

ENERO 2012. 1^{er} cuatrimestre
ISSN 1134-0091/www.comtrabajosocial.com

TRABAJO SOCIAL HOY

REVISTA
EDITADA
POR EL
COLEGIO
OFICIAL
DE
TRABAJADORES
SOCIALES
DE
MADRID

65

ANA MARTÍN | CARMEN RODRÍGUEZ | CRUZ GARCÍA | JAVIER CARREÓN
JORGE HERNÁNDEZ | MARÍA MONTERO-LÓPEZ | JOSE M. BUSTOS
AMELIA CONDE | CRISTINA MANZANO | LOLA PEREA | LAURA ROSALES
ISABEL RUBIO | MARÍA SÁNCHEZ | JOAQUÍN MUÑOZ

TRABAJO SOCIAL HOY | Primer Cuatrimestre de 2012 | número 65

Directora/Executive Editor

Laura Ponce de León Romero
lponcedeleon@comtrabajosocial.com

Secretaria/Publishing Editor

María de Gracia Ruiz López
publicaciones@comtrabajosocial.com

Junta de Gobierno/Governing Board

Decano: Manuel Gil Parejo
Vicedecana: Mar Ureña Campaña
Secretario: Sergio Gómez Gil
Tesorera: María Isabel López Serrano
Vocales: Agustina Crespo Valencia, Gema Gallardo Pérez, Daniel Gil Martorell, Ruth Mendoza García, María José Planas García de Dios, Laura Ponce de León Romero, José Ignacio Santás García.

Consejo de Redacción/Review Editors

Francisco Javier García Castilla (Universidad Nacional de Educación a Distancia)
Yolanda García Fernández (Ayuntamiento de Madrid)
María Concepción Vicente Mochales. (Universidad Complutense de Madrid)
Eduardo Gutiérrez Sanz (Provienda)
Marta Escudero Iglesias (Asociación Española Contra el Cáncer)
Susana González Chacón (Hartford)
Concepción Castro Clemente (A3TS).

Comité Científico Asesor /Advisory Board

Tomás Fernández García (Universidad Nacional de Educación a Distancia)
Eva María Moya (Universidad de Texas El Paso)
Andrés Arias Astray (Universidad Complutense de Madrid)
Manuel Gil Parejo (Universidad Pontificia Comillas)
Darío Pérez Madera (Samur Social)
Blanca Azpeitia García (Ayuntamiento de Madrid)
Puerto Gómez Martín (Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología SEGG)
Gregoria Hernández Martín (Universidad Complutense de Madrid)

Evaluadores durante el año 2011/ Reviewers 2011

El Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid agradece la colaboración de las siguientes personas que, durante el año 2011, han evaluado los originales que se han recibido para su publicación:

Rubén Arriazu Muñoz
Susana de Lucas Martínez
Laura Langa Martínez
Marta Mortouto Velasco
Eloina Nogal Martín

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID

Gran Vía, 16. Madrid 28013. España/Spain
publicaciones@comtrabajosocial.com
Teléfono 91. 5219280- Fax 91 522 23 80
www.comtrabajosocial.com

Diseño y maquetación: Carmen de Hijes
Impresión: Industrias Gráficas de Afanias. Aeronáuticas 15. Alcorcón (Madrid)
Editada en Enero de 2012-08-23
Depósito Legal: M-36315-1993
ISSN: 1134-0091

sumario contents

Presentación | Presentation

[05]

Artículos | Articles

[7-66]

Dossier

Mediación en conflictos versus mediación en trabajo social
Mediation in conflicts versus mediation in social work

Ana Martín Muñoz 7-14

La relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿modelo teórico de trabajo social?
Relevance of mediation in social work: a theoretical model of social work?

Carmen Rodríguez García 15-38

Interés profesional

Sistemas de complejidad política
Systems of the political complexity

Cruz García Lirios 39-48

Intervención profesional

Mesa técnica de empleo del municipio de Alcalá de Henares
The employment board of Alcalá de Henares

Amelia Conde Pizarro, Cristina Manzano Felipe, Lola Perea Castro, Laura Rosales Sánchez, Isabel Rubio Jiménez de los Galanes, María Sánchez Vicente 49-60

La inteligencia emocional: nuevas perspectivas de intervención sociosanitaria
Emotional intelligence: new perspectives for social-health intervention

Joaquín Muñoz López 61-66

Reseñas | Reviews

[67-70]

Título del libro: Trabajo social con comunidades y mujeres musulmanas. Diagnóstico y premisas de intervención para la plena pertenencia social
Book Title: Social work with communities and Muslim women. Diagnosis and intervention premises belonging to the social inclusion.

Autor: Rubén Darío Torres Kumbrián

Reseña realizada por *Ángeles Martínez Boyé* 67-70

Información profesional / Professional information

[71-74]

Presentación del Manifiesto para la Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales

Presentation of Manifesto for the Defence of Public Social Services System..... 71-72

2012: Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad Intergeneracional

2012: European Year of Active Ageing and Intergenerational Solidarity 73-74

Iniciamos con ilusión y dedicación un nuevo año en la revista de Trabajo Social Hoy. Este comienzo nos exige realizar una reflexión sobre todos los cambios que han ocurrido en estos últimos años en la sociedad, que han sido muchos y convulsos, lo que a su vez ha marcado la evolución de nuestra profesión. El equipo que coordina la revista, consciente de todas estas modificaciones, se ha planteado introducir algunos cambios con la finalidad de mejorar el servicio, que desde la sección de publicaciones, se ofrece a los colegiados.

La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural de interdependencia entre los distintos países del mundo unificando no solo sus mercados, sino también las sociedades y culturas. Es un proceso dinámico en el que se intercambian ideas y saberes que permiten mantener conectadas las experiencias vividas en cualquier parte del mundo. Si este pensamiento lo aplicamos a la profesión, podemos darnos cuenta de la trascendencia que puede llegar a tener que nuestras vivencias profesionales puedan formar parte o constituir un legado de información muy valioso para otros profesionales en otras partes del mundo.

Los medios de difusión locales aun siendo importantes en la comunidad o ciudad donde se publican, deben formar parte del mundo global e interconectado, en el que todos los ciudadanos que quieran acercarse a conocer, analizar o difundir las investigaciones o prácticas que se realizan en otras partes del planeta, puedan hacerlo, beneficiándose de los adelantos o de las reflexiones que se realizan local, regional, nacional o internacionalmente, con el objetivo final de integrar los múltiples conocimientos y el acceso a la cultura en sentido amplio. Este será uno de los principales objetivos de la revista, intercambiar experiencias profesionales o trabajos de investigación para que un mayor número de profesionales puedan beneficiarse.

Para conseguir este objetivo es imprescindible que la publicación forme parte de los principales repositorios digitales, nacionales e internacionales, existentes en la actualidad. El requisito fundamental para conseguirlo es cumplir con los criterios de calidad exigidos para este tipo de publicaciones. Precisamente en este número se han incorporado cambios y modificaciones que permitirán mejorar la visibilidad de la publicación y la difusión de sus contenidos. Cualquier cambio lleva consigo un periodo de adaptación, en el que el aprendizaje de nuevas habilidades nos abrirá a un mundo de nuevas opciones y oportunidades. Tarea en un principio ardua, pero que con el tiempo nos traerá sus compensaciones. Resultados que esperamos poder ir compartiendo con vosotros en esta nueva andadura para la revista.

La revista Trabajo Social Hoy espera vuestros artículos, en los que todas y todos podamos intercambiar información valiosa para desempeñar nuestras funciones profesionales con la mayor precisión e información posible. Este es el objetivo primordial de la publicación, mejorar ofreciendo a sus colegiados un servicio acorde con los criterios vigentes de calidad y con las nuevas demandas de una globalización cada vez más exigente. Si queréis publicar vuestros trabajos de investigación, o describir casos prácticos, o realizar revisiones bibliográficas sobre algún tema concreto, o realizar una reseña de un nuevo libro... Trabajo Social Hoy estará disponible para atender vuestras peticiones.

MEDIACIÓN EN CONFLICTOS VERSUS MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

MEDIATION IN CONFLICTS VERSUS MEDIATION IN SOCIAL WORK

Ana Martín Muñoz (1)

(1) *Mediadora en conflictos. Abogada. Trabajadora Social*

Vocal de la Junta Directiva del Grupo de Mediación del Ilre. Colegio de Abogados de Granada

Resumen: El objeto de este artículo es apuntar las diferencias entre la mediación formal profesional y las actuaciones de mediación que se llevan a cabo desde el Trabajo Social, para lo cual, brevemente y con carácter previo, se desbrozan las confusiones que genera el término mediación por razón de sus distintas acepciones y se repasan su objeto y objetivos como intervención específica y distinta a la que se realiza desde otras profesiones.

Palabras Clave: Mediación, Trabajo social, Gestión, Resolución de conflictos.

Abstract: The aim of this article is to point out the differences between formal professional mediation and the mediation that takes place in social work practice. First, a brief discussion is devoted to clearing up the confusion surrounding the term mediation as a result of its different meanings. The article then analyses its purpose and objectives as something specific and distinct from that undertaken in other professions.

Key Words: Mediation, Social work, Conflict management and resolution.

| Recibido: 24.10.2011 | Revisado: 30.11.2011 | Aceptado: 03.12.2011 | Publicado: 01.01.2012 |

Correspondencia: Ana Martín Muñoz. Mediadora en conflictos. Abogada. Trabajadora Social. Vocal de la Junta Directiva del Grupo de Mediación del Ilre. Colegio de Abogados de Granada. C/ Luis Braille, nº 3, 1º C; 18005 GRANADA; Tlf.: 958 256 016; Fax: 958 256 016. www.puntodemediacion.com

1. LA MEDIACIÓN: UNA SOLA DENOMINACIÓN PARA TAN DISTINTAS ACEPCIONES

La incorporación de la mediación al panorama profesional actual supone una doble novedad. Una, la apuesta por otro método de resolución de conflictos distinto al históricamente imperante en nuestro ordenamiento jurídico, el método judicial y dos, la introducción de una acepción, técnica y especializada, de un término muy arraigado en el lenguaje común.

No es novedosa, en cambio, la aparición de resistencias y desconfianzas ante la incorporación de nuevos recursos a la Administración de Justicia, ya sean alternativos, ya complementarios, al inveterado proceso judicial. También el arbitraje y la conciliación las padecieron. La evolución que la aceptación de la mediación haya de experimentar en el futuro dependerá, como en aquellos, de la forma en que se regule la nueva figura, principalmente, de las garantías jurídicas con las que se le revista y de la confianza que esta metodología consiga inspirar a la ciudadanía en general y a los profesionales en materia de conflictos en particular.

La debida difusión y conocimiento de la mediación acabará con las confusiones generadas por su uso coloquial y corriente, poniendo fin a la inercia actual de quedar incorrectamente subsumida en su acepción común. Un proceso similar experimentó la negociación a partir de su desarrollo por la escuela de Harvard en los años setenta del siglo XX.

La RAE, que aún no se ha pronunciado sobre su significación técnica y específica, define la mediación como “1. Acción y efecto de mediar (mediar: llegar a la mitad de algo). 2. Interceder, rogar por alguien. 3. Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad”.

En estas acepciones comunes la mediación es posible tanto si existe un conflicto como si no. Así, en el primer caso, una madre que media entre sus hijos, la amiga que lo hace en un conflicto en la pandilla, el párroco en un conflicto de la comunidad, una funcionaria en un conflicto entre compañeros de trabajo, un médico en un conflicto en su consulta, un maestro en un conflicto en su aula, una abogada en el ejercicio de su función, un trabajador social en el ámbito de su intervención, la ONU en un conflicto internacional... En cambio, otras mediaciones, en este mismo sentido coloquial, tienen lugar sin necesidad de conflicto previo: la mediación de seguros, la financiera, la inmobiliaria, la cultural...

Por contra, la mediación en su acepción técnica de método alternativo de resolución de conflictos (ADR) presupone siempre un conflicto entre al menos dos partes y la aplicación de una específica metodología en orden a su gestión y resolución, aspecto este que la diferencia de cualquier mediación de tipo informal.

Es evidente que la mediación llevada a cabo con actitudes y aptitudes conciliadoras y de forma espontánea por algunas personas, profesionales o no, ha existido siempre y tiene un valor inestimable para la vertebración de la paz social (tanto como vía natural de resolución de los conflictos sociales, como recurso preventivo de la cronificación de los mismos); pero esta mediación no tiene nada que ver con la mediación especializada, que, de manera formal y estructurada, llevan a cabo los mediadores profesionales y tampoco se puede confundir con algunas funciones y actuaciones puntuales desarrolladas en otras profesiones como, por ejemplo, la abogacía, psicología y, por lo que en este artículo nos interesa, el trabajo social.

Las mayores dificultades con las que tropieza la mediación para su reconocimiento y consolidación como intervención profesional diferenciada en el ámbito de los conflictos son, pues, dos: una, el desconocimiento generalizado del significado técnico de la mediación frente a su arraigada acepción común y otra, la confusión simplista de que es objeto con otras intervenciones profesionales.

Respecto a si la mediación en conflictos en su sentido técnico y formal constituye una profesión propiamente dicha, debe tenerse en cuenta la versatilidad que hoy por hoy presentan las profesiones, el ritmo acelerado de los cambios en el mundo profesional y la profesionalización creciente de saberes y prácticas jóvenes que responden a nuevas necesidades sociales. Todo lo cual hace que el debate para determinar los presupuestos que convierten una actividad en profesión no esté cerrado y, mucho menos, sea concluido. Sin ahondar en el tema, se habla de profesiones reguladas, no reguladas y abiertas, profesiones tituladas (subespecie de las reguladas), profesiones tituladas sin colegio profesional, colegio profesional sin profesión titulada, profesiones colegiadas, no colegiadas...¹

Con independencia del concreto nivel de desarrollo que su regulación tiene en España², podemos afirmar que la mediación presenta los principales aspectos que vienen teniéndose en cuenta para gozar de la consideración de profesión: es una disciplina con un cuerpo especializado de conocimientos y habilidades prácticas; la adquisición de estas competencias teóricas y prácticas se adquieren mediante una formación específica y habilitada³. Se trata de una actividad reglada y con autorregulación; tiene una importante función social; puede constituir actividad permanente del profesional y ser su fuente de retribución; es objeto de asociaciones profesionales, que determinan el perfil profesional, impulsan su normativa y promueve su desarrollo; y cuenta con una ética profesional propia.

En cualquier caso y con independencia de las distintas posturas que puedan mantenerse en este debate, lo que resulta unánimemente incuestionable es que la mediación formal es una intervención profesionalizada, esto es, requiere una específica cualificación en el profesional que interviene, tanto en sus competencias objetivas (aptitudes y conocimientos del método y técnicas de la mediación) como subjetivas (actitudes idóneas para facilitar la comunicación).

1 Prueba de este frondoso debate es el informe del Ministerio de Educación y Ciencia de 11 de abril de 2007, o las orientaciones para la evaluación y modificación de la normativa sobre profesiones reguladas, del Ministerio de Economía y Hacienda.

2 A fecha de hoy, solo existe normativa autonómica y, excepto en el caso de la ley catalana, que incluye la mediación civil y mercantil, solo regula la mediación familiar.

A nivel estatal se encuentra en tramitación un proyecto de ley de mediación para incorporar al Derecho español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Sin embargo, su regulación va más allá del contenido de esta norma de la Unión Europea, en línea con la previsión de la disposición adicional tercera de la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, en la que se encomienda al Gobierno la remisión a las Cortes Generales de un proyecto de ley sobre mediación. La aprobación de esta ley dará también cumplimiento a ese mandato de la Ley 15/2005.

3 En España esta habilitación solo se ha desarrollado a fecha de hoy por la normativa autonómica y con criterios todavía no unificados por la legislación estatal.

2. OBJETO Y OBJETIVO DE LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS

Podemos definir la mediación como la intervención profesional de naturaleza interdisciplinar con sistente en facilitar las condiciones en la percepción, comunicación e interrelación de las partes en conflicto, a fin de que ellas mismas logren alcanzar los acuerdos necesarios para resolverlo. Se caracteriza por sus propios objetivos, método y técnicas, efectos, deontología y roles desempeñados por el profesional y las partes intervinientes.

