donde se da un proceso importante de reformas legales con gran enfoque social. Esto enmarcado en el impacto generado por el enfoque desarrollista, donde el Servicio Social es llamado a responder a los desafíos de integrar la población que se encontraba bajo los estándares de subdesarrollo y marginalidad.

El impacto de los cambios producidos en este período, es muy fuerte en todos los ámbitos de la sociedad latinoamericana y el Trabajo Social no fue la excepción, el cual entra en un proceso de Reconceptualización que se inicia alrededor de 1965; donde se inició la búsqueda de un modelo de acción dentro de la profesión que constituyera una verdadera respuesta a los problemas de Latino América, dándose un análisis crítico y global de la realidad de la región.

²⁵ Declaración sobre DDHH e impunidad, 1960.

²⁶ FREI, Montalvo Eduardo. 1911 – 1982. Periodista, abogado y político de origen Suizo. Ex Presidente de Chile entre 1964 y 1970.

Es un intento por contribuir a la aceleración del desarrollo y por incorporar a él a grupos largamente marginados de sus beneficios.

De acuerdo al Autor Javier Muñoz Barría²⁷ del Estudio “REPRESENTACIONES SOCIALES DEL TRABAJO SOCIAL CHILENO: ESTUDIO METANALITICO” Universidad Bolivariana De Chile, se pueden distinguir tres etapas en la historia del trabajo social América Latina, las cuales se denominan: Asistencia Social, Servicio Social, Trabajo Social.

1- Asistencia Social:

La Asistencia Social en América Latina tiene sus inicios entre los años 1925 y hasta comienzos de la década del 40 y se define como benéfico y asistencial, paramédica y/o para-jurídica (Ander-Egg, 1985, p.257). Fue en esta época donde se les consideró fundamentalmente como “visitadoras sociales”, además se creó un perfil profesional del asistente social, como profesional de ayuda, que perdura hasta el día de hoy.

Según María Méndez (1999) El cumplimiento de esta tarea, ha procurado identidad, puesto que a pesar de cualquier cuestionamiento, se identifica a este tipo de profesional en la Sociedad ejerciendo esta labor, que originalmente estuvo vinculada a las acciones de beneficencia y que al correr de los años se profesionalizó, incorporando en su quehacer técnicas y procedimientos disciplinarios.

²⁷ MUÑOZ, Javier. Eje: Producción del conocimiento en el Ejercicio Profesional. Universidad Bolivariana de Chile, año 2008.

2- Servicio Social:

La segunda fase de la evolución de la profesión comienza a inicios de la década de los 40 hasta casi finales de los años 60 y en ella se pueden distinguir dos momentos fundamentales: la influencia neta y clara del social work, norteamericano (Ander-Egg, 1985, p.260) en la cual predomina una concepción “aséptica y tecnocrática” Además cabe señalar que en esa época ya se pensaba que no solo hay que resolver problemas de las personas si no hay que contribuir al funcionamiento de la sociedad.

3- Trabajo Social

Por último, el Trabajo Social que se conoce con ese nombre en 1965 y se mantiene hasta la fecha, busca una práctica profesional superadora de la asistencia social y del servicio social y además que sea respuesta a los problemas actuales del continente. El objetivo de esta se centra en prestar atención a la realidad latinoamericana siendo su principal preocupación la concientización, organización y movilización del pueblo y de cada persona en vez de la adaptación, acomodación o integración que proponen las fases anteriores

Este mismo autor²⁸ enfatiza la importancia sobre el rol de estado como factor determinante en la implementación de la política social, sobre todo, en el rol y función del trabajador social en los más importantes períodos o etapas del Estado latinoamericano: Conforme a su análisis, existen cuatro períodos históricos definidos:

²⁸ Opp. Cit 25

Inicios del Trabajo Social Latinoamericano

1- PERIODO 1920-1964

ESTADO PROTECTOR: Creciente auge del estado. Relaciones laborales Asistencial y de Contenedor de la provisión de servicios sociales con características universales. Las condiciones de trabajo y remuneración, orientada a la satisfacción de necesidades de: Educación, Salud, vivienda, seguridad social.

Beneficencia con un fuerte énfasis en lo educativo a nivel individual. Demanda individual. Actúa en relación a la demanda institucional y la política existente. De 1925 a 1930 el Trabajo Social se incorpora al área socio-jurídica en especial, en la temática de la infancia.

Con el movimiento de reconceptualización iniciado en 1958 aproximadamente, en el Trabajo Social se da un cambio en la actitud profesional, incentivando las capacidades creativas de los profesionales insertos en la realidad de diversas comunidades.

La Reconceptualización da una mirada de carácter científico al Trabajo Social, se fortalece el estudio de la realidad social y los fenómenos sociales para, proactivamente, desarrollar y facilitar en las personas motivaciones para el cambio conciente de sus circunstancias. El Trabajo Social, en la mirada de la Reconceptualización, da énfasis a la persona y no al problema, poniendo fuerza en la realidad, como los sujetos vivencia sus problemas y en la acción superadora de situaciones.

Hace menos de tres décadas atrás que la formación de la profesión en Chile, en su momento, se encontraba representado, y por que no decirlo, llevaba la vanguardia, en la lucha teórica por el Trabajo Social y el proceso reconceptualizador de la carrera; es recién en esa época que pudo soltar la mochila que la denominaba popularmente como "la visitadora social", para ser reconocida por las personas con quien se interactuaba, ¿Qué es lo que pasó con esa bandera de los trabajadores sociales latinoamericanos?

En este período se crea la FLACSO:

¿Qué es la FLACSO?

La Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO es un organismo internacional de carácter académico, regional y autónomo, creado en 1957²⁹, por los gobiernos de América Latina y el Caribe. La sede Chile fue la primera sede académica que se fundó en 1957. Hoy las sedes, programas o proyectos académicos de FLACSO están presentes en doce países de la región: Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Paraguay, República Dominicana y Uruguay.

La Secretaría General tiene su sede en San José, Costa Rica. Dentro de sus objetivos está: promover la investigación, docencia, la difusión científica y cooperación técnica en el campo de las ciencias sociales.

Su misión: FLACSO-Chile es un organismo académico de carácter intergubernamental y autónomo cuya misión es contribuir, en el marco del pleno respeto de los derechos humanos, al desarrollo de los países de América Latina

²⁹ www.flacso.cl Marzo de 2009.

y el Caribe con equidad, democracia y gobernabilidad, en un entorno de cooperación internacional.

Esta misión se cumple a través de la producción y difusión del conocimiento y de la formación en el campo de las ciencias sociales, utilizando los más altos estándares de excelencia académica.

Objetivos Estratégicos FLACSO:

Ser un referente en el campo de las ciencias sociales a partir de la producción de conocimiento sobre Chile y la región de la más alta calidad, y pertinente al cumplimiento de la misión.

Impartir docencia a nivel de postgrado y postítulo de excelencia académica bajo los lineamientos que señala la misión de FLACSO.

Incidir en las políticas públicas en temas atinentes a la misión institucional.

Líneas de acción: Para alcanzar estos objetivos, FLACSO-Chile se propone desarrollar las siguientes líneas de acción:

Promover alianzas estratégicas en Chile y el extranjero con instituciones de reconocido prestigio y que le permitan a la institución potenciar sus actividades de investigación, docencia y extensión.

Incentivar en su cuerpo académico y administrativo el respeto mutuo, el reconocimiento de derechos y la equidad de género, con miras a su fortalecimiento interno y a su mayor participación en las actividades de la institución y de acuerdo con las normativas que rigen al sistema FLACSO.

- Generar sustentabilidad financiera institucional a partir de capacidades de largo plazo y de proyectos relevantes que estimulen la creación de un cuerpo de investigadores(as) permanente en la institución.

2- PERIODO 1964-1973

ESTADO BENEFACTOR: La política social se orienta al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Se privilegia la organización como forma de optimizar la implementación de la política.

El estado norma financia y ejecuta la política social. Desarrollo del modelo de sustitución de importaciones. Inversión en servicios sociales. Ampliación de la cobertura e inversión en: salud, vivienda, educación, previsión y políticas sociales disociadas de la política económica. Fuerte énfasis en nivel de intervención de grupo y comunidad. Promoción social disociada. Fuerte énfasis en nivel de intervención de grupo y comunidad. Fomento de la organización social. La población es promovida y organizada en función de demandar una respuesta efectiva.

De 1950 a 1970, el Trabajo Social se inserta en el campo municipal que tiene un área asistencia, de vivienda, educacional y de salud, entre otros. La legislación en Chile, fue incorporando al Trabajador Social en instituciones y en funciones de importancia. Esto demuestra que la profesión fue bien considerada socialmente y lo sigue siendo hasta nuestros días.

3- PERIODO 1973 – 1989

ESTADO SUBSIDIARIO: Privatización de la implementación de las políticas sociales. Política social subvencionada a la económica. Se privilegia el acceso individual a los beneficios de la política. La profesión sufre un duro golpe dado por el cierre de escuelas y por una fuerte limitación en el ejercicio de esta. Promoción de la organización y compromiso con la defensa de los derechos humanos.

A principios de los años 70, con el inicio del Gobierno de la Unidad Popular, se da una radical politización de la sociedad y de la acción profesional dentro de las ciencias sociales, dejándose muchas veces llevar por la efervescencia popular y de la esperanza un cambio social, que se estaba construyendo experimentalmente.

Esta fase finaliza con el golpe militar del 11 de septiembre de 1973, donde se restringen los campos profesionales, en especial de las Ciencias Sociales, las cuales tienen un enfoque humanista y progresista atentando contra los intereses del gobierno impuesto que postula la doctrina de "Seguridad Nacional".

El sector de trabajadores sociales que permanece al interior de las instituciones estatales, debe adaptarse a la nueva situación donde el Estado abandona su función de Estado de Bienestar. El Trabajo Social es relegado nuevamente al ámbito asistencial, se lo limita a la atención de casos, cumpliendo una función de administrador de recursos, para auxiliar a los sectores de "extrema pobreza". El Trabajo Social vuelve a revalorizar el rol de la Asistencia Social, tan cuestionada en la fase anterior (Mario Quiroz, 2000).

También en este periodo se da la abolición del rango universitario del Trabajo Social, por decisión del gobierno autoritario. En el aspecto social, se da, en el país, un aumento de la pobreza como consecuencia de la aplicación a mediados de los 80 de modelo económico de índole privatizante, sumado a los efectos de una crisis económica mundial.

El campo laboral estuvo caracterizado por un dificultoso proceso de abrirse espacio en los servicios públicos, dado el estigma político que perseguía a los profesionales de las ciencias sociales, y por la reducción del accionar social que venían realizando los servicios privados.

Es debido a la crisis, que en los años ochenta recién se empiezan a desarrollar programas estatales para la población que se encontraba en situación de pobreza, constituyendo un amplio campo de acción profesional, por las diferentes disposiciones políticas que se decretan, se da una concepción paliativa y de entrega de servicios de satisfacción de las necesidades básicas a la población, enmarcado en el reordenamiento territorial del país, especial a nivel municipal y en la regionalización del país, así como la reestructuración de organizaciones comunales y juntas de vecinos.

Estas políticas claramente eran dirigidas al control social y al apaciguar un clima efervescente de protestas populares contra el régimen militar.

Es dentro de este periodo que los trabajadores sociales, en su mayoría los que se encontraban laborando en el ámbito de las ONG`S o "tercer sector", son reconocidos por las comunidades donde se desempeñaban y validados por está. Porque es de las profesiones en las ciencias sociales, que a pesar de la situación sociopolítica que se vivía, tiene mayor presencia en el país, en especial realizando diversas intervenciones e interacciones con los pobladores.

Los trabajadores sociales que empezaron a reinsertarse en el ámbito laboral fueron artífices de programas insertos en la realidad de las comunidades, como fueron los talleres productivos, bolsas de cesantes, comedores infantiles, ollas comunes, comités de vivienda, etc.

Es en los años de mayores dificultades sociopolíticas de la población en general, que el trabajador social desarrolla su labor cerca de las personas que habitaban en campamentos, que eran desplazados de su población, en especial desde las ONG`s. Es por esa inserción en la realidad cotidiana de las personas, que se da un reconocimiento de la comunidad hacia el profesional que tenían presente en su propio territorio y que por su propia formación profesional estaba

dispuesto a escuchar, entender y buscar conjuntamente alternativas posibles a la problemática que se vivía.

“Surge también, bajo lamentables situaciones, un importante campo de trabajo profesional en el área de los Derechos Humanos, donde los Trabajadores Sociales tuvieron una importante labor profesional en la defensa de la vida y de la libertad de las personas, denunciando abiertamente los abusos del régimen, que abarca inicialmente la atención a las víctimas de la represión política y sus familiares, extendiéndose a los derechos comunitarios, laborales, generacionales y, por que no, ambientales”³⁰.

El Trabajo Social en los años noventa, se involucra directamente en el proceso de retorno y consolidación de la democracia en nuestro país. De esta manera, “asume como una función prioritaria el promover los procesos democráticos y de participación de las personas en las nuevas políticas sociales, principalmente, a través de la tarea organizativa y educacional, especialmente en el trabajo con grupos y comunidades”³¹

4- PERIODO 1990

ESTADO INTEGRADOR: Se ha aumentado un poco el gasto social, recuperación de las políticas sociales, continuando con los lineamientos económicos y políticos del período anterior. Subsidiaridad del Estado. Se orienta el gasto social, en la salud, educación y vivienda. Reconocimiento gradual del rol de promotor social del trabajador social que incluye las tres estrategias de intervención social, con las ideologías que sustentan a cada una de ellas.

³⁰ URETA, Mauricio. Académico. Apuntes Cátedra Bienestar. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Chile, 1999.

³¹ CORVALÁN, Christian. Académico. Apuntes Cátedra Servicio Social en el Sector Educación, Universidad de Valparaíso, Chile año 2000.

En síntesis, la conciencia histórica social de la dramática situación de las poblaciones latinoamericanas sumidas en la más profunda explotación, pauperización, pobreza y miseria, forja de manera dolorosa la identidad de los pueblos latinoamericanos. Es en este contexto que emerge el Trabajo Social en América Latina, desde un nivel asistencialista, su praxis como servicios sociales, hasta su consolidación como diversos núcleos teóricos transdisciplinarios, que retroalimentan la praxis de "Trabajos Sociales", y permiten el surgimiento de sus propiedades transdisciplinarias y profesionales.