El mediador es un profesional imparcial y neutral que, con la oportuna capacitación, facilita la comunicación y negociación entre las partes mediante un procedimiento diseñado al efecto.

Las principales fortalezas de la mediación son precisamente sus notas definitorias:

1. Trátarse de una intervención interdisciplinar, por lo que permite un tratamiento de los conflictos más completo y eficaz que desde una sola perspectiva o ámbito profesional.
2. Tener un alcance concreto y preciso, lo que se traduce en su corta duración.
3. Su carácter flexible y ausente de formalismos, lo que minimiza el impacto de estrategias de tipo procesal en la esencia del conflicto.
4. Favorecer soluciones no solo desde la legalidad de la norma jurídica, sino desde la justicia interpartes, lo que potencia el voluntario cumplimiento.
5. Propiciar “soluciones a medida”, lo que justifica un elevado nivel de satisfacción para las partes implicadas.
6. La potencial mayor durabilidad que presentan los acuerdos alcanzados en mediación como consecuencia de los números 4) y 5).
7. Resultar especialmente eficaz en aquellos conflictos en los que sus protagonistas habrán de seguir manteniendo relación entre sí.

En la mediación, entendida como disciplina y práctica profesional, su ámbito de actuación se restringe y agota en la gestión y resolución de conflictos. Este desdoblamiento a la hora de trabajar con conflictos se justifica en la doble dimensión, estática y dinámica, que presentan. La resolución se centra en el primero, considerando el conflicto como una situación y enfatizando el papel de los acuerdos en su solución. La gestión, en cambio, focaliza en la dimensión evolutiva que presentan los conflictos considerados como procesos y hace más hincapié en el manejo de dinámicas para su desarrollo constructivo y/o superación, que en la adopción de acuerdos.

Ahora bien, ¿es la mediación un método aplicable a todos los conflictos? No. El ámbito de aplicación de la mediación tiene por objeto únicamente los conflictos en los que se den los siguientes requisitos:

1. Al menos dos partes implicadas, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivos.
2. Que tengan capacidad para participar en la mediación.
3. Que tengan voluntad de resolver el conflicto en este concreto ámbito de resolución.

En consecuencia, no serán mediables:

1. Los conflictos individuales o intrapsíquicos.

2. Aquellos en los que las personas que intervienen no están legitimadas para tomar las decisiones que implica la resolución del conflicto, por ejemplo, por falta de la necesaria representación.
3. Aquellos en los que las partes o alguna de ellas no tiene voluntad real de resolverlo en mediación, pretendiendo fines espurios a la misma, por ejemplo, instrumentalizar la mediación de cara a un proceso judicial.
4. Aquellos en los que alguna de las partes carece de la necesaria capacidad cognitiva o volitiva, por estar afectada por algún tipo de enfermedad mental, miedo, coacción, adicción, etc.

Por tanto, la mediación no abarca ningún otro tipo de intervención más que la gestión y resolución, no de todos, sino de algunos conflictos.

Más allá de los matices que incorporan los distintos modelos existentes de mediación, podemos afirmar que el objetivo básico de esta intervención consiste en transformar una dinámica de confrontación en una dinámica de colaboración, logrando que las partes implicadas trabajen juntas en la solución de su problema.

Veamos a continuación cuáles son las diferencias que a este respecto introducen los principales modelos de mediación.

En el modelo de Harvard⁴ lo esencial es llegar a acuerdos y se trabaja con el enfoque de la “resolución de problemas”, que fundamentalmente consiste en separar las personas de los problemas, pasar de las posiciones a intereses y evaluar las distintas alternativas. Este modelo lineal se basa en la negociación colaborativa asistida por un tercero.

En el modelo transformativo de Bush y Folger, el objetivo de la intervención se centra en desarrollar el potencial de cambio de las personas mediante la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes y no incluye necesariamente el logro de acuerdos.

En el modelo circular-narrativo de Sara Cobb, llegar a acuerdos es esencial, pero no es el objetivo único de la intervención. Se vale del enfoque de la transformación de discursos mediante la comunicación y la interacción de las partes, no del esquema lineal de Harvard.

3. LA MEDIACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL

Trabajo social y conflicto constituyen un binomio inseparable. Ya desde el punto de vista macro-social, los conflictos con fundamento en la injusticia social y las estructuras que la perpetúan, ya desde el punto de vista microsocial, los conflictos inherentes a la interacción de las personas con su entorno. El trabajo social interviene tanto en unos como en otros desarrollando una función correctora y superadora de los desajustes que implican dichos conflictos.

Sin embargo y como se desprende de la definición de la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), el campo de actuación del trabajo social es mucho más amplio, comprendiendo no solo

4 Desarrollado fundamentalmente por Fisher, R. y Ury, W.

la resolución de conflictos, sino el fomento del bienestar del ser humano, promoviendo cambios sociales e individuales, potenciando su realización y desarrollando políticas sociales y actividades humanosociales destinadas a satisfacer las necesidades y aspiraciones de individuos y grupos.

Por tanto, es cierto que el trabajo social y la mediación persiguen entre sus fines promover el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas mediante la autodeterminación. Sin embargo, este punto de encuentro no debe inducir a erróneas confusiones entre ambos tipos de intervención por las siguientes razones:

1. El campo de actuación del trabajo social es mucho más amplio que el de la mediación.
2. En el trabajo social la gestión y resolución de conflictos y la producción de los cambios necesarios para ello son solo un instrumento para alcanzar su primordial y superior objetivo, mejorar el nivel de bienestar y calidad de vida de las personas. La mediación, en cambio, agota su actuación en la gestión y resolución de los conflictos que aborda. El bienestar de las personas que se pueda producir como consecuencia de la intervención en mediación no es un objetivo específico de la misma, sino un efecto colateral positivo.
3. La metodología empleada en trabajo social para la resolución de conflictos es la propia del trabajo social, pues dicha resolución supondrá una más entre las actuaciones previstas por el trabajador social dentro del plan de intervención que haya diseñado para el caso, y ello sin perjuicio de que incorpore ciertas técnicas provenientes de otras disciplinas, como pueda ser la mediación. Sin embargo, la mediación no emplea la metodología del trabajo social, sino la suya propia y específica en aras a la consecución de su único objetivo, la resolución del conflicto.

Muchos trabajadores sociales tienen la creencia de hacer mediación en el ámbito del trabajo social y es innegable que la mediación constituye una de las funciones del trabajo social (art. 2 del Código Deontológico). Ahora bien, ¿qué tipo de mediación ejercen los trabajadores sociales cuando intervienen como tales?

Con el fin de incrementar el bienestar y promoción de las personas, el trabajo social ha desarrollado la función mediadora que le es propia de dos maneras:

1. En los procesos de inserción e integración social, mediante la intermediación entre los que se encuentran en situación de dificultad y las instituciones o las organizaciones sociales; y entre organizaciones e instituciones de apoyo a personas con necesidades.
2. Mediante el empleo de técnicas de mediación con aquellos con los que establece una relación de ayuda para la búsqueda de soluciones a las diferentes situaciones-problema en que se encuentran.

Retomando las aclaraciones en torno a la mediación profesional hechas al inicio, podemos concluir que la mediación que desarrollan los trabajadores sociales en su ámbito propio de trabajo se ubica realmente en la acepción coloquial del término, no en su significación técnica-especializada en materia de resolución de conflictos.

Efectivamente, por un lado, mediación e intermediación no son términos sinónimos, pues persiguen objetivos distintos y constituyen metodologías diferentes y, por otro, no se puede confundir el método con las técnicas.

Por tanto, los trabajadores sociales solo estarán llevando a cabo mediación profesional cuando el objeto de su intervención sea específicamente mediar en un conflicto, para lo que deberán contar con la cualificación necesaria al efecto y desarrollar dicha intervención conforme a los principios, procedimiento y deontología propios de la mediación. El empleo aislado de técnicas de mediación en el contexto de cualquiera otra intervención no la convertirá en mediación, pues no son ellas, sino el método en el que las imbricamos y el objetivo que nos proponemos con él, los que definen y determinan nuestras intervenciones, diferenciándose así unas de otras.

La mediación supone un nuevo espacio de intervención en conflictos sociales, tengan o no trascendencia jurídica, se desarrollen en el ámbito familiar, escolar, comunitario, laboral, intercultural, sanitario, penal, organizacional, etc. En este sentido entiendo que la mediación es un recurso social, judicial y político de carácter transversal, que presenta un incuestionable y enorme potencial, aunque todavía en fase iniciática.

Cualquiera que sea el ámbito de aplicación de la mediación, su metodología es esencialmente la misma, a salvo, como en cualquier área de conocimiento, la necesaria especialización que exige la complejidad de la realidad social⁵.

Qué duda cabe que la mediación constituye una actividad profesional ineludible en la sociedad actual, demandada e impuesta por las elevadas cotas de litigiosidad social y el carácter multifactorial, versátil y complejo que hoy presentan los conflictos. Pero esta necesidad por un lado y el escaso desarrollo que aún tiene entre nosotros la mediación por otro, no deben despojarla de su especialización y, por tanto, de la necesaria cualificación competencial para su ejercicio, más al contrario, precisamente por ello todos, profesionales, colegios, organismos e instituciones debemos velar por las esenciales garantías para que la mediación tenga la oportunidad de desarrollar todo su potencial y pueda llegar a ser una verdadera alternativa a la judicialización de los conflictos sociales.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Borisoff, D., y David, A. (1991): *Gestión de Conflictos*. Madrid: Díaz de Santos. Consejo General de Trabajo Social (1999). Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social. Madrid: CGTS.
- Diez, F., y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- Haynes, J. M. (1995). *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Madrid: GAIA Ediciones.
- Martín Muñoz, A. (2010). *La importancia, para los abogados, de llamarse mediación*. Madrid: Asociación Española de Abogados de Familia (AEAFA). Extraído octubre, 2010, de http://www.aeafa.es/pdf/2010_10_MEDIACION_LAIMPORTANCIA_ABOGADOS.pdf
- Martín Muñoz, A. (2010). La ley de mediación familiar andaluza: un conflicto resuelto sin mediación. Testigo de Cargo. *Revista del Ilustre Colegio de Abogados de Granada*, 24.
- Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós.

⁵ De igual modo se impone la especialización en la medicina, el derecho, el trabajo social o cualquier otra disciplina.

- Olalde Altarejos, A.J. (2010). Transformación de conflictos y mediación: nuevo yacimiento de empleo para el trabajo social. *Servicios Sociales y Política Social*, 89, 65-82.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Suares, M. (1996). *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.

LA RELEVANCIA DE LA MEDIACIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL: ¿MODELO TEÓRICO DE TRABAJO SOCIAL?

RELEVANCE OF MEDIATION IN SOCIAL WORK: A THEORETICAL MODEL OF SOCIAL WORK?

Carmen Rodríguez García (1)

(1) *Trabajadora Social. Mediadora Familiar. Directora General de Espacios de Mediación S.L.*

Resumen: La mediación como modelo de gestión y resolución de conflictos es fundamental en la práctica de los trabajadores sociales. Esto se refleja en el *Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social*, donde se señala que una de las competencias específicas de los profesionales, definidas por los propios profesionales, es precisamente utilizar la mediación como estrategia de intervención tal y como señalan el 61,7% de los profesionales encuestados. Incidiendo en este aspecto, se concreta que una de las funciones de los trabajadores sociales es precisamente la “función mediadora”, reconociendo en ella “la intervención que realiza el profesional para ayudar a dos o más personas a resolver por sí mismas sus diferencias”.

En este artículo se pretende, una doble reflexión: por un lado, identificar la mediación como competencia y función propia de los trabajadores sociales lo que significa su uso legítimo como estrategia de intervención en Trabajo Social y por otro lado, proponer el reconocimiento del Modelo de Mediación, como uno de los modelos en Trabajo Social que guía la gestión y resolución de conflictos interpersonales en el ejercicio profesional cuando se den las circunstancias favorables para ello.

Palabras Clave: Trabajo Social, Mediación, Modelo de Trabajo Social, Modelo de Mediación.

Abstract: Mediation as a method of conflict management and resolution plays a fundamental role in social work practice. The White Book published in Spain on the undergraduate degree in Social Work (*Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social*) points out that one of the specific skills of social workers, according to the professionals themselves, is to use mediation as an intervention strategy. Of the professionals surveyed 61.7% of them agree with this statement. The White Book underlines that one of the functions of social workers is precisely the “mediation function” which is understood as the “intervention carried out by professionals to help two or more people resolve their differences themselves”.

This article engages in a two-fold reflection: on the one hand, it aims to show that mediation is a skill and function intrinsic to the field of social work, which justifies its use as an intervention strategy by social workers. Secondly, it proposes that mediation be acknowledged as one of the social work models that guides the management and resolution of interpersonal conflict in professional practice when the circumstances are favourable.

Key Words: Social work. Mediation. Social work model. Mediation model.

| Recibido: 07.09.2011 | Revisado: 10.11.2012 | Aceptado: 06.12.2011 | Publicado: 01.01.2012 |

Correspondencia: Carmen Rodríguez García. Diplomada en Trabajo Social. Directora de Espacios de Mediación. E-mail: carmen.rodriguez@espamed.com.

1. LA MEDIACIÓN COMO COMPETENCIA Y FUNCIÓN PROPIA DEL TRABAJO SOCIAL

1.1 INTRODUCCIÓN

La identidad del trabajador social se ha ido construyendo a través de su relación con la sociedad. Los cambios sociales así como la evolución de las estructuras en las sociedades humanas van marcando nuevas formas de saber hacer el Trabajo Social. Con ello se va definiendo el perfil del profesional y su innegable capacidad de adaptación en el ejercicio profesional a los cambios que generan las nuevas sociedades y sus distintas formas de relación social.

Esto se refleja en las distintas áreas profesionales en las que actúa, destacando de manera especial, su quehacer en la mediación, un área profesional que siempre estuvo presente desde los inicios de la disciplina y que se define como una de las áreas en donde los trabajadores sociales ejercen su actividad profesional consistente en “la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y la ciudadanía” (ANECA, 2006).

El perfil profesional es entendido como la descripción de competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una profesión. En el caso del perfil profesional tendríamos que partir del concepto de competencia profesional (incluye tanto los conocimientos como las destrezas, habilidades sociales y técnicas necesarias para el desarrollo de las tareas que se requieren en el ejercicio de una profesión concreta) que así se han definido para los trabajadores sociales desde el Ministerio de Educación y Ciencia (Catálogo de Títulos Profesionales) y desde el Instituto Nacional de Empleo.

Se reconoce desde ambas instituciones como competencia general de los trabajadores sociales, como un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, y capacitado/a para:

1. Intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación.
2. Participar en la formulación de las Políticas Sociales
3. Contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales.
4. Con la finalidad de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a:
 - la integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades,
 - la constitución de una sociedad cohesionada,
 - el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social.

Lo anteriormente expuesto como competencia general reconocida a los trabajadores sociales, se concreta en el Libro Blanco del Título de Grado realizado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en donde constan seis competencias:

1. Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias: Consiste en ayudar a las personas, grupos y comunidades para que puedan tomar sus propias decisiones

- fundadas facilitándole para ello la información suficiente, comprensible y relevante para poder facilitar sus elecciones y adoptar sus propias decisiones así como ayudarles a considerar la mejor forma de acción en el marco de las normas y la legislación vigente.
2. Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales: Consiste en dar respuesta a las situaciones de crisis, elaborando planes de acción que serán revisados y evaluados. Es importante destacar que es imprescindible para ello registrar las áreas de conflicto, desacuerdos y necesidades no satisfechas, capacitando a los individuos para su adecuada resolución.
 3. Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias: se trata de la defensa de las personas a las que dirige la acción así como ayudar a capacitar y evaluar para que dicha defensa sea realizada por los mismos protagonistas de manera independiente y eficaz.
 4. Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión: Se trata de identificar el riesgo, evaluarlo, responder y tratarlo, destacando la necesidad de desarrollar el crecimiento personal y la independencia.
 5. Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización: se trata de organizar y gestionar de forma responsable el propio trabajo desde el control y evaluación de la práctica profesional.
 6. Demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social, utilizando sistemas de supervisión y control externos a su propio trabajo, destacando el conocimiento y la utilización de modelos y métodos de intervención en su ejercicio profesional.

Cada una de estas competencias se concreta en unidades de competencia y realizaciones profesionales basadas en unos criterios concretos de actuación. Para este artículo se va a especificar lo relacionado con la competencia 2, referida a “Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales”, donde consta:

Unidad de competencia: Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios y promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar las condiciones de vida.

1. Realizaciones profesionales: Trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para hacer frente a los problemas y conflictos. Criterios de realización:
 - Desarrollar relaciones intencionadas, teniendo en cuenta aspectos étnicos, de género, de edad, de discapacidad, religiosos y sexuales.
 - Mediar y negociar cuando las personas tienen puntos de vista diferentes.
 - Identificar junto con todos los implicados cómo se hará frente a los problemas actuales o potenciales.
 - Proporcionar información y, si fuera necesario, contactar con organizaciones y grupos de autoayuda que puedan apoyar al cambio para trabajar con los problemas y conflictos.
2. Realizaciones profesionales: Aplicar y justificar los métodos y modelos de trabajo social utilizado para conseguir el cambio y el desarrollo, y para mejorar las oportunidades del sistema cliente:

- Identificar los métodos y modelos de Trabajo Social adecuados a las necesidades y circunstancias.
- Seleccionar y justificar los métodos y modelos que van a ser utilizados consultando con el supervisor y el sistema cliente.
- Identificar los recursos que se pueden utilizar y sus requisitos.
- Trabajar con el sistema cliente para planificar el espacio, el tipo y los métodos para hacer frente a las necesidades.

En las realizaciones profesionales 1 -"Trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para hacer frente a los problemas y conflictos", es donde se estaría planteando la mediación como estrategia de intervención a través de la utilización de sus técnicas y herramientas y en la realización profesional. 2 -"Aplicar y justificar los métodos y modelos de trabajo social utilizados para conseguir el cambio y el desarrollo, y para mejorar las oportunidades del sistema cliente", es donde se podría plantear el modelo de mediación como uno de los modelos de Trabajo Social.

1.2. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN QUE AMPARA LA MEDIACIÓN COMO COMPETENCIA Y FUNCIÓN PROPIA DEL TRABAJO SOCIAL

Desde un amplio repertorio legislativo y normativo tanto internacional como nacional y autonómico (ver Anexo Legislación) en relación con las funciones de la figura del trabajador social en los distintos ámbitos de actuación en los que interviene, se considera que dentro del perfil profesional de manera concreta ejerce el rol de mediador en los siguientes ámbitos de actuación:

- Área de Educación: específica el ejercicio profesional del trabajador social mediador familiar y mediador escolar.
- Área de Justicia: en Justicia juvenil, mediación con la víctima y mediación familiar, y en Juzgados como mediador familiar.

Añadiendo además como uno de los nuevos ámbitos de intervención donde ejerce y es reconocido el trabajador social: la Mediación Familiar. Por otro lado, en la normativa específica relacionada con la profesión de, se definen como *funciones concretas* tanto desde el sector público como el privado y el ejercicio profesional por cuenta propia, las siguientes:

1. *Función preventiva*: actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social.
2. *Función de atención directa*: responde a la atención de individuos o grupos que presentan o están en riesgo de presentar problemas de índole social.
3. *Función de planificación*: es la acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, servicios sociales.
4. *Función docente*: con el objetivo de impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de Servicios Sociales.
5. *Función de promoción e inserción social*: se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo.

6. *Función de mediación:* en la función de mediación el trabajador social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo.
7. *Función de supervisión.*
 - *Función de evaluación:* tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos.
 - *Función gerencial:* se desarrolla cuando el trabajador social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.
 - *Función de investigación:* proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad concreta.
 - *Función de coordinación:* para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales.

Estas funciones expuestas se consideran propias de la profesión siendo todas ellas recogidas en el Proyecto de Estatuto Profesional, elaborado por el Consejo Superior de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Por tanto, la *función de mediación* es y valga la redundancia una función propia de los trabajadores sociales. Para más abundamiento en esta afirmación, se reconocen como una de las competencias transversales de la profesión de Trabajo Social las referidas, entre otras a la:

- Resolución de problemas a través de las habilidades en las relaciones interpersonales, (escenario por excelencia del ejercicio de la mediación), siendo desarrolladas estas competencias transversales a través de unas *competencias específicas de la formación disciplinar y profesional del Trabajo Social* donde de nuevo se reconoce como tal “*Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos*”.

En el *Libro Blanco*, se exponen los resultados de una macroencuesta en donde han participado estudiantes y profesores de Trabajo Social, egresados en Trabajo Social, trabajadores sociales profesionales y empleadores de trabajadores sociales, colegios profesionales, asociaciones e instituciones públicas y privadas. Los resultados son:

- Todos ellos reconocen como *competencia específica del Trabajo Social* (media del 61,7%) la utilización de la mediación como estrategia de intervención.
- Los empleadores consideran como uno de los puestos profesionales propios de trabajadores sociales, el de mediador social.
- Los profesionales consideraron como una competencia muy importante (el n.º 17 de las 25 competencias más importantes) la de utilizar la mediación.

Por lo anteriormente expuesto, se recoge en el *Libro Blanco para el Título de Grado en Trabajo Social* la importancia en la capacitación en Trabajo Social (objetivos disciplinares) de conocer estrategias de resolución y gestión de conflictos a través de la mediación, debiéndose impartir en los Títulos de Grado en Trabajo Social, dentro de la materia “Trabajo Social”, como uno de los contenidos formativos básicos dentro del bloque “*La intervención social desde el Trabajo Social*” el estudio y conocimiento de la *mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos*.

2. MODELOS TEÓRICOS EN TRABAJO SOCIAL

2.1. CONCEPTO DE MODELO EN TRABAJO SOCIAL

Cuando se utiliza el término “Modelo” en Trabajo Social, nos estamos refiriendo a una exigencia del propio Trabajo Social como disciplina: aportar bases teóricas a la práctica profesional que nos ayuden a la hora de intervenir con personas, familias, grupos o comunidades.

Mary Richmond en su obra *Social Diagnosis* (1917) plantea la necesidad de la aplicación científica a la práctica del Trabajo Social. Según Vélez Restrepo (2003), hasta ese momento (1917) la práctica del Trabajo Social se sustentaba en la fe, el sentido común, la experiencia, la intuición y el compromiso. Es a partir de la obra de Mary Richmond cuando el Trabajo Social entra en fase de desarrollo y de crecimiento como disciplina científica y como profesión (Boris de Lima, 1987).

El importante desarrollo acontecido en las Ciencias Sociales y Humanas como el psicoanálisis, el conductismo, el cognitivismo, el funcionalismo, el existencialismo, el estructuralismo, la teoría de los sistemas, origina la necesidad de dar un paso teórico y metodológico distinto en el Trabajo Social. Los profesionales del Trabajo Social, sobre todo anglosajones, buscan en dicha teorías referentes útiles para la práctica, es decir, encontrar la comprensión de los fenómenos humanos y sociales que permita prevenirlos, pronosticarlos, explicarlos e intervenir efectivamente.

Es a partir de su utilización cuando surgieron una gran variedad de enfoques metodológicos: diferentes formas de hacer Trabajo Social.

El concepto de modelo en Trabajo Social se expone por primera vez a principios de los años 70 del siglo XX por el profesor Werner A. Lutz de la Universidad de Connecticut, en su obra *Emerging Models of Social Casework Practice*, la cual no fue nunca publicada. Se trata de incluir en un todo, en una unidad, los aspectos teóricos, funcionales y filosóficos de una forma determinada de práctica profesional (Viscarret, 2007), concibiendo el modelo en Trabajo Social como algo simbólico que puede consistir en un conjunto de principios de acción relativos a un campo definido de fenómenos o de experiencia. Señala que Lutz precisa que el modelo debe concretar las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso adecuado de sus principios de acción, los métodos y las técnicas que deben ser empleados.

Mathilde Du Ranquet, (1996: 5) señala que el enfoque -o modelo- describe lo que el trabajador social hace, es decir, *la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que conviene a los problemas encontrados.*

2.2. CONTENIDOS DEL MODELO

Escartín (1997) considera que cada modelo en Trabajo Social es una *miniteoría*, es decir, se trata de una categoría operacional y de un instrumento de análisis. A partir de este supuesto Viscarret (2007: 66) señala que el modelo lleva implícitos:

1. Elementos teóricos que lo sustentan.
2. Elementos de análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.

3. Elementos metodológicos: técnicas.
4. Elementos funcionales en relación a resultados obtenidos.
5. Elementos filosóficos, ideológicos y valores implícitos (De la Red, 1993: 31).

Este mismo autor señala las siguientes dimensiones que pueden ser utilizadas como referencias teóricas y prácticas para la consideración de un modelo teórico como modelo de Trabajo Social:

- El tipo de fenómenos a los que el modelo se dirige, ya sea de los aspectos de la experiencia humana concebidos como problemáticos, dolorosos o indeseables.
- El contenido conceptual utilizado para dar cuenta de los problemas, para describirlos, para analizarlos de manera sistemática y para determinar los objetivos de la intervención del Trabajo Social y también los principios de ayuda.
- La naturaleza de la intervención del Trabajo Social por medio del modelo: los objetivos tanto a corto, medio o largo plazo y los principios inspiradores de la acción que caractericen al modelo y los procedimientos, métodos y técnicas.
- La naturaleza de los medios o marcos institucionales en los cuales el medio es empleado.
- La sociología de la práctica contenida en el modelo, es decir, el modo y la intensidad con los que la práctica y el practicante son considerados “profesionales”.
- Los valores y la ética subyacente en el modelo de práctica.
- La manera en cómo se concibe en el modelo al individuo que sufre o padece el problema. Identifica la naturaleza y la fuerza de las capacidades de la persona para hacer frente a sus problemas.
- La naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que ayuda.

2.3. MODELOS TEÓRICOS DEL TRABAJO SOCIAL

Campanini y Luppi (1991) señalan como las dos primeras orientaciones de los modelos de Trabajo Social a:

- Casework o Teoría del Diagnóstico (década de 1920) representado por Mary Richmond. El elemento central se fija en el diagnóstico como resultado de una investigación donde se busca encontrar al individuo y su relación con su entorno, siendo considerado como esencial para la intervención profesional.
- El modelo funcional (década de 1930), representado por la psicología de Otto Rank, que surge como antagonista al psicoanálisis.

Los autores anteriores describen la evolución de los modelos en Trabajo Social con otros tres grandes grupos:

1. *Décadas de 1940 a 1960.* Aportes teóricos desde los neofreudianos, psicología humanista, conductismo que dan lugar a nuevos modelos de orientación psicosocial:

- El modelo de Terapia Psicosocial de Florence Hollis: da importancia al proceso de estudio psicosocial y al diagnóstico que de ello se deriva.

- El modelo Funcional de Smalley: nace como reacción excesiva a la influencia del psicoanálisis; consideran más importante trabajar con la psicología del crecimiento que con la patologización de los aspectos problemáticos.
- El Modelo de Resolución de Problemas Hellen Harris Perlman: se pone el acento en esclarecer el problema de manera pragmática.
- El Modelo Centrado en el Cliente o Modelo Rogeriano de Carl Rogers: inspirado en la no directividad y sustentado en la relación de ayuda.

2. *Décadas de 1960 a 1980.* Aparecen nuevos modelos inspirados en otros aportes teóricos:

- El Modelo de modificación de Conducta de Derek Jellison y Edwin Thomas: Basado en la Teoría del Aprendizaje y en el conductismo.
- El Modelo de Trabajo Social basado en la Tarea: William Reid y Ann Shyne: considera que el diagnóstico y la evaluación son parte integrante del proceso de ayuda establecido entre el cliente y el trabajador social.
- El Modelo de la Intervención en Crisis, de Howard Parad y L. Selby, consideran la crisis como un desajuste y un desafío al estado de equilibrio.
- El Modelo Existencial, de Germain, donde se destaca el papel de crecimiento natural del individuo y su capacidad para influir en el ambiente.

3. *Década de 1980.* A partir de la óptica sistémica-ecológica se abren camino a los modelos definidos como "holísticos":

- El Modelo unitario de Goldstein, donde desde el concepto de sistema se facilita la estrategia terapéutica.
- El modelo de los cuatro sistemas de Pincus y Minahan, siendo estos: el sistema agente de cambio, el sistema usuario, el sistema blanco, el sistema de acción.

Otros autores como Viscarret (2007) añaden además de los señalados, otros modelos que destacan también por su relevancia en la práctica social y de los que incorpora, entre otros a:

- El Modelo de Enfoque Gestáltico: de Perls (1969).
- El Modelo de Análisis Transaccional, de Eric Berne (1961) y Elizabeth Pitman (1983).
- El Modelo Crítico Radical de Bailey y Bracker (1975).
- El Modelo Marxista de Trabajo Social de Corrigan y Leonard (1978).
- El Modelo de Trabajo Social Feminista, de entre otros Hooyman, Bricker-Jenkins, Cooper (1980).
- Modelo de Enfoque problematizador de Paulo Freire (1970).
- Modelo de Gestión de Casos de Steinberg y Carter, Weil y Karls y Roberts de Gennaro (1980).

Por otro lado, Mathilde Du Ranquet (1996) destaca el Modelo Familiar y dentro de él, concreta diferentes tipos de Modelos Familiares de Trabajo Social:

- Psicoanalítico, de Stein (1966).
- Modelo Integrador, de Ackerman (1958).
- Modelo de Crecimiento y Desarrollo o de Comunicación-interacción de Jackson y Satir (1961).

- Modelo Estructural de Minuchin (1974).

La compleja dimensión del ser humano hace necesarios los distintos enfoques desde los cuales poder abordar la práctica profesional.

2.4. EL MODELO DE MEDIACIÓN

2.4.1. Definición de mediación

El vocablo 'mediación', según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en su Edición 22 (2001) refiere como "la acción y efecto de mediar". Mediar lo define con siete acepciones, siendo la primera: "llegar a la mitad de algo", la segunda "interceder o rogar por alguien", la tercera "interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad", siendo el resto de las definiciones las relativas a cosas "existir o estar en medio de otras" o relativas al tiempo "ocurrir entre dos momentos", "pasar, transcurrir".

La mediación, como definición doctrinal, conlleva una exhaustiva relación de autores que, desde su experiencia práctica, realizaron diversas definiciones de la acción de mediar; así nos encontramos con la definición de Lisa Parkinson (2005) quien refiere en su obra *Mediación Familiar* (2005) que es un "Proceso de resolución cooperativa del conflicto (Kruk, 1997 citado en Parkinson, 2005) en que dos o más partes en disputa reciben ayuda de uno o más terceros imparciales (los mediadores) para comunicar y alcanzar por sí mismos un acuerdo mutuamente aceptable sobre los temas en disputa".

Los autores Folger, Taylor y Moore coinciden en su definición con seis elementos que definen a la mediación:

1. Se trata de un procedimiento.
2. Resuelve un conflicto entre dos o más partes.
3. Se pretende conseguir un acuerdo justo.
4. El acuerdo se obtiene a través de un diálogo mantenido de forma voluntaria.
5. La figura de ayuda es un tercero, el mediador, imparcial y neutral.
6. El mediador está provisto de autoridad moral y carece de potestad coercitiva.

Siguiendo a Francisco Puy Muñoz, (2007) refiere que hay otras definiciones propias de las *visiones jurídicas realistas o iusnaturalistas*, encontrando a Francisco Díez, Gachi Tapia, Carmen Boqué y Luis María Bandieri como autores de las mismas, quienes comparten en su definición los siguientes elementos:

- Se trata de un proceso transformativo.
- Guiada en un proceso de comunicación circular.
- Coloca a las personas descentradas en su centro.
- Ordena el fluir de los conflictos que las enfrenta.
- Hallazgo de la misma cosa justa, es decir, encuentran la solución satisfactoria para todos ellos.
- Evita la recaída en la espiral de la venganza.