Como una construcción histórico - subjetual, se consolida entonces, un Trabajo Social como una división del trabajo, a la vez que como una especialidad en el contexto de las ciencias histórico - subjetuales en su dimensión teórica y como una tecnología subjetual en su dimensión transformadora e interventora, en las estructuras y dinámicas sociales. Entonces, los procesos de consolidación transdisciplinaria, parten de identidades culturales locales por una parte, y que por otra parte, permiten establecer criterios de identidad disciplinaria transcultural en el contexto de las diversas praxis profesionales en las distintas naciones latinoamericanas.

No obstante, estos procesos han sido diversos, complejos, no lineales, caóticos; interrumpidos, no pocas veces, por los períodos de las dictaduras militares que a grosso modo, se bifurcan hacia dos tendencias, una progresista, de la cual surgen expresiones de un trabajo social con aspectos nuevos en relación a una "intencionalidad transformadora, el rescate de la experiencia, la reconstrucción del tejido social, centrado en los movimientos sociales y orientado a un proyecto de sociedad" y otra tendencia con un perfil técnico, menos preocupada por cuestiones filosóficas, como el cuestionamiento ético, político y existencial; tendencia esta última, que por ser menos peligrosa políticamente, se profundiza en los gobiernos post-dictadura, en el contexto de políticas económicas liberales (- neoliberales -), pero que a pesar de ello,

genera una serie de contradicciones y tensiones entre los postulados éticos, la formación de los profesionales por una parte y la experiencia dinámica del trabajador social en situación, frente a los fenómenos manifiestos en la cuestión social, por otra.

Reflexiones generales acerca de los inicios del Trabajo Social

Latinoamericano:

Es indudable que la labor de los Trabajadores Sociales en el impulso de políticas y servicios públicos, en especial en el ámbito local, ha conllevado consigo el reconocimiento hacia los profesionales. Pero este reconocimiento de la labor desempeñada es acompañado de la historia presencial que se tiene del Trabajador Social.

Es importante recalcar la diferencia que fundamenta la Asistencia Social, más próxima a la beneficencia, como una acción puntual y paliativa de emergencias sociales, siendo el asistente social identificado como el protagonista de la acción que trabaja para las personas con necesidades materiales, receptoras pasivas de una ayuda.

En tanto el Trabajo Social, se enfoca en trabajar con las personas mas que en sus problemas, no niega la necesidad de atender las urgencias de la pobreza, pero si entiende que debe ser realizada como una acción de apoyo, de refuerzo, de prevención en un proyecto mas integral (Kisnerman; 1998).

Si bien una de las posiciones mas fuertes dentro del área social es referido al termino de las políticas de asistencialismo, llegándose a negar toda referencia en estos términos, dentro de un discurso ideológico de carácter estéril muchas veces; pero no hay que cerrar definitivamente las puertas en la acción a “lo asistencial”, aspecto imprescindible del Trabajo Social, ya que la

práctica asistencial bien orientada puede contribuir a impulsar la organización de las comunidades impulsar su propio desarrollo (Alayon; 1992). Sin que se mal entienda, que lo que se quiere dar entender, es que la practica asistencial, desde el punto de vista de la solución inmediata de las necesidades que atraviesa las diversas organizaciones con que se interactúa, de una manera paliativa, podrá re-focalizar y concretar la acción hacia las necesidades reales y profundas que ésta atraviesa.

Es una realidad que el Trabajo Social se ha dedicado mas a HACER que a PENSAR (Kisnerman; 1998), esto especialmente tomando en cuenta que el Trabajo Social ha sido una profesión cambiante con la realidad, por estar ligada a ella en su quehacer cotidiano, por lo que diariamente tiene que adecuar y adaptar los métodos y herramientas de trabajo en relación con el espacio donde tiene que desarrollarse. Es en este proceso, que responsablemente hay que reconocer, que el Trabajador Social ha pecado de no ser sistematizador y reflexivo de sus acciones. Hecho que también se refleja en la pasividad con que los profesionales aun acepten el apelativo de “asistente social” o de “visitadora social” aunque su desempeño sea proactivo y propositivo en el desarrollo de las organizaciones, grupos y personas, como sujetos de su propio cambio.

La creciente demanda y oferta de escuelas de Trabajo Social a lo largo del país, reflejan una necesidad en la sociedad y en la aplicación de políticas sociales innovadoras, acordes a la realidad social. Esto asociado con la recuperación del rango universitario de licenciado en Trabajo Social, el cual está inserto en un cambio de mirada a la interacción laboral con las personas. Hoy se está cada vez más conscientes de la necesidad de dar un nuevo vuelco a recuperar el nombre de Trabajadores Sociales, estando conscientes de las dificultades en modificar un reconocimiento popular como asistentes sociales.

El desafío principal que se nos presenta a los trabajadores sociales, es ¿cómo dejar de ser ASISTENTE para ser TRABAJADOR SOCIAL? ¿cómo combinar lo asistencial con lo promocional?

Estamos los trabajadores sociales llamados a aportar activamente a la planificación y ejecución de las políticas sociales sin perder nuestra posición privilegiada en la atención directa de los grupos humanos afectados por los problemas y necesidades cotidianas.

Estamos ante la necesidad profesional de redefinirnos y posicionarnos ante la sociedad como Trabajadores Sociales, para que el día de mañana podamos escuchar en un servicio público, por última vez decir a una persona “adiós, señorita asistente”.

CAPITULO III
ÉTICA PROFESIONAL Y CAMPO LABORAL
DEL TRABAJADOR SOCIAL

Ética profesional y campo laboral del Trabajador Social

“Trabajadores Sociales, Asistentes Sociales, Visitadores Sociales, ¿Por qué a menudo los Trabajadores Sociales son conocidos con tantos nombres, y cuál es el aporte de ellos, a parte de evaluar a las familias, de determinar quién se queda con los hijos o de si merecemos el crédito universitario?. Pues bien, todos estos cuestionamientos se lo han hecho ellos mismos pues, al parecer, la verdadera labor de un Trabajador Social es precisamente aportar en forma positiva hacia mejorar socialmente la calidad de vida, investigando, creando metodologías de intervención, compartiendo experiencias para crecer”³²

A la luz de este artículo publicado en Internet, podríamos manifestar que nuestra Profesión es considerada como un aporte social, un apoyo importante para personas, grupos y comunidades. Sin embargo, hay diversas opiniones al respecto. Un ejemplo de ello, es que en la página Web del *Colegio de Asistentes Sociales Provincia de Santiago* podemos apreciar, en su portada principal, lo siguiente:

¿Qué nos motiva a actuar?

“La escasa valoración de nuestra profesión en el mercado, lo cual se evidencia en bajos ingresos, escasa contratación y subcontratación de profesionales. La sobre-dotación de profesionales del área, debido a que la carrera se impartió indiscriminadamente por Universidades e Institutos, sin considerar el real campo laboral.

La absorción de parte de nuestros campos laborales por profesionales de otras áreas”³³

³² <http://forodetrabajosocial.blogspot.com/>

³³ Colegio Asistentes Sociales, Provincia de Santiago. 2009.

¿Qué nos sucede como Profesión?

“Si bien es cierto, podemos participar en el espectro laboral existente en la Sociedad (Hospitales, Colegios, Empresas Publicas, Empresas Privadas, ONG, etc) aún es evidente nuestra identidad Profesional continúa en discusión, se aprecia desde lo externo, como una figura un tanto dispersa, dependiente de las propias competencias personales y no de métodos claros, unidos”³⁴

Ciertamente, para mejorar el quehacer, es necesario considerar aspectos básicos para crecer a nivel profesional. Hay funciones que de una u otra forma, caracteriza la profesión, entre las cuales podemos mencionar: intervención, investigación, formación e identidad, debiendo tal vez como misión cuestionar la forma de realizarlas hasta ahora, con la finalidad de obtener las impresiones reales de hacer bien o no las cosas, para que desde allí trabajar en la mejor manera de intervenir.

En definitiva es el trabajador social quien tiene en sus manos la posibilidad de hacer del trabajo social una disciplina integradora, generadora de conocimientos, movilizadora de las bases sociales, y que tenga la capacidad de tomar decisiones de peso en los distintos aspectos de la sociedad.

En este sentido, en todo campo laboral que el Trabajador Social se desempeña, debe hacer prevalecer los elementos fundamentales que fortalecen nuestra identidad: El Perfil ético de la Profesión, es decir, aquellos valores e ideas fundamentales que inspiran la formación de nuestro perfil y nos unifican frente a la Sociedad y los Deberes Profesionales.

³⁴ Opp. Cit 31

Perfil ético de la profesión:

El Trabajo Social forma profesionales capacitados para facilitar las relaciones entre el individuo y su medio, promoviendo el crecimiento y el desarrollo personal e influyendo en el ambiente. Además, atiende las necesidades del ser humano como integrante de una familia y miembro de la comunidad, ayudando a su bienestar social.

Para llevar a cabo esta meta, el Trabajador Social, se basa en sólidos valores morales universales, cumpliendo tres características para desenvolverse:

- Busca la realización de la persona, a través del desarrollo de sus talentos propios.
- Está al Servicio de los demás.
- Tiene un objeto lícito, es decir, aceptado por la comunidad.

La ETICA forma parte de lo que se entiende por ORDEN MORAL, es decir, el equilibrio entre lo que ES y lo que DEBE SER. Entre los DERECHOS y los DEBERES. Este DEBER SER, no sólo se idealiza, sino que debe estar en el terreno de las REALIDADES.

Líneas de pensamiento del Perfil ético del Trabajador Social:

- I. HUMANISMO: En todas las formas de ayuda, existentes desde los orígenes de nuestra Profesión, apuntan al bienestar del Ser Humano.
- II. PERSONALISMO: Se advierte una preocupación fundamental por la persona, entendida como un Fin en sí misma.

- III. **COMUNITARISMO:** La idea comunitaria radica en que el Hombre no puede estar sin una comunidad. La comunidad es el lugar central del Ser Humano, en ella se permite la individualidad dentro de la diversidad. Por sí solo no puede lograr un bien común. PERSONA Y COMUNIDAD son conceptos inclusivos y no exclusivos.
- IV. **PLURALISMO:** El Trabajo Social es pluralista, sus bases lo son. Las visiones de mundo se amalgaman pero coinciden en algunos puntos. El pluralismo consiste en tolerancia. El Trabajador Social trabaja a diario con la diversidad y la acepta. Integramos visiones distintas.
- V. **PROGRESISMO:** Creen en el progreso infinito del Ser Humano, en la potencialidad infinita del progreso humano. Creemos que la Sociedad puede mejorar, es perfectible, a pesar de las situaciones precarias en que se encuentre.
- VI. **INSTITUCIONALISTA:** El Trabajo Social nace, se desarrolla y maneja dentro de las instituciones sociales y políticas.

Principios profesionales del trabajo social

El ejercicio de toda profesión supone el cumplimiento de los principios en la cual se sustenta y una conducta ética consecuente que haga operativos dichos principios³⁵. El código de ética constituye una guía de conducta profesional, al establecer las normas generales por las cuales debe regirse y las sanciones a su trasgresión. Estas normas no sólo deben especificar las

³⁵ RUBIO, Verónica. Académica. Cátedra Ética Profesional. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. Año 2001.

conductas esperadas, sino esencialmente, reflejar en nuestro caso el carácter humanista de la profesión y los valores que subyacen en su ejercicio.

El respeto de los Derechos de las personas, grupos y comunidades a su autodeterminación, la solvencia profesional basada en un permanente perfeccionamiento constituyen, entre otros, aspectos que deben estar presentes e iluminar el contenido del código de ética.

A continuación describiremos los Principios de la profesión³⁶, manifestados en el código de ética profesional.

1- Principio de Individuación:

Se refiere al reconocimiento y comprensión de las cualidades únicas de cada cliente y la utilización de principios y métodos de forma diferencial, para ayudar a cada uno de ellos a conseguir una mejor adaptación social.

La individuación se basa en el derecho del Ser Humano a ser "individual" y a ser tratado no solo como tal, sino como persona con todas sus diferencias respecto de otras. Así, entonces, la ayuda que recibe debe adaptarse a sus necesidades, facultades y recursos.

Es común que el cliente recurra al Trabajador Social en un estado de sensibilidad exacerbada, por ello, necesita de la máxima atención y ayuda exclusiva para abordar el tema de mayor interés para él. Si el cliente tiene confianza en el Trabajador Social, le referirá sus problemas y tendrá mejor disposición al tratamiento.

³⁶ Opp. Cit 33

1.1 Habilidades para individualizar la asistencia profesional:

1.1.1 Carencia de favoritismo y prejuicios: esto obliga a tratar el problema que se presenta, con objetividad.

1.1.2 Conocimiento de la conducta humana: permitirá al profesional conocer a las personas que lleguen a él y sus problemas. Conocerá como se comportará frente a alguna situación.

1.1.3 Capacidad de escuchar y observar: Es fundamental conocer al cliente y como es su relación con los demás. Todo es importante en la conversación: titubeos, expresión facial, movimientos, etc.

1.1.4 Capacidad de acompañamiento: El Trabajador Social debe ir al mismo tiempo y pasos que sigue el cliente, desde la primera entrevista durante el tratamiento y al final de la intervención.

1.1.5 Capacidad de penetrar en los sentimientos de la persona: Los sentimientos del cliente son sus características que mayormente lo individualizan. Los mismos problemas producen distintos sentimientos en el individuo.

1.1.6 Capacidad para conservar la perspectiva: El Trabajador Social debe controlar sus sentimientos, para mantener la perspectiva objetiva del problema. Así, la relación profesional no perderá de vista el problema, lo que será vital para sugerir la intervención social.

2- Principio de Aceptación:

Como concepto de intelectual, ACEPTAR, significa comprometerse reconocer la verdad o importancia. Cuando hace referencia a una persona, aceptar equivale a tratarla con respeto.

En el Trabajo Social, por tanto, se acepta al individuo tal como es, con sus facultades, debilidades, capacidades potenciales, limitaciones, actitudes simpáticas y antipáticas.

Necesario tener presente que:

- a) La aceptación para el Trabajador Social es terapéutico. No es lo mismo aceptar a un familiar, que a un cliente con problemas.
- b) Aceptar significa ayudar al cliente a librarse de reacciones defensivas, sintiéndose libre para mostrarse a sí mismo como realmente es y de esta forma pueda enfrentarse de manera mas conveniente a sus problemas y consigo mismo.
- c) Aceptar no significa tener actitud de conformidad o aprobación de la conducta del cliente, sino reconocimiento de una realidad que interesa para el caso.