John Haynes (2006) la define como *un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada de manera que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto.*

Sara Rozemblum de Horowitz (2008) define la mediación como un proceso voluntario en el cual una tercera parte neutral ayuda a las partes en litigio a negociar sus diferencias, con la posibilidad de llegar o no a un acuerdo. Esta tercera parte -el mediador- no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto.

Con todo ello, observamos que la mediación es un modelo de actuación que implica:

- Un campo de conocimientos prácticos que se nutre de una variada gama de distintas teorías (Teoría de la Comunicación, Teoría General de Sistemas, Teoría del caos, Teoría del conflicto, Teoría del observador).
- Unos principios de actuación.
- Un proceso o modo de intervención propio.
- Un repertorio de técnicas especialmente destinadas a la gestión adecuada del conflicto y a la mejora de la relación entre las partes.
- El proceso es dirigido por un mediador, neutral e imparcial que debe ser legitimado por las partes en conflicto.

2.4.2. Marcos teóricos de referencia

2.4.2.1. Teoría de Conflictos y Conflictología

Siendo la mediación un modelo de gestión de conflictos por excelencia, es importante destacar una *Teoría de Conflicto* de base científica. Remo F. Entelman (1989) presenta como una innovadora concepción dentro de las Ciencias Sociales a la Teoría de Conflicto. Toma como base los estudios de Julien Freund (1983), (referente de la Polemología en Francia) para poder definir el fenómeno de “conflicto en general”. Dicho autor presenta el conflicto como una “relación social”, ya que distingue “conflicto con uno mismo” de “conflicto con otro” en donde el enfrentamiento de objetivos o pretensiones se perciben como incompatibles. Esto constituye una forma posible de relación social, como manifestara Max Weber (1977) quien muestra la relación social como el comportamiento recíproco de dos o más individuos, que orientan comprenden y resuelven sus conductas teniendo en cuenta las de los otros con lo que dan sentido a sus actos.

Remo F. Entelman (2002: 49) refiere la importancia de distinguir entre relaciones de conflicto o conflictuales de las que no son para poder precisar su teoría, proponiendo que el criterio sea “la índole de los objetivos que cada miembro de la relación intenta alcanzar con las conductas recíprocas que realiza o se propone realizar. Serán relaciones de conflicto cuando sus objetivos sean incompatibles o cuando todos o algunos de sus miembros de la relación lo perciban como incompatibles”.

Por tanto, el objeto de la Teoría de Conflicto “el conflicto en general”, es una clase de relación social en que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles. Esto se puede aplicar a familias, comunidades, naciones...

Otros autores designan Conflictología a la Ciencia o Conocimiento del Conflicto (Vinyamata, 2000) o Análisis o Resolución de Conflictos que plantea Ramón Alzate (1998) quien considera que el trabajo de resolución de conflictos está basado en la idea del valor positivo del mismo: se trata de acercarnos al conflicto de una forma constructiva.

El objetivo de la Conflictología sería el “restablecimiento de la armonía original, de la comunicación y la cooperación en las relaciones humanas; es la resolución de los problemas generados como errores o accidentes en las relaciones interpersonales o internacionales. Se trata de recuperar simplemente la normalidad” (Vinyamata, 2001: 83).

John Burton (1993) refiere que los sistemas de intervención desde la Conflictología deben procurar que las partes implicadas en una disputa, encuentren por sí mismas la manera de resolverla de forma satisfactoria para ambas, de manera efectiva y definitiva, actuando sobre las causas del problema y promoviendo los cambios necesarios.

Autores que estudian los conflictos y su gestión desde el modelo de mediación son Luis María Bandieri, Josep Redorta, Mario Thomas Shelling, John Haynes, Christopher Moore, Fisher, William Ury, Marinés Suares, Sara Rosenblum, Ana Poyatos, Beatriz Martínez de Murguía, Rubén Calaterra, Aleix Ripoll, etc.

2.4.2.2. Teoría de la Comunicación

La comunicación ocupa un papel fundamental en el proceso de mediación, ya que es el vehículo principal que utiliza el mediador. Es un proceso en el que participan dos o más personas, que se relacionan y mutuamente producen modificaciones que son producto de interacciones. Para Watzlawick (1972) la comunicación tiene una lógica interesada por los elementos, sus atributos y su relación. Está influenciada por nuestras interpretaciones, nuestras actitudes y nuestras capacidades para emitir mensajes claros y directos. La validez de si se ha entendido o no lo que queremos comunicar, nos la aporta el *feed-back* o retroacciones que constituyen cada uno de los mensajes. Lo que importa no es el contenido sino el aspecto relacional de la comunicación entre las partes del sistema.

En la comunicación humana no hay un mensaje sencillo, sino que puede un mensaje contener múltiples mensajes: esto es lo que se conoce como metacomunicación. Epstein (1964) clasifica las comunicaciones en tres categorías:

- Comunicación afectiva: mensaje expresado y metacomunicación son de naturaleza afectiva.
- Comunicación instrumental o funcional: cuando el mensaje transmitido es de naturaleza práctica, para la ejecución de acciones, tareas...
- Comunicación “otra”: la que no tiene ninguna relación con los estados afectivos ni indican tareas o acciones. Simples informaciones.

Campanini y Luppi (1991) la subdividen en tres áreas:

1. Sintáctica: abarca los problemas relativos a transmitir información, referidos a problemas de codificación, canales, capacidad, etc.
2. Semántica: se centra en el significado del mensaje.
3. Pragmática: cuando la comunicación afecta a la conducta.

La comunicación puede ser verbal (lenguaje hablado) y no verbal (gestos, señales corporales), y se encuentra influenciada por percepciones, sentimientos y acciones. La Teoría de Comunicación proporciona al mediador la forma adecuada de acercarse a las personas, de conocerlas y de entender la naturaleza de sus relaciones (Satir, 1986).

2.4.2.3. Teoría General de los Sistemas

Bertalanffy define los sistemas como conjuntos de elementos en interacción de forma que toda modificación que se da en alguno de sus elementos, inevitablemente modifica al conjunto. Con ello nos aporta la existencia de la interdependencia entre las partes y la posibilidad de un cambio, a través de la reversibilidad de la situación.

Por totalidad de un sistema se entiende que cada una de sus partes está en una relación tal con las demás partes que lo constituyen que, como definíamos anteriormente, un cambio en una de las partes afecta a todas las demás y al propio sistema, lo cual equivale a decir que el sistema se comporta como inseparable y coherente, por lo que los factores no pueden variar individualmente sin condicionar el todo. Los elementos de un sistema se pueden agrupar en subsistemas que mantienen relaciones entre sí definidas desde los atributos (características) de cada uno de los elementos que lo componen.

Según esta teoría, todos los sistemas se encuentran en un “equilibrio dinámico”, basado en el principio de autorregulación: al estar sometidos a continuos cambios, el sistema puede, por un lado, busca reforzar su equilibrio (homeostasis) o estimularse hacia su transformación. Los aportes de esta teoría a la mediación son múltiples, destacando como válidos para el modelo de mediación (Suarez, 1996) y resultando esenciales en el campo de la mediación familiar:

- Las ideas sobre la construcción de problemas de Watzlavick y análisis de las soluciones intentadas.
- Algunas de las técnicas del abordaje: reformulación, recuadrar, connotación positiva...
- Los aportes sobre terapia narrativa de Michael White.
- Técnicas aportadas por la Escuela de Milán: preguntas circulares.

2.4.2.4. La Teoría del caos

Ofrece nuevas perspectivas a los mediadores familiares ya que podría explicar por qué de familias que tienen situaciones y problemas parecidos, se obtienen resultados tan dispares. Edward Lorenz, con su “Efecto Mariposa”, expone la idea de que el aleteo de las alas de una mariposa en un determinado lugar puede dar lugar a producir tormentas en la otra parte del planeta. Este au-

tor demostró que una cadena de eventos tiene puntos críticos de inflexión en los que pequeñas intervenciones pueden obtener efectos muy importantes. En palabras de Gleik, (1987) la Ciencia de la Teoría del Caos evolucionó como “una ciencia del proceso y no del estado, del transformarse y no del ser”. “El modelo de mediación es también una ciencia del proceso y no del estado, del transformarse y no del ser” (Parkinson, Lisa, 2005: 21).

2.4.2.5. Teoría del Observador

Procede de diferentes campos de las ciencias. Entre sus autores se encuentran Humberto Maturana, Francisco Varela, Gregory Bateson, Heinz Von Foerster, Ilya Prigogine. Su lema fundamental haría honor al dicho español pronunciado por Francisco de Quevedo que señala: “Nada es verdad y nada es mentira; todo depende del color del cristal con que se mira” (Quevedo, 1620).

Esta teoría considera que las ideas que el observador obtiene sobre lo observado, van a estar condicionadas por las creencias del que observa, las teorías y las experiencias que forman parte del observador. Igualmente la observación que sobre los hechos, acciones, conflictos, situaciones realizan las personas protagonistas de los mismos, es una construcción de la realidad personalizada, diferente para cada una de ellas.

Esta teoría puede ayudar a reconocer los diferentes puntos de vista y las diferentes construcciones que de la realidad hacen las personas cuyos conflictos se gestionan desde el modelo de mediación.

2.4.3. Principios de actuación

Los principios de la mediación representan el valor y la ética de actuación. Dichos principios han sido reconocidos en diversos documentos. Así nos encontramos con:

- Documentos procedentes de la Unión Europea:
 - Recomendación R (98) 1, aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998, donde se reconocen como Principios de la Mediación Familiar:
 - La voluntariedad y los aplicables al mediador, donde se definen: imparcial y neutral.
 - Respetuoso con los puntos de vista de las partes.
 - Sin poder para imponer soluciones.
 - Confidencialidad.
 - Prioridad del interés y bienestar de los menores
 - *El Libro Verde* sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, como resultado de las Conclusiones del Consejo Europeo de Tampere en 1999, donde se destacan como principios de la mediación:
 - La voluntariedad.
 - La imparcialidad del mediador.
 - La confidencialidad.

- El Código de Conducta Europeo para los Mediadores de Abril de 2004, donde se recogen las garantías básicas del proceso de mediación en lo que respecta a los mediadores:
 - Neutralidad.
 - Confidencialidad.
 - Imparcialidad.

- Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de mayo de 2008, destacan:
 - Confidencialidad.
 - Voluntariedad.
 - Imparcialidad del mediador.
 - Flexibilidad del procedimiento.
 - Actuación inspirada en la buena fe.

- En nuestro país, tenemos un amplio repertorio legislativo de leyes de mediación dictadas en comunidades autónomas, destacando para este trabajo, la Ley 1/2007 de 21 de febrero de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, donde refiere en su artículo 4, los Principios de la Mediación Familiar, siendo estos los siguientes:
 - Voluntariedad de las partes para acogerse a la mediación o desistir en cualquier momento del procedimiento, y del mediador para aceptar la mediación e iniciar el procedimiento de mediación o desistir del mismo.
 - Confidencialidad y reserva respecto a las entrevistas y a los datos y documentos producidos en el procedimiento de mediación. La confidencialidad afecta tanto al mediador como a las partes que intervienen en el procedimiento de mediación.
 - Imparcialidad y neutralidad del mediador actuante, que no podrá adoptar decisiones alineándose de forma interesada con parte alguna, influirla o dirigirla hacia la consecución de soluciones conforme a su criterio personal o imponer soluciones.
 - Los participantes en el procedimiento de mediación actuarán conforme a las exigencias de la buena fe.
 - El mediador y las partes han de asistir personalmente a las sesiones, sin que puedan valerse de representantes o intermediarios y conducirá el procedimiento de acuerdo con el principio de flexibilidad.
 - Protección de los intereses de los menores y personas dependientes.

El 8 de abril de 2011, se aprobó el Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, (aún en tramitación parlamentaria), reconociendo especial importancia a los Principios de la Mediación, dedicándoles el Capítulo II, artículos del 7 al artículo 11, denominándoles “Principios Informadores de la Mediación” recogiendo como tales:

1. Voluntariedad y Libre disposición (art. 7).
2. Imparcialidad (art. 8).
3. Neutralidad (art. 9).
4. Confidencialidad (art. 10).
5. La buena fe y respeto mutuo en relación a las partes (art. 11).

Leticia García Villaluenga, en un artículo publicado en la *Revista de Legislación y Jurisprudencia* n.º 4 (2010), titulado “La mediación a través de sus principios” refiere: “Hablar de mediación es referirse necesariamente a los principios que la configuran y que son aceptados, casi unánimemente, por las leyes de mediación de distintos países y por los Instrumentos internacionales dictados en la materia. Así, la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad y la profesionalidad del mediador, junto a la buena fe, la flexibilidad del proceso y el carácter personalísimo del mismo, se pueden considerar los ejes en torno a los cuales se configura y ha de desarrollarse la mediación” (García Villaluenga, 2010).

2.4.4. Técnicas del modelo de mediación

Existe un amplio repertorio de técnicas del modelo de mediación que proceden de las teorías que sustentan el modelo, a las que se añaden además las Técnicas de la propia Negociación. De forma general podemos realizar una enumeración de las mismas, tomando como referencias las Técnicas que exponen Marinés Suarez (1999) y Slaikeu (1996) siendo identificadas como características en el proceso de mediación.

Atendiendo a la clasificación de las técnicas según Suarez (1999) se destacan técnicas:

- Microtécnicas: Son aquellas que producen menos resistencias entre las partes al tocar solo algunos elementos y no la totalidad. Basándose en el principio de la Teoría General de Sistemas, considera que las microtécnicas producen pequeñas modificaciones que pueden generar grandes efectos. Entre ellas destacan:
 - Modo interrogativo: preguntas.
 - Modo afirmativo: entre ellas tenemos la reformulación, la connotación positiva, la legitimación, recontextualización y la empatía.
- Minitécnicas:
 - La externalización.
 - El resumen.
- Macrotécnica: Se refiere al Proceso del encuentro de Mediación.

Atendiendo a la clasificación de Slaikeu (1996) se destacan:

- Técnicas de comunicación nivel I: Se utilizan para establecer entendimiento y obtener la información necesaria de las partes. Básicamente, son tres: escucha activa, autoexpresión y preguntas.
- Técnicas de comunicación nivel II: Una vez que se ha generado la información escuchando activamente, con la autoexpresión y las preguntas, se puede utilizar otra serie de técnicas de comunicación para traducir, expandir y canalizar la información. Estas técnicas incluyen la lluvia o tormenta de ideas y la confrontación.

2.4.5. El proceso de mediación

El modelo de mediación se fundamenta en el desarrollo del proceso de mediación. Con carácter general, siguiendo a autores como Christopher Moore (1990) podemos establecer que el proceso de mediación cuenta con cuatro grandes fases o etapas:

- *Etapas I:* Organizar la mediación. Se trata de realizar la acogida de las partes que acuden al proceso. En esta fase el profesional le explicará las reglas y las características del proceso de mediación.
- *Etapas II:* Clarificar intereses y necesidades. En esta segunda fase se trata de abordar la situación problema desde la óptica de cada una de las partes, descubriendo sus posiciones, sus intereses y necesidades. El objetivo es conseguir puntos de inflexión que nos ayuden a ver el conflicto con otra mirada. Es esencial que las partes reconozcan su responsabilidad en la construcción del conflicto así como buscar sus fortalezas para encontrar soluciones al mismo.
- *Etapas III:* Generar opciones. El principal objetivo es producir ideas originales o soluciones nuevas en una cantidad suficiente que permita seleccionar las opciones que ambas partes consideren como mutuamente satisfactorias.
- *Etapas IV:* Lograr un acuerdo. Constituir un acuerdo con las opciones que las partes consideren que satisfacen sus intereses y necesidades.

3. EL MODELO DE MEDIACIÓN COMO MODELO TEÓRICO DEL TRABAJO SOCIAL

Una vez expuesto el modelo de mediación, en este apartado se pretende analizarlo desde el punto de vista de su adecuación a las bases que sustentan los Modelos Teóricos de Trabajo Social tomando como referencia las siguientes dimensiones, como referentes para proponer un modelo de actuación como Modelo Teórico de Trabajo Social. Para ello, se va a relacionar cada una de las citadas dimensiones con las bases teóricas y filosóficas del modelo de mediación y su coincidencia con el Trabajo Social:

1. El tipo de fenómenos a los que el modelo se dirige, ya sea de los aspectos de la experiencia humana concebidos como problemáticos, dolorosos o indeseables.

El modelo de mediación se dirige a los conflictos interpersonales, entre dos o más personas, incorporando a parejas, familias, grupos y comunidades donde las personas involucradas en los mismos consideran que sus intereses son incompatibles o de ajuste inadecuado y precisan ponerse de acuerdo. Por tanto se ocupa de los conflictos derivados de las relaciones entre dos más personas, siendo aplicables tanto a conflictos derivados de las relaciones familiares como a conflictos derivados de relaciones de vecindad o de distintos grupos interculturales, o conflictos entre dos o más profesionales, conflictos del grupo de pares en el área escolar, conflictos del área sanitaria entre médico y paciente, conflictos entre jefes y empleados o empleados entre sí... El fenómeno del que se ocupa la mediación está en armonía con las competencias de los trabajadores sociales, en concreto con la referida a la competencia de planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos y organizaciones donde se establece concretamente como competencia de los trabajadores sociales la utilización de la mediación destinada a la resolución alternativa de conflictos.

2. El contenido conceptual utilizado para dar cuenta de los problemas, para describirlos, para analizarlos de manera sistemática y para determinar los objetivos de la intervención del Trabajo Social y también los principios de ayuda.

La mediación considera el conflicto como una oportunidad para el cambio. Por ello lo analiza desde las posiciones que mantienen las partes frente al mismo, los intereses en juego y las necesidades de cada una de las partes que deben ser tenidas en cuenta. El objetivo de la intervención desde la mediación es conseguir la armonía entre los sujetos en conflicto de manera que asegure una buena relación en el futuro. Todo ello es absolutamente coherente con los objetivos de la intervención en Trabajo Social donde se destaca el conseguir el bienestar de los individuos ayudándoles en su desarrollo personal y en la resolución de sus conflictos, tal y como refiere uno de los principios de la Declaración Internacional de Principios éticos de la Federación Internacional de trabajadores sociales (1999).

3. La naturaleza de la intervención del Trabajo Social por medio del modelo: los objetivos tanto a corto, medio o largo plazo y los principios inspiradores de la acción que caractericen al modelo y los procedimientos, métodos y técnicas.

La intervención del Trabajo Social por medio del modelo de mediación debe basarse en el principio del reconocimiento de las personas como capaces de gestionar adecuadamente y resolver sus propios conflictos, siendo ellas mismas las responsables de la construcción del conflicto que les ocupa, por lo tanto también serán las responsables de su solución. En su función de mediación, reconocida como propia de los trabajadores sociales, se considera como objetivo fundamental el acercar las posturas de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar que sean las partes por sí mismas las que logren la resolución del mismo. Por tanto, si bien a corto y medio plazo se pretende conseguir transformar la relación conflictiva en una relación satisfactoria entre las partes, el objetivo a largo plazo es prever un futuro que permita que dicha relación se mantenga de forma satisfactoria según sus miembros; sin duda esto se consigue a través del aprendizaje que las partes obtienen con la aplicación del proceso de mediación, donde a través de su propia experiencia como protagonistas del cambio, son capaces de gestionar por sí mismos conflictos en el futuro. Para todo ello el modelo de mediación tal y como he planteado en el apartado anterior de este trabajo dispone de método y técnicas adecuadas para conseguirlo.

4. La naturaleza de los medios o marcos institucionales en los cuales el modelo es empleado.

El marco institucional en el que se puede aplicar el modelo de mediación como Modelo de Intervención de Trabajo Social sería dentro de las instituciones de Servicios Sociales, tanto los de Atención Primaria en sus respectivos programas (Programa Social de Zona, Programa de Convivencia Familiar y Programa de Actuación Comunitaria) como en los Servicios Sociales Especializados en las Áreas de Actuación de Dependencia, Salud, Educación, Justicia, Vivienda, Desarrollo y Cooperación, Desarrollo Local, organizaciones empresariales.

5. La sociología de la práctica contenida en el modelo, es decir, el modo y la intensidad con los que la práctica y el practicante son considerados 'profesionales'.

La práctica del modelo de mediación se considera una práctica profesionalizada y realizada por profesionales mediadores reconocida en legislaciones de distintos ámbitos tales como en el ámbito de la Unión Europea a través de su Recomendación R (98) 1 , aprobada por el Comité de

Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998 y ratificado por el Gobierno de España en 1999, en el *Libro Verde* sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, en 1999; igualmente dispone de un Código de Conducta Europeo para los Mediadores de abril de 2004 y Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de mayo de 2008.

6. Los valores y la ética subyacente en el modelo de práctica.

En la base del modelo de mediación se encuentra la creencia de que las personas por sí mismas son capaces de resolver los conflictos derivados de sus relaciones interpersonales y son ellas las verdaderas protagonistas durante todo el proceso de la gestión y resolución de los mismos. Se considera a la persona como el verdadero agente de cambio que será el responsable de la búsqueda de soluciones. El Trabajador social desde su función mediadora será el profesional que le facilite el espacio para la reflexión necesaria hasta conseguir el consenso y la armonía. Al conflicto se le atribuye el valor positivo de ser el inicio del cambio ya que se valora al conflicto en su doble acepción de oportunidad y cambio. También subyace la creencia de que la sociedad debe utilizar medios alternativos a la violencia y a los sistemas adversariales, pues especialmente desde el diálogo y la voluntad de consenso se podrá conseguir la paz. Con todo ello se dibuja el reconocimiento de la mediación como modelo de la Cultura de la Paz. Esto pasa a ser uno de los pilares fundamentales de la creencia de utilizar el modelo de mediación como Modelo Teórico de Trabajo Social.

7. La manera en cómo se concibe en el modelo al individuo que sufre o padece el problema. Este punto se refiere a las diversas concepciones según las cuales se atribuye a las causas de las dificultades. Identifica la naturaleza y la fuerza de las capacidades de la persona para hacer frente a sus problemas.

A lo largo de esta exposición se ha reflejado claramente cómo se valora al individuo desde sus fortalezas, a quien se le considera copartícipe de la construcción del conflicto y por tanto, el agente de cambio esencial para la búsqueda de soluciones del mismo. El modelo de mediación se centra especialmente en el *empowerment* o búsqueda del apoderamiento de la persona, es decir, hacer que la persona se sienta con fuerza suficiente para poder afrontar la situación y buscar alternativas gracias al reconocimiento del otro. Las mejores capacidades de las personas y sus actitudes positivas relacionadas con el cambio se deben encontrar a lo largo del proceso para conseguir la satisfacción en la resolución del conflicto.

8. La naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que ayuda.

El Trabajador social, en su función de mediación, debe considerar sin duda alguna a la persona como la protagonista de todo el proceso. Esto significa que el profesional asume lo que se denomina como “el tercer lado”, es decir, la tercera perspectiva sobre el conflicto diferente a las perspectivas de las partes. La posición del profesional que va a gestionar el conflicto desde el modelo de mediación debe ser imparcial, neutral y de respeto de la confidencialidad conforme a los principios de actuación comentados en el apartado correspondiente de este trabajo.

4. CONCLUSIONES

El análisis realizado en el punto anterior nos permite definir que el modelo de mediación puede ser considerado Modelo Teórico del Trabajo Social destacando de manera especial que el modelo de mediación:

- Comparte con el Trabajo Social la dedicación al fenómeno de los conflictos en las relaciones interpersonales conceptualizándolo desde una óptica positiva: la oportunidad para el cambio.
- Comparte uno de los objetivos esenciales del Trabajo Social: conseguir el bienestar de las personas desde el apoyo profesionalizado a través de la gestión satisfactoria de los conflictos interpersonales.
- Comparte los principios básicos del Trabajo Social señalando la individualización, entendiendo por ella el protagonismo de la persona durante el proceso de intervención y el respeto a sus decisiones.
- Comparte como el Trabajo Social, la búsqueda a lo largo del proceso de intervención de “lo mejor de la persona” lo que le va a posibilitar desde sus propias competencias y habilidades solucionar los conflictos.
- Comparte con el Trabajo Social los escenarios de intervención: El modelo de mediación aporta su eficacia en los diferentes ámbitos de actuación de los trabajadores sociales, siendo un valioso referente en la intervención en los conflictos que se den entre personas en las áreas de actuación: Servicios sociales y sus diferentes programas (Zona, Familia, Participación Social, Dependencia) Salud, Educación, Justicia, Vivienda, Desarrollo y Cooperación, Desarrollo Local, organizaciones empresariales.
- Comparte con el Trabajo Social la coherencia de trabajar en el presente enfocando al futuro, siendo ambos, Mediación y Trabajo Social, los pilares para la construcción de la Cultura de la Paz.

Por ello se plantea la doble reflexión, por un lado de incorporar la mediación como una herramienta y como una estrategia de intervención del Trabajo Social así como una función propia del trabajador social y por otro lado, se trata del reconocimiento en toda su extensión de la mediación como Modelo teórico de intervención en Trabajo Social, dadas las múltiples oportunidades que facilita a través del desarrollo de su metodología en el ejercicio profesional.

La decimonovena Asamblea General de Naciones Unidas sobre Progreso y Desarrollo social, celebrada el 11 de diciembre de 1969, ya anticipaba que la orientación profesional de los trabajadores sociales evolucionaba de manera importante, superando la orientación sociopatológica en la intervención a otro concepto de la misma basado en la adaptación al cambio y al progreso social: sin duda alguna, la mediación es un modelo de apoyo al cambio y al progreso social, donde se asigna el poder de las decisiones a las partes de forma inequívoca, siendo ellas las protagonistas del cambio que experimentarán como consecuencia de la superación de las situaciones de crisis derivadas de los conflictos interpersonales.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA. (2006). *Libro Blanco: Título de Grado en Trabajo Social*. UCM.
- Calcaterra, R. (2002). *Mediación Estratégica*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Campanini, A, y Luppi, F. (1991). *Servicio Social y Modelo Sistémico*. (1.º ed.). Barcelona: Editorial Paidós.
- Cornelius, H., y Faire, S. (1998). *Tú ganas, yo gano*. (7.ª ed.). Madrid: Editorial Gaia.
- De Diego, R., y Guillen, C. (2010). *Mediación, Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Du Ranquet, M. (1996). *Los Modelos en Trabajo Social*. Madrid: Editorial Siglo XXI.
- Entelman, R. (2009). *Teoría de Conflictos*. (2.ª ed.). Barcelona: Editorial Gedisa.
- Fernández, T. (2008). *Trabajo Social con Casos*. (2.ª ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T. (2009). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Haynes, J. (1993). *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Madrid: Editorial Gaia.
- Martínez, B. (1999). *Mediación y Resolución de Conflictos*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Martínez, M. (2005). *Modelos Teóricos del Trabajo Social*. Murcia: Diego Martín.
- Munduate, L., y Medina F. (2009). *Gestión del Conflicto, Negociación Mediación*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Poyatos, A. (2003). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Valencia: Editorial Nau Llibres.
- Redorta, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Rozenblum, S. (2008). *Mediación, convivencia y resolución de conflictos en la Comunidad*. (2.ª ed.). Barcelona: Editorial Grao.
- Schilling, T. (2002). *Manual de Mediación*. Santiago de Chile: Editorial Cuatro Vientos.
- Soletto, H., y Otero, M. (2007). *Mediación y Solución de Conflictos*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Suares, M. (1999). *Mediación, Conducción de disputas, comunicación y Técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Suares, M. (2002). *Mediando en Sistemas Familiares*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Ury, W. (2005). *Alcanzar la paz*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Vinyamata, E. (2009). *Conflictología*. (5.ª ed.). Barcelona: Editorial Ariel.
- Viscarret, J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid: Editorial Alianza.
- Villaluenga, L. (2010). "La Mediación a través de sus principios". *Revista de Legislación y Jurisprudencia*, 4.

6. ANEXO NORMATIVO Y LEGISLATIVO

Estatutos de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

Decreto 1403/64 de 30 de abril del Ministerio de Educación Nacional sobre Reglamentación de las Escuelas para Formación de Asistentes Sociales.

Real Decreto 1850/81 de 20 de agosto sobre incorporación a la Universidad de los Estudios de Asistentes Sociales como Escuelas Universitarias de Trabajo Social.

- I Orden de 12 de abril de 1983 por la que se establecen las directrices para la elaboración de los planes de estudio de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social.*
- I Ley 10/82 de 13 de abril, de creación de los Colegios Oficiales de Asistentes Sociales.*
- I Ley 2/1974 de 13 de febrero, de creación de Colegios Profesionales.*
- I Real Decreto 174/2001, de 23 de febrero, en que se señalan los requisitos para el ejercicio de la profesión.*
- I Real Decreto 116/2001 de 9 de febrero por el que se aprueban los Estatutos de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.*
- I Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social aprobado en mayo de 1999.*
- I La Ética del Trabajo Social. Principios y Criterios. Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 1976.*
- I Ley 3/1977 de 4 de enero, sobre la creación del Cuerpo Especial de Asistentes Sociales.*
- I Resolución de 24 de noviembre de 1998 de la Dirección General de Trabajo: Convenio único para Personal Laboral de la Administración.*
- I Estatutos de la Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales (FEDAAS).*
- I Estatutos de la Federación Internacional de Trabajo Social. Múnich 1956.*
- I Estatutos del Comité de Enlace de Trabajadores Sociales en la Comunidad Europea.*
- I Resolución 67/16 sobre funciones, formación y estatuto de Asistentes Sociales del Comité de Ministros del Consejo de Europa.*
- I Recomendación Rec. (2001)1 de la Comisión de Ministros para los Estados Miembros sobre funciones y actuaciones de los trabajadores sociales.*
- Recomendación R (98) 1, aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998,*
- El Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil,*
- El Código de Conducta Europeo para los Mediadores de abril de 2004.*
- Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de mayo de 2008,*
- Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, Ministerio Justicia, 2011.*
- I Declaración sobre el progreso y el desarrollo en lo social de 11 de diciembre de 1969. Asamblea General de Naciones Unidas.*
- I Estudio Mundial de los Problemas y Prioridades desde 1968 sobre el Bienestar Social para el Desarrollo. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Internacionales. Naciones Unidas Nueva York, 1986.*

Normativa relativa a ámbitos de desempeño

Educación

Orden de 9 de diciembre de 1992 por la que se regulan la estructura y funciones de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica.

Instrucciones de la Dirección Gral. de Renovación Pedagógica del Ministerio de Educación y Cultura de 13 de mayo de 1996 sobre funciones de los trabajadores sociales.

Justicia

Resolución de 10 de junio de 1996 de la Dirección Gral. de Trabajo y Migraciones sobre personal laboral al servicio de la Administración de Justicia.

Ley Orgánica General Penitenciaria 1979 de 27 de septiembre.

Real Decreto 1201/81 de 8 de mayo sobre Reglamento Penitenciario.

Resolución de 29 de diciembre de 1992 de la Dirección General de Trabajo sobre Convenio Colectivo para el personal laboral de la Secretaría Gral. de Asuntos Penitenciarios.

Real Decreto 190/96 de 9 de febrero sobre nuevo Reglamento Penitenciario.

Sanidad

Ley General de Sanidad 14/86 de 24 de abril.

Ley 16/2003 de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

Leyes de Servicios Sociales y otros desarrollos normativos en las Comunidades Autónomas Andalucía

Ley 2/1998, de Servicios Sociales de Andalucía, de 4 de abril. Orden de 22 de octubre de 1996 por la que se regula el servicio a domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales.

Asturias

Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales de Asturias.

Canarias

Decreto 5/1999 de 21 de enero por el que se regula la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Decreto 40/2000, de 15 de marzo que establece el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Atención a Menores.

Decreto 200/1997, de 7 de agosto, por el que se regula la habilitación de las entidades colaboradoras de Adopción Internacional.