La importancia de crear una atmósfera de aceptación, permite al cliente alejar los temores de ser rechazado. Para él es problemático confiar su privacidad, sin embargo, si percibe que es aceptado le resultará menos la necesidad de protegerse por sí mismo.

3- Principio: Actitud exenta de juicios.

La actitud exenta de juicios es una cualidad de la relación profesional. Se basa en la convicción de que la tarea del Trabajador Social excluye la determinación de culpabilidad, inocencia o grado de responsabilidad del cliente,

en el origen de sus problemas o necesidades. Pero abarca la formulación de juicios valorativos sobre sus actitudes, criterios y acciones, formada por sentimientos y pensamiento, es transmitida al cliente.

Juzgar significa determinar culpabilidad o inocencia, con respecto a la obra realizada por una persona, y significa determinar o no un castigo. Ambas actitudes no deben estar presentes en la relación profesional. Se debe, por el contrario, comprender los fracasos del cliente como igualmente sus debilidades, sin juzgarlo, dado a que de hacerlo se está violando un derecho humano básico.

En la antigüedad se juzgaba culpable o no a un cliente, y de acuerdo a eso se le otorgaba ayuda para que éste no volviera a repetir su accionar. El Trabajador Social tiene que prestar auxilio y no castigar, debiendo comprender al cliente en grado proporcionado a su necesidad, para que éste pueda movilizar los recursos existentes en la comunidad y sus propias capacidades.

Debe estar claro que la actitud exenta de juicios, no significa de parte del profesional una postura de indiferencia o rechazo a los sistemas sociales. El Trabajador Social posee una escala de valores y criterios, por tanto su interés sobre el cliente es conocer las causas de su conducta, sus fuerzas y debilidades, para fomentar una actuación social adecuada y adaptada a la realidad.

Los criterios y escala de valores que posee el Trabajador Social, son indispensables para una ayuda eficaz, por tener éste una responsabilidad social como agente representante de la comunidad. Es imposible ayudar al cliente cuando éste descubre indiferencia frente a criterios y actitudes antisociales.

Por último, el Trabajador Social no puede permanecer indiferente a criterios contrarios, sin imponerse código ético y moral debiendo actuar de

alguna forma, de acuerdo a su personalidad, para ayudar a que el cliente por sí solo identifique actitudes correctas y en caso contrario anunciárselas.

4- Principio: Autodeterminación del Cliente

Los Trabajadores Sociales son profesionales que trabajan con personas. Frente a ello se debe considerar que las personas poseen una capacidad innata de autodeterminación y que la violación de esta capacidad es una acción anti-profesional.

Este principio consiste en el reconocimiento práctico del derecho y la necesidad del cliente de elegir por sí mismo y adaptar sus propias necesidades en el proceso de tratamiento social. Este principio se ve limitado por la incapacidad que tienen algunas personas para adoptar decisiones positivas y constructivas, y también por el marco general de las leyes civiles y morales.

La libertad de autodeterminación es un derecho esencial que tiene todo ser humano por el sólo hecho de ser hombre. Es un derecho fundamental en una Sociedad democrática y también es esencial para la eficacia en los servicios y tratamientos dados por el Trabajador Social.

}

De ello, podemos deducir que es responsabilidad del profesional:

- a) Ayudar al cliente para que visualice con claridad su problema
- b) Contactar al cliente con los recursos de la comunidad
- c) Estimular los recursos positivos del cliente

- d) Crear el ambiente adecuad para la buena relación profesional

Podemos definir lo que el Profesional debe evitar:

- a) Asumir las decisiones del cliente
- b) Inmiscuirse en aquellos espacios que no están relacionados con el problema
- c) Dirigir al cliente de manera directa o indirecta
- d) Persuadir al cliente en forma dominante

Los límites de este principio se pueden enumerar de la siguiente forma:

1. El derecho personal se limita por el derecho de los demás
2. la libertad no es un fin, sino un medio, por lo tanto no sirve de justificación en actos dañinos.
3. La capacidad de decisión varía de un individuo a otro, debido a las personalidades
4. Prescripciones legales y morales de la Sociedad.
5. Limitantes propuestas por la organización en las cuales se dan los servicios.

5- Principios de Reserva (Secreto Profesional)

Consiste en la conservación de la información que el cliente revela durante la relación profesional, la que tiene carácter de secreta. Se basa en el derecho fundamental del ser humano a que se guarde debida reserva de su vida privada. Es una obligación ética del Trabajador Social.

No obstante, este derecho del cliente no es absoluto, ya que es frecuente compartir información con otros profesionales, bien dentro de la organización en que se trabaje o en otra. El deber, entonces, obliga a todos por igual.

Cualquiera sea la naturaleza de las confidencias, para el cliente son sagradas. Por ello, una atmósfera de reserva, más que seguridades de palabra, comprometerá la participación activa y confiada del cliente, en el estudio, diagnóstico y tratamiento de sus problemas.

Sin embargo, el derecho de una persona al secreto de sus confidencias, como todo derecho humano, se encuentra limitado por las leyes, los derechos de los demás y el bien justo de la Sociedad.

El Trabajo Social intenta promover la realización de actos morales a través de las tres dimensiones de su ETICA PROFESIONAL.

- a) Teleológica: Fines de la Ética.
- b) Deontológico: Principios.
- c) Pragmática: Práctica.

Se basa en valores y principios de carácter universal, tales como: El derecho a la vida y en valores esenciales, tales como:

- Cada persona tiene derecho a realizar su vida de acuerdo a su capacidad inherente que la impulsa a cumplir sus propios fines.
- Cada persona tiene la obligación de buscar formas para lograr su propia realización y contribuir al bien común.

La Sociedad tiene la obligación de facilitar a toda persona las formas de realizarse y, al mismo tiempo, el derecho de crecer a través de la contribución de sus miembros.

Deberes éticos profesionales:

- Para con los Clientes:
 - Compromiso
 - Lealtad
 - Secreto Profesional

- Para con las Instituciones y Pares
 - Respeto
 - Lealtad
 - Cuidar Prestigio Profesional propio y de otros Trabajadores Sociales

- Para con los Clientes:
 - Cuidar su prestigio
 - Trabajar con eficacia en los aspectos éticos y morales
 - Perfeccionarse permanentemente

Ámbitos de actuación profesional

Sabemos que el Trabajo Social comprende gran diversidad de ámbitos de actuación (todos aquellos sectores poblacionales que precisan de una atención especial): tercera edad, personas con discapacidad, personas

maltratadas (en especial, mujeres, menores y ancianos), reclusos, inmigración, menores exclusión social, minorías étnicas, drogodependencias y adicciones, emergencia social, entre otros ámbitos.

En la actualidad el Trabajo Social también desarrolla su acción en el llamado tercer sector (asociaciones, fundaciones, colectivos y ONGs) y en menor medida en la empresa privada. Actualmente, se suman como herramientas los informes periciales, propios del sistema oral de justicia.

También en los contextos escolares, son mediadores de conflictos entre integrantes de la comunidad educativa, realizan terapia de tratamiento con familias, grupos, individuos, para buscar la resolución de sus problemas de interrelaciones sociales y que son causantes de sufrimiento.

El Trabajo Social surge de los ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas³⁷. Desde sus comienzos, hace más de un siglo, la práctica de trabajo social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y desarrollar el potencial humano en cualquiera de los Campos Profesionales en que se desenvuelva.

Los derechos humanos y la justicia social constituyen la motivación y la justificación de la acción del Trabajo Social. En solidaridad con quienes están en desventaja, la profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos, para promover su inclusión social.

Los valores del trabajo social están expresados en los códigos de ética profesional nacionales e internacionales, por tanto, podemos señalar que su objetivo central es el Bienestar del Ser Humano.

³⁷ Opp. Cit 3

El Trabajo Social en su ámbito de acción ha atravesado por diversos modelos o paradigmas a lo largo del tiempo, que responden a la percepción que se tiene de la profesión por parte de la Sociedad. Un modelo explicativo del trabajador social, en el pasado, seguía a un modelo médico, es decir, diagnóstico - tratamiento. Era una ayuda fragmentada, solo tratábamos el problema que se presentaba el usuario y no su entorno social, familiar, etc. Se caracterizaba por la poca comunicación.

También se aplicó el modelo organicista - positivista, que indica que la sociedad es menos importante que los individuos, por tanto, le interesa más la igualdad que la diferencia en la sociedad.

El modelo de hoy en día, plantea que los organismos y trabajadores sociales son susceptibles de cambio, un cambio permanente e inevitable porque estamos en constante interacción con el entorno y las personas. El Trabajo Social es interactivo por propia naturaleza, ya que responde a las demandas de los clientes. Las teorías del Trabajo Social se desarrollan en función de lo que las personas exigen a los organismos sociales y también dependerá de la idea que el trabajador social tenga de la situación que esté atravesando el cliente.

Roles tradicionales y emergentes del trabajador social

1- ROLES Y FUNCIONES TRADICIONALES:

1.1- Educador Social Informal :

Estamos en contacto permanente con personas, grupos y comunidades de diversos estrato sociales y económicos de nuestra sociedad, así como también, en ámbitos variados (salud, vivienda, educación, etc.)

Trabajamos fuertemente en relaciones formales (con autoridades y representantes sociales) y establecemos relaciones informales o NO formales , las cuales a su vez, se originan en nuestro país en la década de 1960 y 1970 fuertemente, siendo un elemento considerado fundamental para el desarrollo Latinoamericano.

A partir de la declaración de 1971 de la UNESCO surge la idea de "Transformar nuestras Sociedades, en Sociedades educativas"³⁸ dada la baja escolaridad del sector urbano marginal y rural. Bajas tasas de alfabetización.

La Educación no formal es un instrumento del Trabajo Social que permite a la población, cualquiera sea, responder a las necesidades que posee, está asociada a estrategias de desarrollo³⁹.

El Banco Mundial⁴⁰ la define como: " Toda actividad educativa organizada de modo sistemático, que no forma parte del sistema académico

³⁸ UNESCO, "Cuatro declaraciones sobre la cuestión racial". 1971.

³⁹ Op. Cit 29

⁴⁰ BANCO Mundial. Organismo especializado de las Naciones Unidas. Creado en 1944. Sede en Washington, Estados Unidos.

establecido. Su fin es ofrecer conocimiento o fortalecer competencias personales definidas de personas adultas, niños y jóvenes”

En la actualidad, el Asistente Social continúa aplicando este Rol educador permanentemente.

1.2- Rol de Implementador de Políticas Sociales :

La Política Social en América Latina llega a los sectores más acomodados en primer lugar, quienes al organizarse, cooperaron en formar la clase media trabajadora, finalmente a los obreros y trabajadores.

Los Trabajadores Sociales adquiere importancia como agentes gestores de conocimientos y recursos. Como la Política Social va variando de acuerdo a los Modelos de Desarrollo del país, dando énfasis a aquellos aspectos que considera deficitarios o más importantes de fortalecer, los roles profesionales en su fondo continúan siendo los mismos, sin embargo, en su forma de desenvolvimiento se adaptan a la Realidad existente (económica, social y política) Idealmente el Trabajador Social, como implementador de Políticas Sociales, debe ser capaz de focalizarse en 4 ejes centrales: Eficiencia, competitividad, equidad y participación.

2- ROLES Y FUNCIONES EMERGENTES:

Es necesario que el Trabajador Social permanentemente se capacite en diversas temáticas, asociadas a su rol determinado en una empresa, institución, etc. para mejorar su quehacer profesional en los diversos campos laborales en que se encuentre. Una de las principales temáticas que actualmente trabajan

los profesionales de las diversas ramas de las Ciencias, son las HABILIDADES SOCIALES.

Las habilidades sociales son las Conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Considerando esta premisa los profesionales, especialmente quienes atienden directamente a personas, deben autoevaluarse permanentemente en este ámbito para ejercer adecuadamente su labor.

Las Habilidades Sociales han sido tratadas por numerosos autores en diferentes escuelas, uno de los máximos exponentes es SALTER, reconocido como padre de la terapia de Conducta, principalmente la especialidad de la Psicología que estudia la ontogenia o desarrollo del Hombre quién en 1949 introdujo en término basado en la necesidad de aumentar la expresividad de los individuos, algunas de las sugerencias son utilizadas en la actualidad.⁴¹

Desde esa fecha a la actualidad han surgido disímiles criterios que distan más o menos del primero, sin embargo se mantiene la esencia donde se encuentran exponentes como Wolpe (1958), Alberti & Emmens (1978), Linehan (1984), Phillips (1985), Curran (1985), Argyle & kedon (1987) y finalmente Caballo quién en 1986 emite una definición con la cual la mayor parte de los investigadores trabajan en la actualidad el tema.

El termino "habilidades" significa "conjunto de capacidades de actuación aprendidas"; o también "conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales". El modelo conductual enfatiza precisamente la capacidad de respuesta adquirida, que consiste en un conjunto de aptitudes específicas, aparte de la creatividad y los factores ambientales. Una conducta

⁴¹ SALTER, Andrew. (1914 – 1996) Psiquiatra. “Conditioned reflex therapy”

socialmente hábil implica tres dimensiones: conductual (tipo de habilidad), personal (variables cognitivas) y situacional (contexto ambiental).

2.1- Definición de habilidad social:

Según Caballo (1986)⁴²: "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."

Es importante destacar que:

- Se trata de conductas, esto quiere decir que son aspectos observables, medibles y modificables; no es un rasgo innato de un sujeto, determinado por su código genético o por su condición de discapacidad.
- No se refieren a habilidades de autonomía personal como lavarse los dientes o manejar el cajero automático, sino a aquellas situaciones en las que participan por lo menos dos personas como seres pensantes y diversos.
- Esta relación con el otro es efectiva y mutuamente satisfactoria. La persona con habilidades sociales defiende lo que quiere y expresa su acuerdo o desacuerdo sin generar malestar en la otra persona.

⁴² CABALLO, Vicente. "Evaluación de habilidades sociales" editorial Promolibro. 1986.

Pero no sólo es importante tener habilidades sociales, sino ponerlas en práctica en cada situación. Esta adecuación de las conductas al contexto es lo que se denomina Competencia social.

Como cualquier otra competencia humana, éstas pueden mejorarse a través de un aprendizaje adecuado, de ahí la importancia de la capacitación permanente del Trabajador Social respecto a temáticas referidas a las relaciones humanas: comunicación y sus componentes, emociones, empatía, etc.

2.2- Habilidades sociales en el ámbito laboral del Trabajador Social

Las habilidades sociales en la práctica profesional del Trabajo Social son fundamentales a la hora de lograr una “llegada” con las personas, grupos y comunidades. El Trabajador Social debe ser un experto en Habilidades Sociales tanto para su propio desempeño, como para transmitir las a los demás a través de su rol de educador social no formal.

En las relaciones interpersonales que establece influye el uso adecuado de la comunicación, de los componentes cognitivos y de la conducta o el entorno que son claves en este aspecto. La relación es una parte esencial de la actividad del Trabajador Social. Muchos de los problemas o necesidades, en nuestra sociedad occidental están mediatizados por la relación con los otros, al igual que la búsqueda o aplicación de soluciones a dichos problemas o necesidades.

Lazarus (1973)⁴³ señalaba algunas aptitudes: la capacidad de saber decir no; la de solicitar peticiones y favores; expresar sentimientos, positivos o negativos; y poder iniciar, continuar y concluir conversaciones coherentes. A nivel empírico, se subraya el hacer y aceptar cumplidos, la posibilidad de juicio y desacuerdo o el saber aceptar las críticas ajenas. La niñez es un período crítico en el aprendizaje de todas estas aptitudes.

El aislamiento social, temporal o prolongado, puede disminuirlas. En el ámbito laboral son asimismo esenciales diversos tipos de comunicación, como la no verbal. En ella la mirada, la facilidad o no de mirar a los ojos del jefe o compañero juega un papel muy importante.

Con gestos expresamos lo que muchas veces no verbalizamos. Los movimientos de piernas y de pies, la distancia o proximidad, el contacto físico - una palmada, por ejemplo- o el tono de la voz. La apariencia personal es fundamental. Muy importante, para expresarse en público. Las palabras tienen también su poder. Podemos hablar de nosotros mismos, dar instrucciones, recibirlas, utilizar un tono coloquial, social o ejecutivo.

La habilidad de la conversación es de las primeras, en el ámbito personal y laboral; saber escuchar al otro, manejar desde el tono a las preguntas, encauzar correctamente el tema puede facilitarnos la labor profesional.

Los factores cognitivos se refieren a los conocimientos, percepciones y competencias para desempeñar una labor. El éxito o fracaso en el terreno profesional depende muchas veces de esas competencias aprendidas antes, para adaptarse o resolver problemas, comprender a quien tenemos enfrente o ir procesando adecuadamente las informaciones. Es aquí donde entra el poder

⁴³ LAZARUS, Arnold. Psicología Anormal. 1973.

auto-controlarnos y superarnos personalmente, y el ser más asertivos o críticos, siempre positivamente, cara al entorno.

Ser más hábil socialmente se refleja en una mayor asertividad -decimos aquello que pensamos, más gestos con las manos y cambios de postura, sonrisa a flor de labios, mayor afecto, el contacto visual y la capacidad de prolongar la charla.

Saber bien lo que se quiere, desde la tolerancia y un abanico múltiple de salidas. Analizar aquello que lo impide -estímulo, ambiente, organismo- puede evitar muchas frustraciones; mientras que el entrenamiento conduce al logro.

A la luz de lo señalado anteriormente, podemos indicar algunos roles emergentes, con aplicación de las habilidades sociales:

- Proveedor de servicios: Ofrece servicios de sostén y ayuda a personas en estado de dependencia, especialmente los que estén en situaciones de emergencia para guiarlos hacia la solución de problemas, generar conductas que sirvan para que la persona resuelva el problema por si mismo. Para esto, el profesional debe estar en conocimiento de las redes de apoyo actualizadas, para orientar acorde a la necesidad de la persona, el lugar adecuado para darle atención.
- Informador: Canaliza, cuando es necesario, los recursos institucionales disponibles. Además informa sobre los servicios que ofrece para hacerlos mas accesibles al mayor número de personas posible. Facilita información sobre otros servicios o recursos externos a los que es posible recurrir.

- Investigador: Diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y analizando datos para identificar necesidades o problemas sociales de carácter individual, grupal o comunal emergentes, tales como: violencia escolar, bullying, mediación escolar, mediación familiar, etc.
- Planificador: Ayuda a los individuos de grupos, organizaciones o colectividades a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades, resolver problemas y promover un mejoramiento en la calidad de vida. Además programa sus propias actividades, elabora proyectos específicos y planifica actividades en su área de trabajo. En este sentido, el profesional debe estar al tanto de los fondos concursables existentes, actualizados, además de contar con conocimientos sobre elaboración de proyectos, debido a que en los últimos 10 años han tenido bastante impulso.
- Reformador de las instituciones: Realiza una tarea de intermediario o intercesor entre los usuarios y la institución. Además sugiere reformas en la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales para que estos sean lo más eficaces y útiles para los usuarios. Esto implica conocimientos básicos de negociación y mediación.
- Animador-facilitador-movilizador-concientizador: Facilitando el acceso a ámbitos de participación social, fomentando la creación

de grupos y organizaciones, Asesorando a la gente para que puedan a través de sus organizaciones crear actividades que sirvan para mejorar las condiciones de vida, estimulando la creación de nuevas formas de participación social.

Estas nuevas agrupaciones u organizaciones son apoyadas por el Profesional, en la medida que apuntan a mejorar la calidad de vida de la población de acuerdo a las nuevas problemáticas que los afligen: microtráfico de drogas, consumo de estupefacientes (principalmente pasta base) etc.

Nuevos desafíos para el trabajador social.

En un contexto de dificultades económicas crecientes, como es el actual, un mejoramiento de la calidad de la gestión implica que, como profesionales, debamos utilizar con creatividad los escasos recursos disponibles, aprovechar los aportes de la educación para generar proyectos que, profundamente enraizados en nuestra forma de pensar y en las necesidades de la comunidad supongan un aprovechamiento pleno de las potencialidades disponibles; implica en fin, la capacidad de imaginar y construir puentes que nos permitan legitimarnos ante la sociedad.

Nuestra responsabilidad como profesionales, es capacitarnos en diversas técnicas que nos permitan enfrentar las problemáticas emergentes de nuestra Sociedad a través de la intervención psico-social⁴⁴.

⁴⁴ Opp. Cit 28

Hoy en día el trabajador social tiene una serie de desafíos, los cuales están en directa relación con su actuar profesional en su respectivo campo y desde luego con las características que cada uno posee, a nivel de habilidades, para realizar una labor que sea la más apropiada, eficiente y eficaz.

Ciertamente, para mejorar nuestro quehacer es necesario considerar aspectos básicos de : intervención, investigación, formación e identidad, debiendo tal vez cuestionar permanentemente la forma de realizarlas hasta ahora, con la finalidad de obtener las impresiones reales de hacer bien o no las cosas, para que desde allí comenzar a sentar las bases de una mejor acción profesional.

No somos instrumentos del sistema que acompaña a la globalización (neoliberal) en asistencialismo, y mucho menos reproductores netos del sistema, ya que más bien poseemos la capacidad de dar a conocer las debilidades de este sistema desigual e inequitativo. Este punto es trascendental entenderlo como válido desafío a futuro y presente en nuestra profesión ya que no tenemos que sentirnos resignados a mantener un sistema socioeconómico que no cumple con nuestras expectativas. Debemos luchar por generar un cambio, para mejorar nuestra sociedad y acercar las brechas que nos separan.

El ser implementadores de políticas sociales representativas de las bases sociales, considerando sus necesidades, respetando características locales y optando por la diversidad es una tarea fundamental, ya que sólo así, estaremos en sintonía con la idea de cambiar y mejorar como país.

La constante renovación nos sitúa en propuestas para la apertura de la participación ciudadana, acompañada de la gerencia social y el trabajo que se pueda efectuar en la educación popular logrando con esto la participación

sustantiva, lo que garantizaría la transparencia en el uso de recursos y el control en su empleo.

En definitiva es el trabajador social quien tiene en sus manos la posibilidad de hacer del trabajo social una disciplina integradora, generadora de conocimientos, movilizadora de las bases sociales, y que tenga la capacidad de tomar decisiones de peso en los distintos aspectos de la sociedad.

La incorporación de tecnologías de la información en el campo social han transformado el quehacer del Trabajador Social de este siglo. Debe ser capaz de gestionar, generar y difundir información por sí mismo.

Ya no sólo debe ser intermediario entre necesidades y recursos, sino que se transforma en una labor socioeducativa permanente donde favorece la autonomía, autosuficiencia y críticas de sus clientes. Hace uso de las tecnologías en post del bienestar de las personas, grupos y comunidades, tales como: programas de investigación de datos a nivel informático, uso avanzado de la computación, entre otros. En este sentido, podemos indicar que la INFORMACION es PODER. Es necesario hacer buen uso del poder de la información que, en esta era de globalización, los Trabajadores Sociales poseen.

Algunos Retos profesionales:

- Hacia fuera: adaptarse y conocer nuevas técnicas y tecnologías al servicio de la profesión y sus usuarios.
- Hacia adentro: revisión teórico práctica del objetivo y funciones del sentido y orientación del que hacer profesional.

La informatización puede ser para el Trabajador Social un MODIFICAR su estrategia de intervención una incrementación de conocimientos. Se requiere incorporar con fuerza esta temática en las mallas curriculares a nivel de cada Escuela.

CAPITULO IV
MEDIACIÓN DE CONFLICTOS
TÉCNICA ALTERNATIVA DE INTERVENCIÓN
PSICOSOCIAL, PARA EL TRABAJO SOCIAL

Un enfoque profesional de intervención actualmente, es la MEDIACIÓN, la que se constituye como una alternativa de resolución de conflictos e intervención psico-social, altamente utilizada en diversas áreas (educacional, salud, vivienda, familia, etc.) Brevemente, nos adentraremos en esta nueva técnica alternativa de resolución de conflictos:

Elementos de mediación Harvard en el rol profesional del trabajador social⁴⁵:

Para adentrarnos en la importancia de los elementos del Modelo Lineal de Mediación Harvard para el ejercicio de los roles tradicionales y emergentes de los Trabajadores Sociales, debemos contextualizarla e identificar sus principales características.

En la década del año 1970, el Trabajo Social latinoamericano pasa de una postura apolítica, a una postura política a raíz de los acontecimientos sociales ocurridos. El Modelo de Intervención en crisis es ideal frente a la realidad del Marxismo y Capitalismo y fue utilizado dadas sus características ideológicas sustantivas.

El Modelo Harvard, es un Modelo creado en la Universidad de Harvard (Estados Unidos) en este mismo período que define a la Mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, el conflicto es entendido como un obstáculo para la satisfacción de necesidades e intereses, siendo el objetivo de la Mediación el que las partes trabajen colaborativamente para resolverlos.

⁴⁵ Opp. Cit 28

El antropólogo WILLIAM URY, cofundador del Programa de Negociación de la Escuela de Harvard y consultor de la Casa Blanca en el manejo de crisis, sostiene que “el ser humano, capaz de vivir en paz en un pasado, puede volver a hacerlo, erradicando la violencia a partir de la expansión del conocimiento, como bien eternamente renovable”⁴⁶. URY, habla del Tercer Lado, como lugar desde el cual un tercero decide intervenir, ante la presencia de un conflicto, para colaborar en su resolución.

Coincidentemente, el Tercer Sector, implica la energía creativa y movilizadora de la sociedad civil a través de las iglesias, la comunidad empresarial, los sindicatos, las diferentes agrupaciones, las escuelas, las organizaciones de la comunidad, las universidades, con posibilidad de actuar en coordinación, en su calidad de actores sociales, ciudadanos protagónicos, bajo una palabra clave: la colaboración. A ella puede contribuir el impacto vertiginoso de la información, en ciertas formas de globalización, como Internet, permite aprovechar el aporte insustituible del Tercer Sector de manera insospechada.

Recuperar, el sentido de Comunidad, representa responder al desafío de inventar nuevas formas de comunidad, desde esta perspectiva el Tercer Sector no actúa solo y legítimamente por altruismo sino por interés iluminado, ya que la lección del siglo XX, es que no se puede ganar convirtiendo al otro en perdedor, derrotar al otro, no permite obtener objetivos esenciales como la restitución de la solidaridad, que insufla energía al tejido social, contenedor de la voluntad y capacidad de despliegue inherentes al género humano.

Sobre esa base, este modelo realiza una búsqueda de opciones que beneficien a ambas partes, las que son seleccionadas en base a criterios entendidos como legítimos u objetivos. El rol del Mediador es controlar la interacción de las partes en el proceso.

⁴⁶ URY, William. “Más allá: el arte de negociar situaciones difíciles” Volumen 2/ Noviembre 2007.

- Modelo Individualista: Se ocupa para satisfacer necesidades unipersonales o el entorno inmediato
- Modelo es Intervencionista: Porque interviene en una situación de crisis, es decir, se interna en la crisis.
- Es participativo – colaborativo: la persona es participe de la solución.
- Es Autocompositivo: Son las mismas personas que generan la solución.
- Es Deuteronomico: Está en el nivel de necesidades propias de los individuos.

Definición: “Procedimiento alternativo de solución de conflictos, auto-compositivo y no adversarial en que un tercero neutral que no tiene poder sobre las partes, ayuda a estar en forma colaborativa y confidencial a encontrar la solución a su conflicto satisfactorio para ambas partes “⁴⁷

Forma del Modelo:

- Mediación de Conflictos: Modelo de Intervención en crisis, pues se interviene durante el transcurso de la crisis disolutiva. El resto de los modelos, opera en generar una solución. Este Modelo actúa al menos sobre dos partes o más es : “Intervención Profesional de un tercero neutral que respetando la indivualidad de las partes, colabora en la restauración de la comunicación permitiendo y desarrollando habilidades de entendimiento en las partes en conflicto para lograr un acuerdo voluntario, autocompositivo y realista”

⁴⁷ Opp Cit 28

- Es Neutral : Tercero neutral, que teniendo dos partes en disputa, no se alía ni con uno ni con otro. Se trata de aminorar al máximo el compromiso afectivo exterior.