Decreto 63/200, de 25 de abril sobre Centros para Personas Mayores.

Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma Canaria.

Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género.

Cantabria

Ley 5/1992 de 27 de mayo, de Acción Social de Cantabria.

Ley 1/2004, de 1 de abril, integral para la Prevención de la violencia contra las mujeres y la protección a sus víctimas.

Castilla-León

Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales. Ley 5/2001, de 17 de mayo, de Prevención de los malos tratos y de Protección a la mujeres maltratadas.

Castilla y León

Orden de 18 de septiembre de 1990 por la que se establecen las proporciones de profesionales/alumnos en la atención educativa de alumnos con necesidades especiales.

BOE 236/90 de 2 de octubre de 1990. Decreto 13/1990, de 25 de enero, por el que se regula el sistema de acción social de Castilla y León.

Decreto 59/2003, de 15 de mayo, por el que se aprueba el II Plan Sociosanitario de Castilla y León.

Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de la Ayuda a domicilio en Castilla y León.

Decreto 207/1996, de 5 de septiembre, por el que se establece y regula la habilitación de entidades colaboradoras para funciones de mediación en adopción internacional.

Decreto 56/2001, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento regulador del régimen de acceso a las plazas en los centros residenciales.

Orden de 15 de junio de 2000, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se establecen en el ámbito de la Comunidad autónoma normas de aplicación y desarrollo del RD 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.

Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales.

Cataluña

Ley 27/2001, de 31 de diciembre, de Justicia Juvenil.

Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña

Ley 26/1985, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales.

Extremadura

Decreto 12/1997, de 21 de enero, por el que se desarrollan las prestaciones básicas de titularidad municipal y se establecen las condiciones y requisitos de aplicación a las ayudas y subvenciones destinadas a su financiación.

Decreto 88/1996, de 4 de junio sobre medidas de adecuación de la red residencial en Extremadura.

Galicia

Ley 4/2001, de 31 de mayo, de Mediación Familiar.

La Rioja

Ley 7/2003 de 26 de marzo, de Inserción Sociolaboral.

Ley 1/2002, de 1 de marzo, de Servicios Sociales.

Orden 10/2001, de 31 de julio, de la Consejería de Salud y Servicios Sociales, por la que se establece el sistema de ingreso en las Residencias de Personas Mayores propias y concertadas.

Madrid

Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Decreto 147/2002, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad.

Orden 210/1998, de 16 de febrero, por la que se aprueba el Reglamento de los Centros de día para personas mayores. Decreto 88/1998, de 21 de mayo: Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y la Adolescencia.

Ley 2/1996, de 24 de junio, de creación del Organismo Autónomo Instituto Madrileño del Menor y la Familia.

Orden 175/1991, de 18 de marzo, por la que se desarrolla el Decreto de 23 de noviembre de 1998, de procedimiento de constitución y ejercicio de tutela y guarda de menores desamparados.

Decreto 62/2003, de 8 de mayo, sobre acreditación, funcionamiento y control de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional.

Decreto 147/2002, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid.

Ley 1/2007 de 21 de febrero de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.

Navarra

Ley Foral 2/2000, de 25 de mayo, de modificación de la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud, para extender la cobertura de asistencia sanitaria del sistema sanitario público de Navarra a todos los inmigrantes en la Comunidad Foral.

País Vasco

Resolución de 10 de septiembre de 1997, del Viceconsejero de Trabajo y Seguridad Social, por la que se dispone el registro y publicación del Convenio Colectivo del "Personal Laboral al Servicio de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Valencia

Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

SISTEMAS DE COMPLEJIDAD POLÍTICA

POLITICALLY COMPLEX SYSTEMS

Cruz García Lirios (1) Javier Carreón Guillén (1), Jorge Hernández Valdés (1),

María Montero-López Lena (1), José Marcos Bustos Aguayo (1)

(1) *Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)*

Resumen: El objetivo del presente ensayo es exponer la complejidad del sistema político partiendo del análisis de sus elementos y fundamentos tanto endógenos como exógenos. Para tal propósito se exponen las relaciones internas y externas entre los elementos de decisión y los instrumentos coercitivos además de los persuasivos del Estado Moderno. Se plantea que el Estado Moderno ha pasado de ser un sistema coercitivo en el que el ejército era su instrumento principal a un sistema persuasivo en el que los medios de comunicación son un sistema de construcción de la agenda pública. El análisis permitirá esclarecer la complejidad de las políticas públicas y su repercusión en la gobernanza. Es decir, las decisiones políticas son el resultado de un entramado de complejidad en torno a la cual el Estado, los medios de comunicación y la ciudadanía participan activamente retroalimentando un sistema de gobierno en el que la libertad es el valor por excelencia de dicha complejidad.

Palabras Clave: Sistema, Complejidad, Política, Agenda y Gobernanza.

Abstract: The aim of this essay is to describe the complexity of the political system, by analysing its elements and foundations, both endogenous and exogenous. To this end, it looks at the relationships – both internal and external – between the elements of decision making and the coercive and persuasive instruments of the Modern State. There is a discussion of the idea that the Modern State has gone from being a coercive system in which the primary instrument was the army to a persuasive system in which the mass media are a system that contribute to the construction of the public agenda. The analysis will help clarify the complexity of public policies and their repercussion in governance. To put it another way, political decisions are the result of a structure of complexity in which the State, the mass media and the citizenry participate actively, giving feedback to a system of government in which freedom is the value *par excellence* of such complexity.

Key Words: System. Political complexity, Agenda and Governance.

| Recibido: 04.04.2011 | Revisado: 10.06.2011 | Aceptado: 15.09.2011 | Publicado: 01.01.2012 |

Correspondencia: Cruz García Lirios. Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM. Dirección: Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM. Circuito Exterior s/n Ciudad Universitaria, D.F. Delegación Coyoacán. 04510 México, D.F. Teléfono 5622-8825. Email garcialirios@yahoo.com.

1. INTRODUCCIÓN

El análisis de los sistemas políticos puede llevarse a cabo a partir de su complejidad definida como *el entramado de decisiones en torno a las políticas públicas y la construcción de una agenda pública con la participación del Estado, la sociedad civil y los medios de comunicación excluyendo la voz y el voto de otros sectores principalmente los académicos, científicos, tecnológico y culturales.*

La complejidad de la construcción de una agenda pública estriba en que las decisiones de inversión no están sujetas al escrutinio público, parlamentario o judicial si se consideran los poderes de iniciativa y veto del poder ejecutivo y sobre todo, su relación con las clientelas políticas y los medios de comunicación (Hertz, 2002).

El Estado, principalmente el democrático presidencial, concentra el poder de decisión política en la figura del presidente, aunque atribuye a este sus fallas y eventuales crisis, protege las decisiones del ejecutivo hasta un punto tal que las iniciativas presidenciales pueden llegar a convertirse en leyes aprobadas y apoyadas incluso por el parlamento (Jarquin y Allamá, 2005).

Por su parte, los medios de comunicación, en la medida en que la tecnología progresa, hacen posible el anhelo de omnipresencia y omnipotencia de los líderes políticos que la historia ha identificado como autoritarios o totalitarios (Holbert, 2005). La diversificación de los medios de comunicación, su penetración en la agenda ciudadana y su poder de transformación de la realidad, hace posible no solo la expectación de los públicos, sino además, su consumo permanente.

En este contexto de poderes presidencial y mediático, la ciudadanía asume el papel de receptor de discursos, imágenes y frases que justifican las decisiones presidenciales y el sesgo informativo de la cobertura política en relación con las crisis económicas (Bayón, Roberts y Saravi, 1998).

Si el mercado financiero parece determinar las políticas económicas, los medios de comunicación inciden directamente en la construcción de una agenda pública irrelevante para los factores exógenos al sistema político y prioritario para sus factores endógenos (Wolton, 2005).

La exclusión de los movimientos ciudadanos minoritarios, las expresiones culturales, los avances científicos, la crítica sociopolítica y los valores democráticos evidencian la complejidad del sistema político (Castel, 1998).

Dicha complejidad es eminentemente mediática en tanto que las imágenes de élites políticas, económicas, sociales, culturales, científicas y tecnológicas parecen circunscribirse al espectáculo como parámetro de *rating* (Salazar, 1995).

En efecto, es el *rating* o expectación la sustancia de la construcción de una agenda pública en la que los medios de comunicación parecen perder control hasta un punto tal que les determina su programación y su relación con los demás factores endógenos del sistema político.

2. LOS FACTORES EXÓGENOS DEL SISTEMA

Durante las últimas cuatro décadas los problemas ambientales han estado determinando la realidad política de los Estados Nación y con ello sus dimensiones económicas, sociales y educativas.

Precisamente, en la dimensión educativa; principalmente en las áreas científicas y tecnológicas, se han construido procesos híbridos e innovadores de exploración, descripción, explicación y comprensión de las problemáticas ambientales.

La aproximación sistémica ha sido uno de esos procesos híbridos e innovadores al tener como principales antecedentes al positivismo clásico de Comte y Durkheim, al positivismo lógico de Hempel y Carnap, al funcionalismo de Parsons, al estructuralismo de Merton, al conductismo de Skinner, al interaccionismo de Mead y Gofman y sobre todo al ecologismo de Maruyama, Bronfenbrenner, Alihan, Blinder, Catalano, Miller y Overton, al comunicacionismo de Shanon y Castells, al ciberneticismo de Wiener, al cognitivismo de Ash, Bandura y Allport, al institucionalismo de Powell y DiMaggio y al falsacionismo de Popper.

En cada corriente antecedente el objeto de estudio, unidad de análisis, hecho, sistema, acción o comportamiento se refieren a la observación de factores a partir de los cuales puede inferirse el sistema.

El sistema regularmente es esquematizado en un modelo para excluir la perturbación de factores exógenos e incluir los factores endógenos siempre y cuando se relacionen causales, recursivas, positiva y significativamente.

Los factores exógenos tales como; la cultura, la historia y el ambiente son excluidos porque se consideran agentes perturbadores del crecimiento sostenido; estable y equilibrado del sistema.

El factor cultural también ha influido negativa y significativamente en el sistema. El positivismo clásico de Comte y Durkheim plantea que las instituciones tales como la ciencia y la familia son afectadas por creencias, valores, tradiciones, hábitos y costumbres que distorsionan las funciones científicas y familiares. En este sentido, Comte sostiene que la ciencia positiva evolucionó a partir de contraponerse a los presupuestos teleológicos y metafísicos. Por su parte, Durkheim señala que la pérdida de autoridad de las instituciones se originó en la familia cuando sus integrantes adoptaron principios individualistas en detrimento de los valores colectivistas. En consecuencia, la solución que proponen ambos autores es ajustar los elementos perturbados, al interior de los sistemas, a la función de cohesión de la ciencia y la familia.

El factor histórico ha sido otro elemento perturbador del sistema. El funcionalismo de Parson, el estructuralismo de Merton y el conductismo de Skinner han señalado que un sistema se estabiliza a partir de las situaciones, las normas y los condicionamientos que genera excluyendo la historicidad. El funcionalismo de Parsons concibe a los individuos como productores de situaciones previstas. Por su parte, el estructuralismo de Merton enfoca su análisis en las normas como determinantes de las acciones individuales. Dichas normas son el resultado de presiones

espontáneas de la sociedad en torno a lo que espera de los individuos. La sociedad reconoce el progreso económico a partir del cual el individuo ajusta sus intereses, expectativas, habilidades y conocimientos. Será el conductismo de Skinner quien observe la acción individual a partir de los motivos. Este mecanismo de estímulo y respuesta solo es observado a partir de los condicionamientos y sus efectos esperados.

El factor ambiental ha tenido un efecto directo, negativo y significativo sobre el sistema. El institucionalismo de Powell y DiMaggio ha demostrado la contingencia del sistema en función del factor ambiental. El sistema busca subsistir monitoreando los cambios ambientales y a partir de ellos renovando sus entradas y salidas de información.

Es así como los factores exógenos solo han sido considerados como perturbadores del sistema al proveer de información a sus elementos para que respondan con acciones egoístas y contingentes a las normas del sistema.

3. LOS FACTORES ENDÓGENOS DEL SISTEMA

En contraste, el sistema incluye solo a aquellos factores endógenos tales como; la libertad, la ética, la legitimidad, la coacción y la sinergia, relacionados casuística, positiva y significativamente.

El factor de la libertad ha sido planteado por Kant y Rawls. En torno a sus observaciones sobre la ilustración, Kant reflexiona sobre la diferencia entre el medioevo y la modernidad. La edad media implica la autoproducción e independencia económica entre los individuos. En contraste la modernidad se caracteriza por la aparición de tutores tales como los médicos de los cuales depende la salud de la gente. La libertad kantiana es la superación de esta dependencia al proponer que los humanos busquemos nuestra independencia a partir del conocimiento necesario para satisfacer nuestras necesidades (Berriain, 2002). En contraste, Rawls critica al Estado moderno por no garantizar esta dependencia de las personas irracionales hacia las personas racionales (Payne y Allamá, 2005). El Estado, en la concepción rawlsiana, preserva la libertad a través de la justicia, la ética y la moral que haciendo dependientes a los individuos. Tanto la libertad individual kantiana como la libertad social rawlsiana son factores del interior del sistema que lo perfeccionan innovándolo y renovándolo (Rawls, 1971).

El factor ético en la concepción weberiana es conocido como la convicción y la responsabilidad inherente de los individuos para la preservación del sistema. Weber sostiene que el agente político actúa en función de sus principios e intereses individuales que complementados con las consecuencias de sus actos, regulan al sistema. Un individuo que actúa a favor de sus intereses se complementa con otro individuo que actúa en función de las consecuencias de sus actos.

El factor de legitimidad garantiza la estabilidad del sistema. Weber argumenta que en dicho sistema, el Estado preserva su existencia a partir de la coerción y el consecuente ajuste de los individuos a tal mecanismo de poder. Las normas coercitivas controlan a los elementos perturbadores endógenos.

El factor coactivo para Durkheim evidencia la legitimidad weberiana. La sociedad ejerce una presión tal en los individuos que determina sus acciones. Más aún, la ausencia del cambio al interior de un sistema puede entenderse con el término coactivo. Los individuos están determinados por normas que les impiden construir su propia historia. Los elementos de un sistema están determinados por la estructura del sistema de tal modo que no pueden configurar otro sistema alternativo.

El factor sinérgico en la idea de Pareto es el más importante estabilizador y preservador del sistema. Este autor desarrolla la tesis de la dinámica como principal fundamento de los grupos. Es decir, en un sistema lo más importante es la relación activa entre sus elementos.

Los factores endógenos del sistema determinan su estabilidad y con ello su preservación. El sistema se autogenera, se autoalimenta y se autopreserva cuando los factores endógenos excluyen a los factores exógenos. El sistema se autodestruye cuando los factores exógenos perturban los factores endógenos.

4. LOS FACTORES ENDÓGENOS POLÍTICOS DEL SISTEMA

Easton y Luhman son los principales exponentes de la aproximación sistémica en torno a la realidad política. Easton construye un modelo teórico enfocado al comportamiento político de los individuos y a partir del cual infiere a la realidad política como sistema. Por su parte, Luhman define al sistema como un mecanismo de flujos de información que tienden a estabilizar o desequilibrar las relaciones entre los factores sistémicos.

El método sistémico desvela la relación entre los elementos sistémicos. Los factores endógenos interactúan de tal modo que regulan la entrada y la salida de información en el sistema, el intercambio de insumos con otros sistemas y sobre todo el control de las perturbaciones endógenas que desequilibran al sistema. La observación sistemática de tales elementos permite inferir los mecanismos que dieron origen y predicen el final del sistema. A partir de la observación del orden sistémico de sus elementos se infiere el orden universal al que están sujetos los sistemas.

El sistema político es entendido por Easton como un régimen autoritario en el que se regula la entrada de factores perturbadores y la salida de factores estabilizadores. Denota mecanismos de ajuste de las necesidades e intereses personales a la ideología del régimen. La exclusión de los disidentes es compensada por la participación de simpatizantes y adherentes que controlan y manipulan la participación de grupos alternativos y el posterior cambio de régimen autoritario a uno democrático (Bragada, 2003).