Características de la Mediación:

- Neutral: El Trabajador Social no se destabiliza por ninguna de las dos partes. No se transforma en un juez. La neutralidad, es aprendida.
- Confidencial: La ley protege al Trabajador Social.
- Colaborativa: Emanada del planteamiento ideológico en el cual se presume que existen diversos tipos de negociación. Tiene que ver con la capacidad de aceptar y ceder. Aquí se da la negociación-colaborativa. Parte del supuesto sinérgico, es decir, ambas partes llegan a ganar – ganar, por tanto no es adversarial (hay uno que gana y otro que pierde)
- Empática: No tan sólo nos podemos poner en el lugar de un OTRO, sino de ambos otros (ambas partes) Cuando se logra la experticidad (neutralidad) el profesional es capaz de ponerse en el lugar del otro “que habla” y del otro “que le habla”
- Autocompositiva: La solución del conflicto nace de las partes. Construyen solución distinta a la posición de origen. Entendiéndolo por “posición” los argumentos con los que se llega al conflicto. Se elabora una tercera solución distinta.

- Voluntaria: Significa que la participación de la persona sea voluntaria y no obligada. En el minuto en que se le explica al cliente en qué consistirá la Mediación, tiene la oportunidad de decidir. La obligación primera, generalmente, es asistir y la siguiente, es voluntario.
- Deuteronomico: El acuerdo surge de las propias necesidades en el nivel de las personas. Aquí está presente el principio de Autodeterminación que tiene que ver con el Respeto por su dignidad personal. Esto está unido al concepto de Democracia (autodependencia)
- Sistémica: También puede ser tratada en virtud de sistemas sociales. Sigue siendo individualista, pero el sujeto igual está inserto en el sistema. La Mediación sistémica de conflicto es distinta a la mediación de dos sujetos o partes.
- Restablecedora: Se establece la comunicación verbal y analógica (no verbal) Al lograr esto en los sujetos, es posible avanzar en la mediación, por desenvolvimiento de las partes. El que no quiere solucionar amigablemente el problema, puede ir a juicio.

¿Qué entenderemos por conflicto?

“El conflicto es inherente al ser humano, por lo tanto, la dimensión del conflicto no es infrecuente y a veces resulta inevitable.

Hay conflictos que resultan interminables que en algunas ocasiones pueden desembocar en un juicio, pero por sobre todas las cosas, implican incomprensión, sufrimiento para ambas partes, quebrando amistades y lazos afectivos. Sin embargo, se cuenta con una nueva y a la vez, ancestral forma de querer solucionarlos: la MEDIACIÓN, que se ha instalado en nuestra Sociedad como una técnica efectiva para resolver problemas que dificultan las buenas relaciones humanas”⁴⁸

La mediación se está empleando cada vez mas para resolver diferencias en las familias y la comunidad. Una de las razones de esta popularidad es que muchas personas creen que promete ser un método mejor, más eficiente, más armonioso y menos costoso para que la Sociedad aborde sus conflictos e intente una reconciliación. Es creando caminos para unir a las partes en conflicto y no manteniéndolas apartadas, que se puede buscar una resolución del mismo.

“Los conflictos son situaciones en que dos o mas personas entran en oposición o desacuerdo, por que sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos, y

⁴⁸ GÓMEZ, Mirta. “Mediación comunitaria, bases para implementar un centro municipal de mediación comunitaria y de resolución de conflictos. Editoria Espacio, Buenos Aires 2005. Pg. 15 y 16.

donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución de conflictos”⁴⁹

El conflicto no necesariamente debe ser percibido de manera negativa, pues también puede representar una oportunidad de transformación y crecimiento para las personas. Desde la crisis es posible cambiar.

En el campo de la mediación el conflicto es definido como: “ Un proceso interaccional evolutivo que, como tal, nace, crece y se desarrolla, que se da entre dos partes, en el que predominan las interacciones antagónicas y en el que los involucrados intervienen como seres totales (con sus sentires, pensares y haceres) Se caracteriza por ser un proceso co-construido por las partes, que n ocasiones puede manifestarse de manera agresiva y que puede ser conducido por los implicados o por un tercero”⁵⁰

De acuerdo a los autores Jay Folber y Alison Taylor, señalan que es posible establecer cinco fases en la vida de un conflicto.⁵¹

1- El conflicto latente:

Existe cuando hay solo una estructura de conflicto generada por la existencia de intereses que se oponen de manera recíproca. El conflicto puede permanecer latente indefinidamente. Ejemplo: conflictos bélicos, litigios internacionales.

⁴⁹ Pontificia Universidad Católica de Santiago, Revista de Trabajo Social N° 73. Marzo de 2006. Santiago de Chile.

⁵⁰ SUAREZ, M. 2Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas. Editorial Paidós, 1996. Buenos Aires. Argentina.

⁵¹ FOLBER, / TAYLOR. “Mediación: resolución de conflictos sin litigio. Editorial Paidós. 2003.

2- Iniciación del conflicto:

El conflicto se activa cuando sucede un acontecimiento que lo desencadena (conflicto manifiesto) Ejemplo: herencias, sucesiones.

3- Búsqueda de equilibrio del poder:

Las partes en conflicto buscan equilibrar sus posiciones, a través del uso de la fuerza o medios coercitivos. Sin embargo, también pueden hacerlo mediante métodos colaborativos como la mediación. Ejemplo: conflictos territoriales.

4- El equilibrio de poder:

Ambas partes encuentran un punto medio en el que ven satisfechas partes de sus demandas y/o necesidades. Esto a través de procesos de resolución de conflictos. Ejemplo: Reciente movilización de profesores.

5- La ruptura del equilibrio, se da cuando las condiciones que permitieron el equilibrio de poder y alcance de acuerdo, en algunos casos, varían en el tiempo generando nuevas rupturas.

Desde lo anterior, es posible conceptualizar el conflicto como una divergencia de intereses, la cual es percibida por las partes. Los intereses constituyen intereses de las personas acerca de lo que es básicamente deseable, razón por la cual tienden a estar en el centro de sus pensamientos y acciones, formando así, el núcleo de muchas de sus actitudes, metas e intenciones.

“Los intereses son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto”⁵²

⁵² TÓRREGO, J. “Mediación de conflictos en instituciones educativas” Editorial Nancea, 2000. Madrid. España.

El conflicto puede ser positivo. Esta premisa es coherente con la concepción moderna de los conflictos, la que preconiza la necesidad del conflicto como un elemento de la calidad de vida de toda organización. En esta perspectiva, el conflicto no debe ser evitado o suprimido, sino más bien, administrado con eficacia.

Ante la presencia de un conflicto, casi todas las personas desean llegar a un acuerdo. Los mejores acuerdos se logran cuando negocian las mismas personas implicadas en el conflicto.

La mediación en conflictos familiares debe considerar el presente, pero también debe estar orientada hacia el futuro, de modo que los acuerdos reflejen cabalmente las necesidades de las partes.

Las necesidades y las condiciones de vida de las partes en conflicto cambian, por lo tanto es importante considerar un mecanismo de revisión permanente ⁵³

Perfil del mediador:

De acuerdo al enfoque de URY y Fisher, existe un perfil del mediador:

- 1- Tolerancia: Significa aceptar que existe otro distintos que debo respetar.
- 2- Equitativo: La mediación NO siempre es justa, pero siempre es equitativa.

⁵³ LOURENT – BOYER, L. “La mediación familiar: definición, cuadro teórico, beneficios para la familia y modelos”. Editorial Québec. 1992.

- 3- Hábil Comunicador: Capacidad de comunicar y de reestablecer la comunicación en otros. Lograr comunicación paulatinamente. Implica tener habilidades en lo verbal y analógico.
- 4- Negociador: Ser hábil en la transacción o sea, queriendo llegar a un objetivo, doy más de lo que quiero o necesito. Las transacciones, se refiere a las emociones. Todos los conflictos humanos, pueden ser transables. Si el mediador es hábil negociador de transacciones, logra su objetivo.

La Mediación de conflicto se traduce en entrevistas sistemáticas con predominio en el tratamiento. Generalmente, no son más de 3.

Las Partes claves del Procedimiento de Mediación:

- 1- Citar a las partes en conflicto.
- 2- Primera Entrevista de presentación.
- 3- Presentación de las posiciones (argumentos)
- 4- Aplicación de Técnicas: parafraseo (Rogers) por ejemplo.
- 5- Intercambio comunicacional (preguntas abiertas) Nunca preguntar cerradamente, preferentemente, preguntar por el futuro.

La Mediación es considerada, desde el Trabajo Social, como una alternativa que potencia la participación activa del sujeto, ya no visto como un objeto de intervención, sino partícipe de su propia resolución del problema de forma no impuesta, sino desde su indagación personal y propia voluntad. Esta característica concuerda totalmente con uno de los principios de la Profesión: respeto a la persona, sin imponer creencias o enjuiciar sus opciones de vida.

La mediación se ha mostrado como una opción válida, especialmente en estos tiempos, dada la creciente resolución de conflictos interpersonales por la vía de la violencia que vemos a diario a través de los medios de prensa y en nuestro propio entorno cotidiano (familia, trabajo, barrio, etc.) Al tratarse de una alternativa extrajudicial de resolución de conflictos, la mediación ha sido abordada por profesionales provenientes del trabajo social, dada su eminente formación y vocación hacia el servicio social y los problemas de interrelación y convivencia entre las personas en los más diversos ámbitos, y también provenientes de la psicología, por tratarse de una disciplina orientada a canalizar los conflictos y las emociones de las personas en situaciones de tensión hacia niveles de aceptación, tolerancia y tranquilidad en la toma de decisiones particularmente importantes en sus vidas. Ambas miradas se recogen en estas páginas provenientes de profesionales inmersos en el trabajo de mediación y con gran experiencia en la materia.

El Trabajo Social (Solar, M.O., 2000) es una profesión que se encuentra en las fronteras de otras disciplinas que tienen un fuerte componente social como la arquitectura, la medicina, la educación, las leyes, entre otras que pueden tener una proyección orientada hacia las políticas públicas. La necesidad de una vivienda digna, los requerimientos de salud, los problemas judiciales, entre muchos otros que enfrentan los ciudadanos, especialmente los de menos recursos, requieren de un profesional que logre sintonizar el área social de su intervención, con las necesidades, características y dinámicas propias de los individuos y su entorno inmediato, la familia. Por tanto, se puede afirmar que la acción de mediar, arbitrar, conciliar y ayudar a lograr acuerdos entre partes en disputa, se encuentra en la esencia misma del trabajo social⁵⁴.

⁵⁴ La Mediación Familiar. Una mirada desde las ciencias sociales. Biblioteca del Congreso Nacional. Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones. David Vásquez Vargas. Nº 279, Julio de 2003.

La mirada desde el Trabajo Social hacia la mediación está condicionada por tres ópticas:

Como se anticipó antes, la mediación como fórmula de intervención en conflictos, se encuentra en la matriz del Trabajo Social. En las distintas esferas de interacción entre la ciudadanía y lo público (entendiendo lo estatal y lo privado), entre las personas que se conectan con su medio laboral, o con los servicios municipales o con las políticas públicas gubernamentales o en la dinámica de las relaciones interpersonales a nivel familiar, el Trabajo Social encuentra su campo de acción como disciplina orientada a la articulación y fortalecimiento de la capacidad de comunicación, entendimiento, negociación y acuerdo entre partes en disputa, en un ejercicio basado en el compromiso, la idoneidad profesional, la libertad de las partes y el respeto mutuo, es decir, la mediación.

El contexto particular, el medioambiente próximo a la persona, constituye el campo propicio en que el TS se desenvuelve, relacionando a los individuos en su interior familiar o con el exterior, en situaciones de conflicto.

El fundamento basal del Trabajo Social, hacia la mediación, está dado por potenciar en las personas su propia capacidad de resolver los problemas inherentes de la vida en sociedad, evitando llegar a la resolución judicial, la cual, si bien responde a la convención institucional aceptada por la sociedad para zanjar diferencias como sustento del Estado de Derecho, en algunos casos, especialmente en lo concerniente a conflictos al interior de la familia – instancia en que están involucrados afectos y sentimientos suele ser una etapa profundamente traumática en que un tercero, el juez, impone, determina y sanciona.

Una segunda óptica del Trabajo Social respecto de la mediación, dice relación con la disposición de la disciplina hacia las personas, no como individuos solitarios sino pertenecientes a un colectivo, país, ciudad, trabajo, familia, y desde esa perspectiva social es de donde puede abordarse un problema. Y este aspecto es primordial para el Trabajo Social: los problemas y conflictos son una cosa y el individuo es otra. No debe ponerse el énfasis en el déficit, en el conflicto, en el desequilibrio sino, en las potencialidades y sinergias del individuo como responsable de su propio destino.

La realidad del diagnóstico social no puede quedarse detenida en la categorización del problema (carencias, violencia, abandono), sino que debe avanzar hacia la potenciación de los recursos sociales inmediatos como red de soporte y apoyo: familia, amistades, comunidad.⁵⁵

En este sentido, resulta interesante destacar la perspectiva o enfoque de la resiliencia que considera que la capacidad para recuperarse y salir adelante no es la excepción, sino que constituye la regla. Las personas pueden superar problemas muy graves y sobreponerse a situaciones límite. Esta mirada, propia del Trabajo Social, permite abordar a quienes han sufrido un proceso de conflicto doloroso y traumático, no como víctimas con heridas irreparables y deficitarias en su potencialidad re-socializadora, sino como personas aptas para superar nuevas dificultades con herramientas internas afianzadas en la seguridad y la auto-imagen potenciada.

⁵⁵ Opp. Cit 52

El papel del Trabajo Social en este escenario de mediación se basa en ayudar a descubrir esas potencialidades, a destacar y explicitar la fuerza y los recursos que los individuos poseen y que deben volcar hacia el objetivo de hablar un mismo idioma y consensuar acuerdos y decisiones, basados en sus propias lecturas de la realidad y del conflicto, pero orientadas profesionalmente hacia la participación abierta y equitativa de las partes, maximizando la eficacia de las relaciones y los acuerdos.

Una última aproximación desde el Trabajo Social, hacia la mediación, dice relación con la necesidad primordial de un tratamiento multidisciplinario de los conflictos, especialmente los de carácter familiar, dada la inmensa variedad y complejidad de los factores involucrados.

El Trabajo Social aborda su formación desde una visión integradora y sintetizadora de los conocimientos, en la perspectiva de observar los conflictos que asume como mediación, con la mayor apertura epistemológica disponible para ayudar a comprender y focalizar los puntos irresueltos de una negociación y adoptar las estrategias de intervención pertinentes. Este punto resulta particularmente problemático, dada la tendencia contemporánea a la fragmentación del conocimiento y a la especialización de las disciplinas, perdiendo una mirada holística y una perspectiva integradora del ser humano y de las diferentes ópticas desde las cuales se puede abordar el conflicto y la negociación, sobre todo cuando se trata de temas familiares en que la experiencia puede ser muy dañina y dolorosa si no se tienen las herramientas profesionales adecuadas.

El Trabajo Social, la Psicología y el Derecho, constituyen la trilogía interdisciplinaria clásica en los procesos de mediación. Cada una tiene una batería conceptual y metodológica propia, pero en un escenario de mediación, se vuelven –o deberían- un equipo de tres miradas sobre un mismo problema, aportando y aprendiendo en un status de igualdad profesional. En este sentido, debiera primar un enfoque interdisciplinario, que integra ópticas, sobre uno multidisciplinario, que en ciertas ocasiones es sólo una sumatoria de visiones.

CAPITULO V
AMBITO DE ACCION
DEL TRABAJADOR SOCIAL
MEDIADOR DE CONFLICTOS

El Trabajo Social como profesión tiene como objetivo central de intervención contribuir a elevar el nivel de calidad de vida de las personas, grupos y comunidades, ha cumplido históricamente una función mediadora entre las políticas sociales y sus beneficiarios, entre particulares y entre particulares y el Estado. Esto, con el propósito claro de apoyar a las personas para que puedan gozar plenamente de sus libertades y derechos inherentes, canalizando los recursos que van desde la satisfacción de las necesidades básicas hasta las de autorrealización.⁵⁶

La focalización de la intervención profesional se dirige principalmente a los sectores más vulnerables cuyas realidades reflejan una evidente situación de desigualdad o exclusión social, sin embargo dado las complejidades que se suscitan en la vida moderna, en la dinámica de las interrelaciones sociales y visto esto desde la óptica que propone la teoría de sistemas, es muy común la generación de conflictos de intereses a nivel intrafamiliar y entre la familia y otros subsistemas, es en este contexto en que el Trabajador Social ha ejercido desde siempre en sus intervenciones profesionales el rol de Mediador, ejemplo de ello es su participación como "mediador" entre empleadores y sindicatos de trabajadores.

A partir de la década del 90 hemos visto además un reforzamiento en el ámbito organizacional de la labor mediadora del Trabajador Social que fortalece y enriquece la clásica función por excelencia de implementación y administración de Servicios de Bienestar del Personal en las empresas e instituciones , ello es la intervención en el área de Desarrollo Organizacional, que considera de capital importancia el autodiagnóstico de sus propios protagonista (empleadores y trabajadores) y rescatar las necesidades e intereses de "ambas partes", a objeto de establecer a través de "acuerdos

⁵⁶ Paola Aedo Peralta Asistente Social Mediador Familiar Perito Judicial. Extracto entrevista Diciembre 2008.

mutuos" que medidas serán implementadas para satisfacer las expectativas de desarrollo de "ambas partes".

Otro punto de convergencia entre el Trabajo Social y la Mediación, tiene estrecha relación en cuanto a aplicación de técnicas y de metodología de intervención, de este modo la "entrevista" ya sea estructurada, semi-estructurada , abiertas, cerradas, individuales, grupales, etc. son de dominio inherente a cualquier Trabajador Social, puesto que es el motor que mueve toda intervención profesional, asimismo otras técnicas y conceptos tales como "lluvia de ideas", empatía, autodiagnóstico , autogestión, etc.

La metodología básica del Trabajo Social se resume en diagnóstico, programación, ejecución y evaluación, en Mediación vemos como el mediador debe ser capaz de entender la posición de ambas partes (diagnóstico), conducirlos para que arriben a acuerdos mutuos y establezcan la forma en que estos acuerdos operarán de manera concreta (programar), la ejecución de esos acuerdos (responsabilidad de ambas partes) y el seguimiento posterior del cumplimiento de esos acuerdos (evaluación).

En relación a los principios, uno de los fundamentales del Trabajo Social es considerar a los individuos, familias y comunidades, ya no en función de un rol meramente proteccional o asistencialista sino en forma dinámica como sujetos protagonistas de su propio desarrollo, la mediación rescata este principio permitiendo que sean "las propias partes en disputa o conflicto" quienes a través de sus propios intereses y necesidades resuelvan de mutuo acuerdo sus diferencias, en vez de someterse al veredicto que "un tercero ajeno" a esa realidad (los Jueces) sean quienes decidan su futuro. Así también la confidencialidad (secreto profesional), la imparcialidad y la voluntariedad, rigen cada acción del Trabajador Social.

Si bien un Mediador no es quien soluciona los problemas de las partes en conflicto, es de suma relevancia y por criterio común tener claro, que es de vital importancia para su apropiada gestión como facilitador y guía del proceso de mediación, ser capaz de "comprender" a cabalidad los temas de familia (Mediador Familiar), llámese conocimientos en derecho de familia, psicología del desarrollo, seguridad social, trabajo social y familia, etc; que le permitan manejar de manera integral los problemas o conflictos que serán parte a diario de su quehacer profesional, en este sentido el Trabajo Social es sin duda, una de las profesiones que mayores aportes en pro de una gestión eficiente puede aportar, en el objetivo de concretar mediaciones exitosas.

Consideramos que una de las funciones básicas del trabajo social es la mediación a la que está naturalmente llamado desde el punto de vista histórico y metodológico, pues promueve la participación organizada de las personas, grupos y comunidades para mejorar la calidad de vida. Realiza acciones a nivel individual familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas. Se realizan acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus efectos. Efectúa acciones tendientes a mejorar los sistemas de relaciones de comunicación en los grupos, para que estos logren, a través de su autogestión, su desarrollo integral. Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades.

La Mediación no es de su exclusividad, pues pueden participar en este proceso otros profesionales, aunque cierto es que hay profesiones como las del abogado que son mas de carácter adversarial y este mismo carácter está determinado por su formación y práctica que los limita en el ejercicio de su función. Un mediador debe "fortalecer el diálogo por sobre la disputa"

Esta nueva cultura laboral y de resolución de conflictos, tiene, entonces un eje: el diálogo que se cumple a través de las entrevistas, una de las técnicas bases del trabajador social.

Esta virtud natural de la profesión, no significa que deba capacitarse. Es imprescindible la instancia académica y un alto grado de entrenamiento dado que hoy las prácticas que prevalecen son las de otros países las cuales no siempre tienen relación con la cultura del país. La mediación se constituye así en un importante aporte para el acervo profesional en lo que hace al aspecto de incorporar nuevas tecnologías, y sin duda el trabajo social emerge como el natural potencial nexos mediador integral.

El trabajador social debe tener en cuenta todos los alcances de la comunicación, de hecho las partes se encuentran en esta situación de mediación por un conflicto de comunicación.

Una confrontación por percepciones equivocadas, prejuicios, motivación, experiencias pasadas, mala información sobre las funciones específicas del mediador puede obstaculizar la posibilidad de llegar a un acuerdo.

El Trabajador Social, ha de recibir en esa primera sesión toda la carga emotiva de las partes, "es como que se hace cargo de las frustraciones, emociones", que tienen las dos partes, la tensión debe dirigirse al conflicto, en vez de poner una parte en la otra parte de manera recíproca.

El trabajador Social como mediador lleva a las partes a unirse para solucionar el problema, poder objetivarlo y priorizar. En definitiva las soluciones pasan por el sentido común y el real rol del mediador es de clasificador, no juzga. Tienen que ser intervenciones rápidas, sencillas y puntuales. Y por sobre todo, sumatorias.⁵⁷ El trabajador social necesita una

⁵⁷ GEAVARINO, Beatriz. "LA MEDIACION: HACIA UN NUEVO PERFIL PROFESIONAL" EN REV. FORO ECONÓMICO DE LA UNIVERSIDAD DEL MUSEO SOCIAL ARGENTINO, Nº3; NOV. 1996.

formación especial para mediar, está obligado no sólo a conocer variables psicológicas, conductuales, estructurales y coyunturales, sino a poseer la destreza de accionar experimentalmente con ellas.

Si bien estamos capacitados para abordar metodológicamente las situaciones problema no necesariamente implica estar capacitados para intervenir en los conflictos de partes. Mas aún si estas partes, disputan similares y porqué no idénticos intereses, como por ejemplo un hijo, una casa, es decir lo que denominamos un derecho humano.

Por lo tanto, el trabajador social mediador es aquél profesional que conoce y aplica un conjunto de técnicas científicas que le permiten abordar y encontrar soluciones a una disputa particular.

Ámbitos de la mediación

Como hemos señalado, la mediación ha comenzado a instalarse en distintas instancias públicas y privadas. Áreas como salud, trabajo, educación, barrios, comercio, mundo indígena y justicia familiar ya cuentan con unidades dedicadas a recibir los conflictos que no quieren pasar por tribunales. El Trabajador Social o cualquier profesional Mediador, debe mantener una capacitación permanente en técnicas y habilidades necesarias para la mediación a realizar.

El mediador es una persona calificada para ayudar y acompañar a otras que se encuentran en conflicto, estimulándolas, guiándolas y escuchándolas para que ellas, en este clima facilitador generado por la mediación, puedan ser capaces, por ellas mismas, de arribar a un acuerdo.

Para ser mediador, la ley establece algunos requisitos mínimos indispensables, como estar en posesión de un título profesional idóneo, y haber realizado cursos o diplomados de mediación con una cantidad específica de horas teóricas y prácticas. Sin embargo, no basta con la teoría.

Es, en la aplicación de la misma, en casos puntuales, donde se forman los profesionales mediadores. Se requiere, además, de otras capacidades indispensables para el proceso, como la capacidad de escuchar activamente, de ser capaz de guiar sin tomar partido, y tener una actitud psicológica y física preactiva para con cada una de las partes en conflicto.

¿Cuándo es útil una mediación?

- Cuando los conflictos se deben o plantean fuertes elementos emocionales
- Cuando las partes se conocen
- Cuando las relaciones entre las partes deben ser resguardadas en el tiempo (padres, hijos, familia...)
- Cuando una de las partes se siente incómoda en confrontar a la otra en privado.
- Cuando ambas partes involucradas, al enfrentarse, no pueden evitar el conflicto.
- Cuando la decisión debe ser tomada en poco tiempo, y un juicio no ayudaría.
- Cuando las partes por si solas no pueden resolver su conflicto, porque no pueden o no quieren.
- Cuando hay muchas personas involucradas o afectadas por el conflicto.
- Cuando las partes desean evitar procesos judiciales eternos.

¿Cuándo un conflicto no es mediable?

- Cuando las partes aun están demasiado afectadas por el conflicto y ello les impide lograr acercamientos o soluciones útiles y constructivos

- Cuando una de las partes busca utilizar el proceso para agravar el conflicto
- Cuando una o ambas partes parecen incapaces de escuchar o prestar atención a las instrucciones del mediador, o se muestra, claramente que una de las partes será incapaz de alcanzar un acuerdo.
- Cuando el problema principal entre las partes "no es mediable." (El mediador puede decidir, por ejemplo, que el caso debe ser visto por la justicia. Por ejemplo, en las situaciones de violencia intrafamiliar, abusos, etc.)
- Cuando el mediador considera que para una de las partes, otro procedimiento distinto a la mediación sería más conveniente. Por ejemplo, cuando los juegos de poder redundan en perjuicio de una de las partes.
- Cuando las partes en conflicto se niegan a participar en el proceso de mediación, ya que este proceso tiene por sello principal, que debe ser VOLUNTARIO.

La American Arbitration Association,⁵⁸ S.F., Organismo norteamericano con amplia experiencia en la resolución alternativa de conflictos. Manifiesta que el mediador puede asumir diferentes roles y funciones para ayudar a las partes a resolver las disputas, ellas son:

- Inauguran los canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz la comunicación.
- Es quien legitima a todas las partes a reconocer los derechos de otros a participar en las negociaciones.
- Es el facilitador del proceso que suministra un procedimiento y a menudo preside formalmente la sesión de negociación.
- Es el instructor que educa a los negociadores novicios inexpertos o sin preparación formándolos en el procedimiento de negociación.

⁵⁸ www.adr.org

Es el multiplicador de los recursos que suministra asistencia procesal a las partes y las vincula con expertos y recursos externos, por ejemplo abogados, peritos, factores de decisión o artículos adicionales para el intercambio, todo lo cual puede permitirles ampliar las alternativas aceptables de resolución

- Es el explorador de los problemas que permite que las personas en disputa examinen el conflicto desde diferentes puntos de vista, ayuden a definir cuestiones e intereses fundamentales y busquen opciones mutuamente satisfactorias.
- Es la gente de la realidad que ayuda a organizar una resolución razonable y viable, y cuestiona y se opone a las partes que afirman metas extremas o poco realistas.
- Es la víctima propiciatoria que puede asumir parte de la responsabilidad o la culpa por la decisión impopular que las partes de todos modos estarían dispuestas a aceptar. Esto les permite mantener su integridad y cuando tal cosa es apropiada, obtener el apoyo de sus propias bases.
- Es el líder que toma la iniciativa de impulsar las negociaciones mediante sugerencias de procedimientos y a veces de carácter sustancial. Este componente se refiere a la mediación como proceso voluntario.

Algunos de los ámbitos en donde es factible el ejercicio de la Mediación:

El ámbito de la Justicia (Poder Judicial) es el espacio más tradicional de la Mediación, es donde se dan sus orígenes como técnica.

En dicho proceso, se abarcan temas que tradicionalmente son tratados por los Juzgados.

- Regulación de Visitas a los hijos
- Tuición y custodia de los hijos (cuidado personal)
- Pensión compensatoria para el cónyuge que lo solicita
- Patria potestad
- Materias vinculadas al régimen de bienes del matrimonio
- Fijación de Pensiones de Alimentos (también aumentos o rebajas)
- Conflictos familiares
- Conflictos de intereses que afecten la vida futura del niño, niña y/o adolescente
- Aspectos educativos en la crianza de los hijos e hijas

Sin embargo, podemos mencionar otros ámbitos que dan cabida a la técnica de la MEDIACION y que se transforman en espacios emergentes de trabajo:

1- **Mediación vecinal:**

“La idea es que situaciones de controversia vecinal, como basura, ruidos molestos o problemas con mascotas, puedan ser resueltos a través de mediaciones que logren salvar relaciones que, por la cercanía de los involucrados, suelen durar años y hasta décadas”, dice Marcela Fernández, coordinadora del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

La corporación porteña también ha estado asesorando al llamado "Consejo Vecinal Rodelillo", una experiencia de "supra-gobierno" comunitario (que reúne a juntas de vecinos, clubes deportivos y centros de madres) donde un consejo de 34 representantes se encarga de definir qué proyectos son prioritarios y dónde debieran hacerse.