Los miembros políticos, en la concepción de Easton, implican la diversidad de intereses y la relación dinámica que establecen con el Estado. Los individuos son asumidos como participantes activos con intereses múltiples que el Estado regulara para la construcción del sistema.

El apoyo difuso ha sido planteado por Easton para equilibrar los factores endógenos divididos en racionales y afectivos. El comportamiento político sería el resultado de ambos factores. La racionalidad, implicada en la coerción que ejerce el sistema para controlar a sus elementos, se

complementa con la afectividad implicada en la cohesión de los elementos del sistema. Ciertamente, la principal contribución de Easton es develar a los factores endógenos como subsistemas del sistema.

El consumo también implica al planteamiento conductista de Easton. Dado que la perturbación exógena ha sido excluida, ahora solo queda pendiente la perturbación endógena. Dicho disturbio se observaría en los elementos del sistema, en la conducta de los individuos. El comportamiento político sería una vitrina de perturbaciones y/o de ajustes motivados por intereses o necesidades personales más que grupales.

Las demandas de los individuos al Estado para Easton son el principal fundamento de control del flujo de intereses en un sistema. La entrada de información en un sistema propicia cambios en las necesidades de los individuos que deben homogeneizarse y regularse por el Estado.

La conversión en la perspectiva eastiana es un mecanismo político de carácter público asistencial en el que se controla a los elementos del sistema a partir de sus necesidades. Es decir, se considera a la sociedad como un conglomerado de intereses homogéneos a partir de los cuales se regulan las entradas y las salidas de insumos.

El intercambio consecuente entre los individuos y el Estado indica la estabilidad principal del sistema político en el pensamiento de Easton. Un sistema se sostiene a partir de las conversiones en función de las demandas.

Los reguladores son el instrumento principal del Estado para preservar su autoritarismo e incluso su totalitarismo. La entrada de flujos perturbadores en el sistema es contenido por los grupos con intereses ajustados y auspiciados por el Estado.

La aproximación de Easton describe las funciones de los elementos esenciales del sistema. Cada componente está perfectamente articulado aún a pesar de la diversidad de sus intereses, los consumos, las demandas, las conversiones o los intercambios. El sistema es un espacio coercitivo de control sin historia, cultura o entorno que le transforme. Los elementos de dicho sistema son dinámicos, constantemente cambian sus necesidades por demandas y conversiones. El sistema es una dictadura perfecta en la que el Estado, a través de los grupos reguladores, preserva el control de sus elementos.

En contraste, Luhman plantea un sistema complejo en el que los medios de comunicación son el principal instrumento de control y manipulación tanto de los elementos endógenos como exógenos. El sistema luhmaniano interactúa con su entorno para transformarlo y con ello preserva sus mecanismos persuasivos de autocontrol (McCombs, 1996).

La democracia luhmaniana implica un proceso de selección de las necesidades de los elementos del sistema. La preservación de un sistema se realiza a partir de las iniciativas espontáneas de sus miembros. La orientación de tales expectativas le corresponde al Estado. El funcionamiento del sistema depende de la persuasión de sus elementos. Los medios masivos de comunicación estructuran los intereses personales en propuestas más que en demandas (Zolo, 1986).

Sin embargo, la preservación del sistema a través de la democracia es insuficiente para un sistema político que pretende transformarse a partir de la innovación de sus estructuras. Es decir, un sistema abierto a los factores exógenos requiere de un subsistema lo suficientemente plural y organizador de la diversidad de demandas, iniciativas e intereses. Luhman propone una democracia compleja para perfilar al subsistema organizador de los factores perturbadores y los factores estabilizadores. En dicho subsistema, se incluye a los factores exógenos pero se excluye a los elementos humanos endógenos. Los valores, las costumbres, los hábitos, las tradiciones, los arraigos, las identidades y las creencias son excluidos por atentar en contra del sistema que les ha dado origen y que ahora decide eliminarlos.

La reflexividad explica la diferencia entre el sistema coercitivo de Easton y el sistema persuasivo de Luhman. Mientras el primero se preocupa por el orden autoritario, el segundo señala como necesaria la relación entre los individuos y el Estado. La influencia recíproca entre tales elementos complejiza al sistema y la ausencia de relación lo degrada a un sistema simple.

La aproximación sistémica se ha enriquecido con los factores exógenos y endógenos. Sin embargo, Easton y Luhman solo plantean elementos observables centrales al sistema. El desarrollo de la aproximación sistémica podría realizarse a partir del análisis de aquellos elementos implícitos y periféricos al sistema; aquellas pequeñas causas que producen grandes efectos; aquellas causas que perturban la localidad del sistema más que su globalidad; aquellos elementos indeterminados por el sistema y por ende marginados; aquellos elementos ocultos en el sistema que pueden llevarlo a su extinción.

5. LOS FACTORES COMPLEJOS DEL SISTEMA

Las distintas formas de participación de los individuos han sido reprimidas en los regímenes autoritarios y han sido soslayadas en los regímenes democráticos (Cunill, 1991). Ambos sistemas políticos han tratado de eliminar o minimizar la influencia de estos grupos en el sistema. Incluso cuando la organización de los grupos minoritarios ha repercutido mediáticamente, el Estado, a través de los mismos medios de comunicación, ha condenado la perturbación del orden público y la trasgresión a las leyes y los derechos ciudadanos por parte de los disidentes.

Por su parte las ciencias que estudian a estos grupos los han considerado como anomias, masas, muchedumbre, movimientos, minorías, disidentes, terroristas, extremistas, pacifistas, ecologistas, ambientalistas, acarreados o clientelas manipuladas por partidos políticos de izquierda, partidos únicos del régimen, grupos de choque leales al comunismo o al capitalismo, grupos contrarios al progreso económico global (Doménech, 2004).

Estas ciencias no aclaran si se trata de factores exógenos perturbadores al sistema o si se trata de factores endógenos disidentes. Si su origen es político, comunitario o ambiental. Si sus objetivos son la desestabilización económica, política, social o cultural del sistema. Si sus principios son fundamentalistas, extremistas, ecologistas, progresistas, sindicalistas, pacifistas o vanguardistas.

Las ciencias de los fenómenos colectivos solo han alcanzado a plantear que los grupos son periféricos al sistema; habitantes de los cinturones de miseria, marginados sociales, emigrantes desarraigados, inadaptados al sistema, promotores de corrupción, consumidores de los desechos, leales al populismo, huelguistas de profesión, disidentes políticos, chavos banda, todos manipulados por una racionalidad perversa (Bourdieu, 1999).

Considerados por las ciencias de los fenómenos colectivos como factores periféricos inobservables, los individuos, grupos, comunas, gremios o comunidades al ser excluidas del sistema, son ubicados entre los factores exógenos y los factores endógenos.

Es decir, se considera a los sistemas como entidades perfectibles que manejan los riesgos minimizando la perturbación exterior y la disidencia interior al mismo tiempo que maximizan las relaciones productivas de los elementos esenciales a través de la administración de subsistemas tales como el Estado.

Debido a que estos grupos han sido indeterminados no produce riesgo alguno que pongan en crisis al sistema. El Estado como guardián del orden los margina paulatinamente obligándolos a insertarse en el sistema productivo autoritario o bien, a endeudarse en el sistema consumista democrático.

Es en este sentido productivista y consumista que los grupos indeterminados por el sistema pueden convertirse en sus perturbadores potenciales. Cada sistema económico o político local se articula con sistemas globales. Si los elementos periféricos indeterminados perturban un sistema local pueden influir indirectamente en los elementos centrales consumistas del sistema global. Dicho efecto estaría mediado por los elementos centrales productivos de los sistemas periféricos locales.

En efecto, los sistemas centrales productivos al emigrar a las zonas periféricas industriales pueden llegar a ser influidos por el arraigo y la identidad de los elementos periféricos indeterminados. Los corredores industriales tecnológicos al demandar y seleccionar mano de obra especializada podrían verse afectados si la identidad de los emigrantes cambia a formas de arraigo o apego a un espacio, una tradición o incluso la ausencia de todas ellas que caracteriza a los grupos periféricos del sistema.

Los sistemas, sobre todo los políticos, excluyen a los factores exógenos para reducir la perturbación, controlan a los factores endógenos disidentes y seleccionan a los factores periféricos indeterminados para configurar un conglomerado de factores centrales productivos y consumistas. El Estado, como subsistema coercitivo autoritario o como subsistema persuasivo democrático, regula la entrada y salida de los factores para la preservación del sistema. Sin embargo, la reducción de riesgos parece ser insuficiente si se considera a la identidad local como la principal amenaza de la economía global.

Ese es el gran acierto de la aproximación sistémica, la realidad son los sistemas identitarios locales y los sistemas económicos globales mutuamente incluyentes pero también mutuamente excluyentes; principalmente, cuando los productores y los consumidores demandan nuevas relaciones a partir de la sobreexplotación de recursos, la innovadora producción, la diversidad crediticia, el inusitado consumo y el deterioro ecológico evidente.

6. CONCLUSIÓN

El presente ensayo ha establecido la exclusión de elementos o factores considerados exógenos al sistema político, su complejidad, agenda y gobernanza. Si los elementos endógenos del sistema interactúan con los factores exógenos, entonces es posible pensar que se trata de un sistema abierto cuya complejidad consiste en diferenciar las fronteras entre legitimidad democrática y espectáculo de gobernanza (González, 2004).

En este contexto, las decisiones políticas serían el resultado de consensos y discrepancias en torno a los temas críticos de las problemáticas que en un momento dado, impedirían al sistema reproducirse.

A pesar de que la ciudadanía se encuentre fragmentada y se radicalice en movimientos que por su diversidad, podrían desestabilizar al sistema, la complejidad del mismo permite su inclusión o exclusión sincronizadas con las decisiones del ejecutivo quien puede no saber de su existencia o relevancia, pero que definitivamente impactará su configuración incluso, legitimando sus demandas, absorbiendo sus propuestas y con la ayuda de los medios, transformando su esencia en imágenes de consumo masivo (Luhman, 1986).

Precisamente, los movimientos sociales que transitan de exógenos a endógenos, ejemplifican el proceso de mediatización de la realidad en la que los medios de comunicación son el instrumento por excelencia del Estado en torno a la construcción de diagnósticos, iniciativas y leyes que justifiquen el autoritarismo y en algunos casos, totalitarismo del ejecutivo en los sistemas políticos presidencialistas.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Bayón, M., Roberts, B., y Saravi, G. (1998). Ciudadanía social y sector informal en América Latina. *Perfiles Latinoamericanos*. 13, 73-111.
- Berriain, J. (2002). Modernidades múltiples y encuentro de civilizaciones. *Papers*. 68, 31-63.
- Bourdieu, P. (1999). *La miseria del mundo*. Buenos Aires: FCE.
- Bragada, M. (2003). Participación y ciudadanía en tiempos de globalización. *Anuario Filosófico*. 36, 39-52.
- Castel, R. (1998). La lógica de la exclusión. En E. Bostelo (Coord.), *Todos entran. Propuestas para sociedades incluyentes* (pp.119-160). Bogotá: Unicef.
- Cunill, N. (1991). *Participación ciudadana. Dilemas y perspectivas para la democratización de los estados latinoamericanos*. Caracas: CLAD.
- Doménech, M. (2004). Grupos, movimientos colectivos e instituciones sociales. En T. Ibáñez (Coord.), *Introducción a la psicología social* (pp. 377-433). Barcelona: UOC.
- González, P. (2004). *Las nuevas ciencias y las humanidades*. Barcelona: Anthopos.
- Hertz, N. (2002). *El poder en la sombra*. México: Editorial Planeta.
- Holbert, R. (2005). A typology for the study of entertainment television and politics. *American Behavioral Scientist*. 49 (3), 456-453.
- Jarquín, E. y Allamá, A. (2005). El papel del Estado y la política en el desarrollo de América Latina. En D. Payne, D. Zovato y M. Mateo (Coords.), *La política importa. Democracia y desarrollo*

- en América Latina* (pp. 1-18). Washington: BID.
- Luhman, N. (1986). Complejidad y Democracia. En M. Cupolo (Coord.), *Sistemas políticos: términos conceptuales* (pp. 199-218). México: UAM Azcapotzalco.
- McCombs, M. (1996). Influencia de las noticias sobre nuestras imágenes del mundo. En B. Jennings y D. Zillmann (Coord.), *Los efectos de los medios de comunicación: investigaciones y teorías*. (pp. 12-31). Barcelona: Paidós.
- Payne, M., y Allamá, A. (2005). Sistemas de elección presidencial y gobernabilidad democrática. En M. Payne, D. Zovatto y M. Mateo (Coord.), *La política importa. Democracia y desarrollo en América Latina* (pp. 19-40). Washintong: BID.
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Cambridge: Harvard University Press.
- Salazar, E. (1995). Complejidad y estructuras en Ciencias Sociales. En F. Mercado (Editor), *Modelos e interpretaciones económico financieras. Dimensiones teóricas y metodológicas* (pp. 15-40). México: UAM-Iztapalapa.
- Salazar, L. (2004). *Para pensar la política*. México: UAM.
- Wolton, D. (2005). *Salvemos la comunicación. Aldea global y cultura. Una defensa de los valores democráticos y la cohabitación mundial*. Barcelona: Gedisa.
- Zolo, D. (1986). Complejidad, poder y democracia. En M. Cupolo (Coord.), *Sistemas políticos: términos conceptuales* (pp. 161-198). México: UAM Azcapotzalco.

MESA TÉCNICA DE EMPLEO DEL MUNICIPIO DE ALCALÁ DE HENARES

THE EMPLOYMENT BOARD OF ALCALA DE HENARES

Amelia Conde Pizarro (1).

Cristina Manzano Felipe (2)

Lola Perea Castro (3)

Laura Rosales Sánchez (4)

Isabel Rubio Jiménez de los Galanes (5)

María Sánchez Vicente (6)

(1) Cruz Roja Oficina Comarcal del Corredor de Henares

(2) Instituto de Realojamiento e Integración Social de la Comunidad de Madrid

(3) Servicios Sociales del Excelentísimo Ayuntamiento de Alcalá de Henares

(4) Proyecto de Inserción Sociolaboral de Servicios Sociales Municipales - Asociación Centro Trama

(5) Centro Integrado de Empleo en Alcalá de Henares de la Unión General de Trabajadores de Madrid

(6) Centro de Rehabilitación Psicosocial de Alcalá de Henares

Resumen: Este artículo pretende explicar cómo se ha desarrollado la actividad Mesa Técnica de Empleo en el municipio de Alcalá de Henares. Una de las preocupaciones de los miembros de la Mesa ha sido la oferta formativa del municipio como elemento de mejora de la empleabilidad de sus usuarios/as. En este sentido, y especialmente a raíz de la crisis económica, esta información se ha hecho aún más relevante y necesaria para facilitar alternativas laborales a personas con perfiles agotados y/o sin ningún tipo de formación académica. Mediante el análisis de objetivos, metodología, participantes, documentos, actuaciones y nuevos retos, se ofrece una descripción de la actividad.

Palabras Clave: Mesa técnica de empleo, Proyectos sociolaborales, Formación, Inserción Laboral, Integración.

Abstract: This article describes the Municipal Employment Board activity carried out in Alcalá de Henares. One of the concerns of the members of the Board has always been to improve the opportunities for training in the municipality, so as to improve the employability of its residents. Especially now, with the economic difficulties currently afflicting Spain, this information is even more relevant and necessary to offer employment alternatives to people with outdated profiles or with no academic training. The article offers an analysis of the objectives set, the methodology used, the participants taking part, the documents prepared, the actions undertaken and it also discusses the new challenges arising, as a means of understanding the activity.

Key Words: Employment board, Social and employment projects, Training, Job Insertion. Integration.

| Recibido: 31.05.2011 | Revisado:10.07.2011 | Aceptado: 20/07/2011 | Publicado: 01.01.2012 |

Correspondencia: María Sánchez Vicente. C/ Pablo Coronel, nº 18-Bajo. 28802 Alcalá de Henares, Madrid. Tlf.: 91 882 38 84/91 882 39 84; Fax: 91 880 68 50; E-mail: mariasanchez@grupoexter.com

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace años se han venido multiplicando en nuestra ciudad distintas instituciones y entidades que desarrollan proyectos para la inserción sociolaboral de la población desempleada o en situación de mejora de empleo del municipio. Entre la mayoría de ellas ya existían coordinaciones bilaterales sin que estas estuvieran sistematizadas ni enmarcadas en acuerdos de colaboración institucional.