En Santiago, los esfuerzos en el desarrollo comunal encuentran uno de sus mejores ejemplos en El Bosque, donde desde 2006 funciona un centro de mediación que, el año pasado, llevaba 130 casos supervisados. La idea es que las denuncias vecinales que llegan al fono de seguridad ciudadana y las quejas por asuntos menores que recibe el municipio sean derivados para mediación. "Ha sido complicado, porque la gente tiene la costumbre de que sea una autoridad la que decida, y que lo haga a través de sentencias con hartas firmas y timbres", explica Naldi Chiang, directora del centro mediador de El Bosque.

2- Mediación Indígena:

Principalmente relativas a problemas de tierras. varias empresas forestales han optado por esta instancia para salvar los problemas y actos de violencia que han tenido con algunas comunidades. Un ejemplo de aquello es una de las oficinas de mediación que la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi) mantiene en Temuco. A cargo de la Unidad de Mediación está Lohengri Ascencio, se encarga de arreglar amistosamente las disputas de los indígenas.

"Es una continuación de la típica forma en que ellos resolvían sus conflictos. Antes era el lonko, pero ante su creciente desaparición, han encontrado aquí el reemplazo a la tradición de arreglar de manera interna sus disputas", dice.

La Ley Indígena estableció en 1993 las condiciones para solicitar el servicio: que exista un conflicto sobre tierras en que una de la partes sea mapuche. Es decir, puede que la tierra no sea mapuche y que la contraparte no sea indígena, e igual se puede acudir a la instancia.

3- Mediación Comercial :

Los temas comerciales tienen un espacio de solución en el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago (CAM). La entidad surgió en 1992 y desde entonces ha ido ampliando su esfera de acción hasta llegar a tratar temas de arbitraje internacional. Básicamente, en esta instancia se reciben casos relacionados con problemas de compraventa, disputas entre socios, controversias en seguros y diferencias por temas inmobiliarios, entre otros asuntos. Lo novedoso es que a esta opción de mediación no sólo pueden acudir empresas de gran tamaño asociadas a la Cámara de Comercio, sino también pequeñas y medianas, e incluso personas que se sienten afectadas por un tema comercial. "Puede venir el comprador de una casa o un departamento que siente que no se le ha entregado lo que se pactó en el contrato con la inmobiliaria", explica Karin Helmlinger, secretaria general del CAM.

La condición es que exista un contrato en donde se establezca el procedimiento de mediación y arbitraje como opciones ante la eventualidad de un conflicto. Por eso es importante poner atención en la incorporación de esta cláusula al momento de establecer vínculos que podrían no terminar tan bien como empezaron. "Por lo general no se trata sólo de una compensación económica, sino que hay emociones involucradas, valores en juego y disculpas que el afectado necesita recibir", aclara Helmlinger. Del total de mediaciones que tramitan al año, el 60% termina en acuerdos finales.

Para el 40% restante queda, al menos, el efecto de que entre ellos se suele generar una dinámica diferente de relación que pasa de la confrontación a la búsqueda más prolongada de acuerdo.

4- Mediación en Salud

Un ejemplo de Mediación en Salud es el trabajo realizado por la Unidad de Mediación del Consejo de Defensa del Estado (CDE) que ocupa un amplio espacio en el séptimo piso de un céntrico edificio de calle Estado en Santiago.

El lugar nació en 2004 como parte del Plan Auge, el cual estableció como obligación que los usuarios que se sintieran dañados por el accionar de los establecimientos públicos de salud o por sus funcionarios recurrieran a una instancia de arreglo alternativo, antes de llegar a la justicia. Con una red de oficinas en el país, la Unidad de Mediación del CDE se ha encargado de recibir esas quejas de los pacientes o sus parientes.

El "daño" es algo que el propio afectado se encarga de definir cuando llena la ficha de registro de su caso. "Van desde la muerte de un pariente, casos de invalidez, consecuencias no deseadas después de algún tratamiento o situaciones en que alegan no atención", explica Pedro Barría, abogado jefe de la unidad.

Desde su apertura, la unidad lleva 1.410 mediaciones. El 23% termina en acuerdos formales. La iniciativa ha sido tan innovadora, que varios hospitales públicos han incorporado instancias de mediación para atender las quejas de los usuarios. El Hospital Regional de Concepción inauguró la suya en 2005, con oficina, abogados y médicos.

"Hasta el momento hemos trabajado poco más de 100 casos", explica Luis Cáceres, subdirector y médico encargado de la oficina de mediación del hospital. En Santiago, el Hospital San José también creó su comité de premediación con tal de evitar que los reclamos lleguen al CDE. En 2007 trataron 56 reclamos, muchos de los cuales han terminado en acuerdos económicos.

5- Mediación familiar:

La nueva Ley de Matrimonio Civil y la Ley de Juzgados de Familia han sido las dos instancias por medio de las cuales la mediación ha logrado, a través del Ministerio de Justicia, una institucionalización de alto nivel en el país. Aunque en el primer cuerpo legal la mediación se contemplaba, fue en la que creó los juzgados de familia donde se logró establecer el sistema con mayor claridad y amplitud. Sin embargo, ésta se vio seriamente coartada cuando el Congreso decidió que los procesos de mediación, en vez de la obligatoriedad inicial, se convirtieron en una instancia voluntaria que sólo sería "sugerida" por el tribunal. Hasta entonces, habían sido las corporaciones de asistencia judicial las que, desde mediados de los 90, realizaban trabajos de mediación familiar.

Aunque sin una legislación específica, estos acuerdos eran "homologados" como sentencias judiciales y solían respetarse. Pero con la nueva legislación familiar, el Gobierno privatizó el servicio a través de una licitación, por lo que el trabajo de las corporaciones en materia familiar ya no tuvo sentido.

Desde entonces, son mediadores privados los que reciben desde los juzgados de familia los requerimientos de mediación en temas como alimentos o visitas. Gratuito para personas que ganen menos de 800 mil pesos y con un

valor de \$40 mil por sesión para los que ganan más de eso, el sistema se veía como un acierto. La idea del Gobierno era simple: hacer que los procesos de justicia familiar fuesen más breves, menos traumáticos y más baratos, además de descongestionar los tribunales. En la práctica las cosas han estado lejos de esos resultados. Los tribunales, que se supone debieran avisar el sistema a las partes y derivar los casos, no lo están haciendo. Las cifras son lapidarias: de las 408 mil causas familiares ingresadas en 2006, apenas el 1,9% pasó a mediación."Los jueces tienen opiniones dispares sobre la mediación. Algunos la apoyan y derivan casos, mientras otros no", aclara Ana María Valenzuela, mediadora del Centro Andalué.

Un ejemplo: mientras el 2° Juzgado de Familia de Santiago derivó 3.668 causas en 2007, el de San Bernardo mandó apenas una y los juzgados de Limache ninguna."Para este juzgado sería ideal derivar a mediación, pero hay un tema que es cultural y de falta de información. Nosotros le avisamos a la gente, tenemos afiches y hasta ponemos videos, pero no se interesan en la mediación", explica resignado Raúl Castro, administrador del tribunal familiar de Limache.

Dos elementos aparecen como los responsables: la suspicacia de los jueces, que no ven en estos acuerdos el "peso" de las sentencias que ellos podrían determinar, y el desconocimiento de las partes, que aún confieren mayor "seriedad" a la sentencia formal de un tribunal.

"Las personas interponen las demandas en los tribunales y éstos nos envían los casos. La gente se entera de esta alternativa sólo cuando son citados por el mediador. No hay información previa", explica Jorge Burgos, primer presidente del Colegio de Mediadores.

En el Ministerio de Justicia lo saben. "Pero existe un proyecto de ley que hará de la mediación un paso obligatorio antes de llegar a un tribunal. Con eso el sistema se va expandir mucho", dice Sofía Libedinsky, abogada de la Unidad de Reformas Judiciales del ministerio.

6- Mediación laboral:

El historial de la Dirección del Trabajo y la tarea de sus inspectores siempre han estado asociados a una búsqueda de sanciones punitivas a los empleadores o, al menos, a una alianza implícita entre ese organismo y los trabajadores. Desde 2001 ese espíritu fue variando por la reforma laboral que significó, para la estructura interna de la Dirección del Trabajo, la "Mediación Laboral Colectiva", que en Santiago se concretó con la puesta en marcha del Centro de Mediación y Conciliación.

Fueron sus propios funcionarios los que cambiaron sus antiguas tareas para capacitarse como mediadores. Desde entonces el "principio pro-trabajador" que caracterizaba a los inspectores, ha sido reemplazado por una neutralidad que implica entender por igual a la compañía y sus empleados. "No pocos acá vieron en este nuevo espíritu un intento por menoscabar las legítimas medidas de fuerza de los sindicatos. Casi como si nos hubiésemos convertido en entrabadores de huelgas", explica Jorge Bahamondes, jefe del Centro de Conciliación y Mediación de Santiago. La unidad divide su tarea en dos funciones: las conciliaciones para conflictos individuales en una relación laboral extinguida y la mediación para trabajadores con una relación laboral vigente. Mientras las primeras son rápidas y numerosas, las segundas suelen ser más trabadas y menores en cantidad.

7- Mediación Escolar

La mediación escolar es un método para resolver conflictos que supone un tercer neutral que pueda ayudar a los disputantes de forma cooperativa de manera tal que puedan resolver el problema que los enfrenta. El clima de colaboración debe ser creado por el mediador y esto demanda⁵⁹:

7.1. Reducir la hostilidad

7.2. Orientar la discusión, de modo tal que un acuerdo satisfactorio sea posible

7.3. Coordinar un proceso de negociación

En 1986, Hill Honig, superintendente de Educación Pública en EEUU, afirmó que: "Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales".

En efecto, la experiencia lleva a afirmar que enseñar a los chicos a abordar los conflictos constructivamente, contribuye a un mejor aprendizaje.

Los objetivos de la mediación escolar son:

- a) Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela
- b) Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad

⁵⁹ SALGADO, Erika. "Convivencia escolar, tipos de conflictos y formas de resolución en el espacio educativo: Un estudio de caso en la comuna de la Pintana" Santiago, 2007.

- c) Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas
- d) Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro
- e) Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo
- f) Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación
- g) Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo
- h) Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

Los programas de aprendizaje de técnicas de mediación, están contruidos en base a las siguientes etapas:

1. Sensibilización y difusión respecto al proyecto
2. Reuniones con los alumnos
3. Entrenamiento para los alumnos
4. Instalación de un centro de mediación escolar
5. Monitoreo y evaluación de la experiencia.

La forma tradicional de actuar frente al conflicto es la de la sanción disciplinaria, pero no siempre el castigo supone una modificación de la conducta. Paradójicamente, el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un trofeo o un proceso de victimización. Pero recurriendo a sistemas de mediación, las partes se sienten satisfechas por el

acuerdo convenido y esta situación las predispone favorablemente para abordar futuros conflictos de la misma manera. Sin embargo, debe considerarse que no todos los conflictos pueden resolverse a través de la mediación. Ciertas normas institucionales, administrativas o las mismas políticas educativas deben estar fuera del ámbito de negociación.

Hasta ahora, la mediación escolar está siendo aplicada de manera experimental en colegios de Santiago y la VI, VII y IX Región. Son 211 profesores que, en 71 escuelas, están formando a 500 estudiantes-mediadores repartidos entre 5° básico y 3° medio. Junto a este esfuerzo público, en diversos puntos del país la mediación escolar se está desarrollando a través de los municipios, como en Chillán, donde varias escuelas aplican el sistema.

Una experiencia de Conciliación en el ámbito Universitario, Educación Superior, es el ejemplo de lo realizado en la Universidad Autónoma de México⁶⁰ quien ha instaurado la **Defensoría del Estudiante**.

Esta defensoría es competente para:

Conocer de las inconformidades que formulen individualmente o colectivamente los estudiantes cuando consideren violado un derecho establecido en su favor por la Legislación Universitaria, o por actos u omisiones de cualquier miembro de la comunidad universitaria. El estudiante puede solicitar la intervención de la Defensoría cuando presuma que han sido violentados sus derechos, para ello deberá contactar a los miembros de la Defensoría.

No es competente para:

Conocer las inconformidades de carácter personal entre estudiantes; los de naturaleza laboral; las de resoluciones disciplinarias; o las evaluaciones

⁶⁰ Universidad Autónoma de México. www.unam.mx

académicas de profesores y comisiones dictaminadoras, así como en general aquellas violaciones que puedan impugnarse por otras vías establecidas por la Legislación Universitaria.

La conciliación en la Defensoría Estudiantil busca llegar a la solución del asunto planteado por el estudiante mediante el dialogo entre las partes y contando con la mediación de los defensores conciliadores.

Una vez que el estudiante ha ratificado por escrito su inconformidad, ante la Defensoría, se le deberá explicar qué es y en que consiste la conciliación, a fin de que éste acepte o no llevar acabo dicho procedimiento. En el caso de que el estudiante considere que es posible la conciliación y que esté dispuesto a llevarla acabo, la Defensoría designará a dos de sus miembros (un estudiante y un profesor) para que den inicio dicho procedimiento, los cuales en un término no mayor de 4 días, después de recibido el caso, citarán a los involucrados para una reunión con los Defensores a fin de que, mediante el diálogo, se llegue a una solución a la inconformidad del estudiante. Si en la reunión es posible llegar a un acuerdo entre las partes se levantará un acta, la cual tendrá el carácter de resolución.

Si el estudiante no se presentará a la reunión, la Defensoría considerará que el inconforme ha desistido de su queja, por lo que dará por concluido el asunto, archivándolo. En el caso de que, el que no se presentará fuera la contraparte se dará inicio a la etapa llamada de "inconformidad".

En Universidades de nuestro país, existen instancias similares de apoyo a la conciliación o mediación, tales como los "CAE" (Consejo Académico – Estudiantil) o los propios "Consejos de Facultades" que son instancias resolutorias de conflictos.

En el caso de Universidades Chilenas de nuestra región de Valparaíso podemos identificar en la Universidad de Valparaíso⁶¹ existe, a través de la Federación de Estudiantes de esta casa de Estudios FEUV⁶², una instancia de DEFENSORIA ESTUDIANTIL que se encuentra a cargo de la Secretaria Académica y Ejecutiva de la Federación de Estudiantes y tiene como principal misión la “representación de los estudiantes para la defensa y promoción de los derechos y garantías estudiantiles en el área académica, frente a las autoridades y académicos de la Universidad, respecto a los conflictos específicos que con ellos se susciten a partir de actos irregulares o atentatorios contra la dignidad del estudiante” www.feuv.cl Si bien esta instancia se encuentra enmarcada dentro del ámbito académico, se ha pensado en un futuro ampliarlo al ámbito de relaciones humanas en general y no sólo relativo al tema de mallas curriculares o calificaciones.

Realidad legal de la mediación en Chile:

Desde Septiembre de 2008 comenzó a regir la ley N° 20.286 que introduce mejoras orgánicas y procedimentales a los actuales juzgados de Familia en todo el país, lo que -en términos concretos- permite iniciar un amplio proceso de estabilización y normalización del sistema presente desde el 1 octubre de 2005.

Los cambios que hacen progresivamente más eficiente y ágil la nueva judicatura dado que permiten aumentar el número de jueces y dotaciones funcionarias al interior de los tribunales; mejorar la gestión a través de la creación de unidades y controles de admisibilidad; otorgar mayor celeridad a las audiencias; y hace obligatoria la mediación para las causas más demandadas,

⁶¹ Universidad de Valparaíso, Chile. www.uv.cl

⁶² Universidad de Valparaíso, Chile. Federación de Estudiantes www.feuv.cl

exigencia que se irá estableciendo gradualmente por etapas.

En términos netamente numéricos, los cambios introducidos a la Justicia de Familia implican una inyección de recursos superior a los 28 mil millones de pesos para sumarlos al gasto anual en régimen que cuesta el funcionamiento del sistema.

Dichos recursos se suman a los 39 mil millones de pesos destinados al sistema. Con ello se incrementa en un 36% la dotación de jueces; y, en un 60% la dotación de personal administrativo, además de otros ítemes.

Así la Justicia de Familia pasa de 258 jueces a 353 (95 nuevos jueces) y de 1.067 funcionarios a 1.707 personas que reforzarán las dotaciones en cada uno de los 60 tribunales especializados del país, y otros de letras con competencia común (640 nuevos funcionarios: 60 administradores; 309 consejeros técnicos; 106 jefes de unidad; entre otros).

Principales mejoramientos orgánicos⁶³:

- Aumenta el número de jueces, funcionarios y administrativos: la ley entrega un importante refuerzo a las capacidades actuales del sistema, mediante el aumento en 95 jueces (de 258 se pasará 353) y 640 funcionarios (pasando de los actuales 1067 a 1707) para todo el país.

- Se refuerzan juzgados de letras con competencia común en comunas más pequeñas.

⁶³ Fuente: Ministerio de Justicia. MINJUV. www.minjuv.cl

- Se crean unidades de cumplimiento o ejecución para cada tribunal: Se trata de una nueva figura que estará encargada de hacer cumplir las resoluciones judiciales. A las cuatro unidades administrativas que posee cada tribunal (sala, atención de público, administración de causas, y servicios) se le agrega la UNIDAD DE EJECUCIÓN O CUMPLIMIENTO.

Con ello se evita que una sentencia quebrantada reingrese al juzgado, como una nueva causa.

Por ejemplo, si un persona no está cumpliendo con la sanción de depositar mes a mes la pensión alimenticia (no esta cumpliendo), el tribunal declarará el pago ejecutivo de ese dinero a través de esta unidad especializada.

Desde junio de 2009, comienza mediación familiar obligatoria en 10 regiones del país: nuevo sistema busca agilizar tramitación de causas. Iniciativa parte hoy en regiones I, II, III, IV, VI, IX, XI XII, XIV y XV, y en Diciembre estará vigente en Santiago.

Las demandas por alimentos, visitas y tuición serán derivadas a un mediador para procurar un acuerdo entre las partes sin necesidad de ir a un juicio. El servicio de Mediación será gratuito para todas las personas con ingresos inferiores a los 900 mil pesos mensuales aproximadamente, beneficiando a la clase media y a las personas de escasos recursos. Con esta medida se pretende abordar el 40% de los ingresos de los Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en familia, y así agilizar aún más los tiempos de tramitación de las causas radicadas en esta justicia especializada, que al año llegan aproximadamente a las 300 mil.⁶⁴

⁶⁴ Opp. Cit 61

En definitiva, cuando se habla de mediación es importante el contexto cultural y la idiosincrasia de las personas con las cuales se actúa. No es una tarea fácil instalar la figura de la mediación, ya que los individuos no están acostumbrados a ser los protagonistas y gestores de su futuro, sobre todo en una cultura que, debido a la historia vivida, en general ha fomentado tendencias hacia el conformismo, reprimiendo sentimientos naturales, multiplicando conductas automáticas y dificultando el desarrollo de una personalidad genuina. Entonces, se encuentra que la mediación, en principios, genera resistencia, pero a la vez implica una oportunidad de pacificación y es tarea de los mediadores.

Con las pautas del entrono social en el que históricamente el autoritarismo por parte de los gobernantes, la cultura de la confrontación y la violencia, son herencias aún presentes, se observa que se prefiere la cultura legal que delega potestades y se teme un procedimiento no muy conocido que mantiene el poder de decisión en las partes y exige responsabilidad y buena fe.

**REFLEXIONES Y HALLAZGOS
SOBRE LA TEMATICA ABORDADA**

Principales reflexiones y hallazgos

La importancia de adentrarse en la historia profesional del Trabajo Social, para las autoras de esta publicación, radica en la necesidad de invitar a una autoexploración y autovaloración del quehacer actual profesional. Implica favorecer un análisis sobre principios, valores que el Trabajo Social contiene.

La retrospectiva permite crecer en lo teórico y práctico, evaluando fortalezas y debilidades del pasado y presente, de tal modo, de potenciar la labor futura adaptándonos a la realidad del contexto sociocultural existente.

Analizarse como individuo, como comunidad o grupo, es una práctica constructiva, mientras no se use para pensar obsesivamente en errores o fracasos, hasta el punto de abocarnos en la tristeza o sumergirnos en sentimientos de culpa tan intensos que comencemos a odiarnos entre sí.

Cuando esto sucede significa que hemos abusado de la capacidad de analizarnos. Concentrarse en exceso en nuestros errores o fracasos impide lograr nuestros objetivos futuros. Cuanto más nos identificamos con algo, más poderoso se vuelve. De los fracasos hemos de extraer lecciones de sabiduría que nos ayuden a crear acciones exitosas, de la enfermedad, nuevos modos de vivir saludablemente.

No debemos olvidar que nosotros no somos nuestros errores o fracasos, sino que somos seres en un proceso de aprendizaje. El propósito de analizarse es ayudarnos a reconocer y superar las equivocaciones. Si tienes una debilidad o un problema de conducta que bloquea tu crecimiento no necesitas contárselo a todo el mundo, pero tienes que hacer algo para corregirlo. Autoevaluarse, con sinceridad es la llave del bienestar futuro.

Si bien nuestra profesión ha ido alcanzando un empoderamiento en diversos escenarios sociales a lo largo del tiempo, tales como: educación, salud, justicia, etc. esto implica una gran responsabilidad, debido a que es necesario prepararnos ante las nuevas necesidades y problemáticas en esta realidad que cambia permanentemente. Las profundas mutaciones socioculturales obligan a repensar tanto las formas de convivencia, como los principios éticos que la orientan. La larga historia de compromiso con la justicia social y el trato justo a los sujetos vulnerados, exige al trabajo social una ampliación de perspectivas. Si “el trabajo social trata con problemas individuales y sociales y con situaciones que son, por definición, difíciles y complejas”⁶⁵

Hoy esta complejidad ha adquirido ribetes inesperados e inciertos. Para tomar decisiones éticamente fundadas los trabajadores sociales requieren desarrollar procesos de esclarecimiento. El pensar lo que hacen y saber lo que piensan, pasa por el despliegue de argumentaciones fundadas, no sólo a nivel del discurso moral, sino sobre todo el nivel del discurso ético. Estudiar las estructuras argumentativas que comunican los trabajadores sociales enfrentados a cuestiones éticas en su quehacer profesional en correspondencia con teorías éticas contemporáneas se constituye así en un espacio privilegiado de indagación.

Los estudiantes y particularmente de práctica profesional de Trabajo Social, deben ser capaces de fortalecer las bases teóricas que sustentan la profesión, aunque la Sociedad actual lo lleve a adaptarse a sus nuevas necesidades e intereses.

⁶⁵ OSMO, RUJLA Y LANDAU, RUTH. “The rol of ethical theories in decisión making by social workers” 2004.

La apertura a nuevas formas de intervención psicosocial, como la Mediación, no implica olvidar el pasado de nuestras bases teóricas, sino más bien, asumir nuevos roles, que no sólo corresponden al tradicional asistencialismo, sino que ser parte responsable de defender la parte afectada, asegurando una negociación equilibrada y justa ante un conflicto.

Insertar un nuevo instrumento público como es la mediación, demanda un profundo cambio social, porque es necesario hacer un examen cuidadoso de los principios éticos sobre los cuales se basa. En uno de los capítulos de esta publicación se ha afirmado que la mediación es un sistema no adversarial, más económico, que respeta mejor la privacidad, que es más rápido, lo que implica un menor desgaste psicológico y emocional.

Esto sólo es posible en un contexto cultural donde la misma sociedad tenga institucionalizada la practica constante de discutir, analizar y combatir los prejuicios sociales.

La invitación es promover y/o fomentar, en todos los escenarios laborales del Trabajador Social, procesos autocríticos, auto-reflexivos y constructivos del rol que debemos enfrentar en nuestro quehacer, el que va cambiando, transformándose, a la par con la realidad social a intervenir. Este es un desafío continuo que requiere de compromiso, autodisciplina y reconocimiento de las propias fortalezas y virtudes en la intervención. No está exento de dificultades internas y externas, pero es necesario para continuar creciendo como profesión ante una Sociedad acelerada, cuyas problemáticas van variando y ante las cuales debemos generar procesos de adaptación y capacitación en estrategias acordes a esas situaciones futuras.

BIBLIOGRAFÍA

Libros consultados:

- CABALLO, Vicente. "Evaluación de habilidades sociales" editorial Promolibro. 1986.
- XI Congreso de Trabajadores Sociales, Yucatán México. 31 de Octubre de 2008.
- Colegio de Asistentes Sociales de Chile, publicación sitio web www.cnaass.cl Marzo de 2009
- CORVALÁN, Christian. Académico. Cátedra Servicio Social en el Sector Educación, Universidad de Valparaíso, Chile año 2000.
- Declaración sobre DDHH e impunidad, Medellín, Colombia. 1960.
- FOLBER,/ TAYLOR. "Mediación: resolución de conflictos sin litigio. Editorial Paidós. 2003 GARCÍA, Patricio. Cátedra: Fundamentos Teóricos del Servicio Social. Académico. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Chile, 1998.
- GARCÍA, Patricio. Académico. Cátedra Fundamentos Teóricos del Servicio Social. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. Chile 1998.
- GEAVARINO, Beatriz. "LA MEDIACION: HACIA UN NUEVO PERFIL PROFESIONAL" EN REV. FORO ECONÓMICO DE LA UNIVERSIDAD DEL MUSEO SOCIAL ARGENTINO. N°3; NOV. 1996.
- GÓMEZ, Mirta. "Mediación comunitaria, bases para implementar un centro municipal de mediación comunitaria y de resolución de conflictos. Editoria Espacio, Buenos Aires 2005.
- LAZARUS, Arnold. Psicología Anormal. 1973.
- LOURENT – BOYER, L. "La mediación familiar: definición, cuadro teórico, beneficios para la familia y modelos". Editorial Québec. 1992.

- MUÑOZ, Javier. Eje: Producción del conocimiento en el Ejercicio Profesional. Universidad Bolivariana de Chile, año 2008.
- OSMO, RUJLA Y LANDAU, RUTH. "The rol of ethical theories in decisión making by social workers" 2004.
- REVISTA Trabajo Social Nº 73. Pontificia Universidad Católica de Santiago, Marzo de 2006. Santiago de Chile.
- RUBIO, Verónica. Académica. Cátedra Ética Profesional. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. Año 2001.
- VIVES, Juan. "Tratado del socorro de pobres" Editorial Pre-textos, Colección humanoria 2, Valencia 2006.
- DE PAUL, San Vicente. Fundador de la congregación de la Misión y las Hijas de la Caridad 1581 – 1660.
- RAE. Real Academia Española de la Lengua. XXII Edición. 2009.
- RICHMOND, Mary. 1861 – 1928. "CASO SOCIAL INDIVIDUAL" 1922.
- SALGADO, Erika. "Convivencia escolar, tipos de conflictos y formas de resolución en el espacio educativo: Un estudio de caso en la comuna de la Pintana" Santiago, 2007.
- SALTER, Andrew. (1914 – 1996) Psiquiatra. "Conditioned reflex therapy"
- SQUELLA, Agustin, "Andrés Bello y la Educación" Editorial Edeval, Valparaíso 1981
- SUAREZ, M. Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas. Editorial Paidós, 1996. Buenos Aires. Argentina.
- TÓRREGO, J. "Mediación de conflictos en instituciones educativas" Editorial Nancea, 2000. Madrid. España.
- UNESCO, "Cuatro declaraciones sobre la cuestión racial". 1971.
- URETA, Mauricio. Académico. Cátedra Bienestar. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Chile, 1999.

- URY, William. "Más allá: el arte de negociar situaciones difíciles" Volumen 2/ Noviembre 2007.
- VÁSQUEZ, David. La Mediación Familiar. Una mirada desde las ciencias sociales. Biblioteca del Congreso Nacional. Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones.. N° 279, Julio de 2003.

Sitios Web en Internet visitados:

- www.flacso.cl
- <http://forodetrabajosocial.blogspot.com/>
- American Arbitration Association www.adr.org
- Universidad Autónoma de México. www.unam.mx
- Universidad de Valparaíso, Chile. Federación de Estudiantes www.feuv.cl
- Ministerio de Justicia. MINJUV. www.minjuv.cl
- Colegio de asistentes sociales de Chile www.caass.cl