Así, durante el año 2004, el Departamento de Servicios Sociales de la Concejalía de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcalá de Henares manifestó a varias entidades la necesidad de crear espacios de coordinación y reflexión conjunta entre el personal técnico cuya labor profesional está estrecha o directamente vinculada al área de Empleo.

Desde este planteamiento, nace la iniciativa de crear una mesa de encuentro entre el personal técnico de las entidades o instituciones que desarrollan programas, servicios, actividades..., de empleo.

Finalmente, el 16 de febrero del año 2005 se convoca una primera Mesa de Coordinación Técnica de Empleo con el objetivo inicial de analizar las posibilidades del trabajo en red en el ámbito local y desde esta área, dar cabida a todas las entidades locales que realizaban proyectos sociolaborales en ese momento, siempre considerando el nivel técnico, ya que existía otra Mesa de Empleo de carácter político. Posteriormente se han ido consolidando estos espacios, hasta sistematizarse en reuniones de carácter mensual.

Desde sus inicios la Mesa Técnica de Empleo ha estado recogiendo información del funcionamiento de las distintas entidades que la conforman, creando a su vez una red de cooperación y de complementariedad que da lugar a una intervención integral, que tenga en cuenta las circunstancias y características de la población objeto de atención.

2. OBJETIVOS

A continuación se describen los principales objetivos de la actividad.

2.1. OBJETIVO GENERAL

Mantener un espacio de *coordinación técnica* que, de manera sistemática, comparta, colabore y coordine los recursos de cada uno de los servicios y/o Programas de Empleo que diferentes entidades e instituciones desarrollan en el municipio de Alcalá de Henares.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- *Conocer y mantener actualizada la información de los recursos* en materia de empleo, de las entidades de Alcalá de Henares, en cuanto a objetivos, colectivos de atención, requisitos...
- *Intercambiar información* en relación al empleo, formación e itinerarios de integración sociolaboral.

- *Establecer colaboraciones* entre los distintos servicios competentes en materia de formación y empleo.
- *Incorporar las nuevas tecnologías* de la información y comunicación no solo a la intervención sino a la colaboración y coordinación de los/as integrantes de la Mesa.
- *Diseñar documentos* que faciliten el intercambio de información y los procesos de acompañamiento a usuarios/as.
- Posibilitar un *lenguaje común* a través de formación específica a las entidades participantes en la Mesa.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Nuestra metodología de trabajo comienza por el reconocimiento y análisis de nuestro entorno y de los recursos con los que contamos. Este análisis de las realidades y necesidades dirige las pautas de trabajo con una mayor efectividad en nuestra praxis.

El *modus operandi* o guión de trabajo ha ido surgiendo del consenso de todos/as los/las profesionales que intervienen en la Mesa Técnica de Empleo para emplear una estrategia activadora eficaz con las personas con especiales dificultades de acceso al empleo. Entendemos que el liderazgo de estas iniciativas tiene que ser asumido por el sector público local.

Este guión nos permite:

- Constituir una estructura organizativa (reglas, normas, procedimientos) que establezcan mecanismos y estrategias que nos posibiliten organizar nuestra intervención interinstitucional.
- Analizar y reflexionar sobre las acciones emprendidas para posteriores tomas de decisiones, que además, permite una formación y evaluación permanente de nuestra práctica y acciones que se vienen desarrollando en la Mesa.
- Esta formación permanente facilita que alcancemos un mayor número de objetivos planteados en esta Mesa y que estos cubran las necesidades de excelencia y eficacia.

La metodología desde la que planteamos la intervención y el desarrollo del proyecto se caracteriza por los siguientes principios:

- Adaptabilidad: fenómeno dinámico que requiere actuaciones y respuestas que se adapten a las necesidades emergentes, sin que por ello se disminuya la calidad, eficacia y eficiencia.
- Cooperación: entre entidades tanto públicas como privadas.
- Coordinación: interna y externa que permita aprovechar las sinergias producidas.
- Integralidad: contemplando las diferentes áreas y agentes de actuación.
- Participación: activa, interinstitucional e interdisciplinar.
- Flexibilidad: adaptando las actuaciones a cada momento y contexto.

Desde estos principios, las personas integrantes de la Mesa técnica se reúnen una vez al mes, excepto en período vacacional, inicialmente en la sede de Servicios Sociales de Atención primaria del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Posteriormente se ha acordado la elaboración de un calendario anual de reuniones en el que se establece fecha y lugar de celebración de estas, facilitando así el conocimiento *in situ* de los distintos recursos del municipio.

En dichas reuniones se fomenta:

- La formación permanente de sus técnicos/as.
- Planificación de las actuaciones.
- Una actitud creadora y con iniciativa.
- Recabar y validar planes de actuación.
- Establecer procedimientos de seguimiento.
- Identificar redes de intercambio de experiencias que puedan enriquecer nuestro trabajo.

Para el fomento de la comunicación se ha establecido:

- Calendarización de los encuentros o reuniones entre profesionales de dichas instituciones.
- Correo electrónico en el que todos están en una comunicación permanente
- Directorio en el que queda reflejado profesional de referencia y modo de contacto.

La Mesa, como entidad viva, ha realizado nuevas propuestas que se han materializado en herramientas beneficiosas para su funcionamiento e identidad. Dentro del objetivo de incorporar nuevas tecnologías de información y comunicación, se ha creado un *correo electrónico específico*, en el que se archivan todos los documentos, ofertas, reuniones, actas..., que son de relevancia para el trabajo en materia de empleo. Para la gestión de dicho correo, se ha establecido un turno, de forma que cada recurso vaya organizando las carpetas con el fin de que sea operativo y de fácil acceso a la información por parte del resto de profesionales que acceden al mismo.

Entre las categorías de información, que podemos encontrar para organizarla, están: actas, calendario de reuniones, directorio interno de recursos, normativas y estadísticas, ofertas de empleo, cursos, formación para profesionales, recursos locales de empleo e información variada.

4. PARTICIPANTES Y PERFILES DE ATENCIÓN

Entre las *entidades participantes* se encuentran recogidas la totalidad de recursos que trabajan por el empleo a nivel local, estos son:

- Asociación de empresarios del Henares
 - Centro integrado de empleo
- Ayuntamiento de Alcalá de Henares:
 - Concejalía de Comercio, Industria, Consumo, Empleo, Formación, Nuevas Tecnologías, Eficiencia, Costes y Calidad (Área de Desarrollo Económico y Eficiencia):
 - Servicio de Orientación Laboral y Bolsa de Empleo
 - Concejalía de Deportes, Festejos, Infancia, Juventud, Mujer, Mayores, Integración y Cooperación (Área de Desarrollo Social y Acción Ciudadana):
 - Dirección General de la Mujer: Servicio de empleo
 - Centro de Documentación e Información Juvenil
 - Consejería de Salud, Servicios Sociales y Familia (Área de Desarrollo social y Acción ciudadana):
 - Centro Ocupacional Municipal

- Proyecto Atención Integral a la Discapacidad y a la Dependencia
- Proyecto de Inserción Sociolaboral
- Plan Municipal de Drogas
- Concejalía de Educación (Área de Promoción y Desarrollo de la Cultura):
 - Centro de Formación Integral para el/la Adolescente
 - Escuela municipal de personas adultas

- Cáritas Alcalá de Henares
- Proyecto de Inserción Sociolaboral con Mujeres
- Centro de Formación y Atención Socioeducativa. Las Naves
- Centro Hispano Rumano de Alcalá de Henares. Fundación Iberoamérica Europa
- Comisiones Obreras
 - Centro Integrado de Empleo en Alcalá de Henares

- Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid. Dirección General de Empleo
 - Oficinas de Empleo Alcalá I y Alcalá II

- Consejería de Asuntos Sociales de Madrid
 - Centro de Rehabilitación Psicosocial en Alcalá de Henares
 - Centro de Rehabilitación Laboral en Alcalá de Henares
 - Centro de Rehabilitación Laboral en Torrejón de Ardoz

- Consejería de Medio Ambiente y Ordenación de Territorio de Madrid
 - Instituto de Realojamiento e Integración Social
 - Programa de Empleo en Alcalá de Henares

- Cruz Roja Oficina Comarcal Corredor del Henares
 - Programa de Empleo en Alcalá de Henares

- Unión General de Trabajadores de Madrid
 - Centro Integrado de Empleo en Alcalá de Henares

- Universidad de Alcalá de Henares
 - Servicio de Promoción y Orientación Profesional

Se mantiene contacto con recursos de otros municipios cercanos. Aunque su participación no es tan activa, tienen abiertos los canales de comunicación permanentemente.

Los perfiles profesionales de las personas que integramos la Mesa técnica de empleo corresponden a titulaciones como: educación social, psicología, trabajo social, magisterio, sociología, gestión y administración pública, terapia ocupacional, experto en educación de personas adultas, experto en educación de menores con dificultad social, derecho, pedagogía, técnico superior en integración social. Esto aporta un enfoque multidisciplinar a los espacios y encuentros, enriqueciendo y favoreciendo líneas comunes de actuación.

Este amplio abanico de perfiles posibilita trabajar la inserción no solo desde el punto de vista laboral, también desde lo social, sanitario, pedagógico, jurídico, logrando así atender los diferentes aspectos de la persona de una forma integral.

En cuanto a los colectivos de atención, la mayoría de las entidades trabajan con población general en situación de desempleo. A su vez, están representados recursos específicos para mujeres, personas con discapacidad, inmigrantes, universitarios/as, jóvenes de 16 a 20 años, personas con problemas psiquiátricos, y entidades que trabajan con colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social.

5. DOCUMENTOS ELABORADOS

Durante la configuración de la Mesa de Empleo se crea un primer cuestionario que deben rellenar los diferentes recursos que la integran, en el que se detallan las características de cada uno de ellos (*Características generales de los Recursos – Anexo 1*), que ha servido de base para un conocimiento más preciso de cada servicio.

El *Documento de derivación interinstitucional* (Anexo 2) se crea en 2008 y se entiende como una ficha de acompañamiento especial que puedan llevar las personas que requieran mayor apoyo o una coordinación específica con la entidad a la que se deriva. Los datos que se recogen en este documento son visibles para la persona portadora del mismo, con la posibilidad de contactar con la entidad derivante, clarificando así las competencias susceptibles de mejora y el contraste profesional necesario. Dicho documento respeta la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

También se creó el *Carné o documento de búsqueda de empleo* (Anexo 3), que surge con el objetivo de no duplicar intervenciones entre las diferentes entidades de empleo de la zona pretendiendo que la persona lo llevara y sobre él se registraran las entidades y las acciones desarrolladas en cada una de ellas. Finalmente se desestima el uso de este documento, porque se entendió que cuando una persona busca trabajo es razonado que busque y seleccione aquel recurso que mejor se adapte a su perfil y expectativas. Por otra parte, ya los técnicos y técnicas de empleo de las diferentes entidades, también sondeamos y valoramos en las primeras entrevistas, si la persona ha recibido orientación laboral de otros servicios o si solo requiere de intermediación laboral.

Otro documento que se crea es el *Directorio de Entidades*, que solo es de uso técnico, ya que en él se recogen las personas de contacto, las direcciones, teléfonos y correos electrónicos de todos los recursos de empleo que integran la Mesa. Consideramos muy importante la actualización permanente de este documento, puesto que de ello depende que lleguen adecuadamente informaciones y derivaciones. Los datos se ponen al día en las reuniones mensuales y además se encuentran disponibles en la cuenta de correo electrónico creada para la mesa: mesatecnicaempleo@hotmail.com.

Finalmente consideramos este mismo documento (*Mesa Técnica de Empleo del Municipio de Alcalá de Henares*) como instrumento de consolidación teórica de nuestro propio trabajo y procedimientos, así como carta de presentación para la incorporación a la mesa de nuevos recursos y/o profesionales (situación que se da con frecuencia dada la gran rotación laboral que presentan los/las profesionales de atención en esta área).

6. ACTUACIONES

A lo largo de estos años de funcionamiento de la Mesa Técnica de Empleo de Alcalá de Henares, los y las profesionales que la integramos hemos puesto en marcha una serie de iniciativas con el fin de mejorar la atención a nuestros usuarios/as, proporcionarles información actualizada y conocer las entidades del municipio.

- En este sentido han tenido lugar varias *sesiones formativas* abiertas a todos/as los/as profesionales de las entidades participantes en la Mesa y cuyos contenidos han sido impartidos por personas especialistas y trabajadoras de los recursos del municipio. Las propuestas de temas para estas acciones formativas nacen de las necesidades que detectamos de acuerdo a las realidades que vivimos en el trabajo día a día con nuestros/as participantes.
- No todas las propuestas se han llevado a cabo, por diferentes motivos: dificultades para que algún profesional facilitara sus conocimientos de manera altruista, imposibilidad para acudir e impartir una actividad fuera de las tareas encomendadas a los/as profesionales que tenían esos conocimientos, etc. Aun así, finalmente se han celebrado las siguientes acciones formativas con muy buena acogida por parte de los/as profesionales de todas las entidades:
 - Autoempleo: Viabilidad de los proyectos empresariales, desarrollada por la Unión de Cooperativas Madrileñas de Trabajo Asociado.
 - Ley de Inmigración y su aplicación, impartida por el Centro Hispano Rumano de Alcalá de Henares.
 - Cultura gitana, impartida Proyecto de Inserción Socio-laboral, perteneciente a Servicios Sociales.
 - Alternativas educativas a la Educación Secundaria Obligatoria. Modalidades de Programas de Garantía Social, impartida por la Comisión Mixta de Seguimiento de los Programas de Garantía Social.
 - Prestaciones del Servicio Público de Empleo, impartido por la Dirección del Servicio Público de Empleo.
 - Curso de Competencias y Cualificaciones Profesionales impartido por Masercisa/Escuela de Formación de UGT- Madrid, con una duración de 35 horas.

La Mesa de Empleo ha proporcionado información a sus miembros acerca de *formaciones externas* de interés sobre contenidos orientados a capacitación profesional y personal que han repercutido en el incremento del nivel formativo de los/as profesionales.

Una de las preocupaciones de los miembros de la Mesa siempre ha sido la oferta formativa del municipio como elemento de mejora de la empleabilidad de sus usuarios/as. En este sentido, y especialmente a raíz de la crisis económica, esta información se ha hecho aún más relevante y necesaria para facilitar alternativas laborales a personas con perfiles agotados y/o sin ningún tipo de formación académica.

Algunos de los *cursos de formación a usuarios/as* de los que se ha informado en la Mesa Técnica han sido el de cajera, auxiliar de ocio y tiempo libre, informática, ayuda a domicilio, cocina española, etc. Destacamos el Curso de Manejo de Carretilla Elevadora, organizado por Fundación Manpower especialmente para los/as habitantes del municipio en estrecha colaboración con las entidades de la Mesa.

Con la intención de mejorar nuestras intervenciones y trabajo en red, se han realizado varias *visitas a los recursos* que han permitido conocer los programas, servicios y organización de los mismos:

- Participación en *jornadas de puertas abiertas* del Centro de formación y Atención Socioeducativa Las Naves y del Centro de Promoción Comunitaria del Instituto de Realojamiento e Integración Social.
- Realizamos una visita a las instalaciones del Centro FIA, deteniéndonos especialmente en los talleres y recibiendo algunas explicaciones por parte del alumnado sobre los trabajos realizados durante el curso.
- Se incluyen dentro de las actuaciones de la mesa, las reuniones mensuales de los profesionales. Este espacio sistematizado permite el intercambio de informaciones, diseño de actuaciones y elaboración de nuevas estrategias de intervención.

7. RETOS PENDIENTES

La Mesa Técnica de Empleo se plantea nuevos retos de cara al futuro, y estos son:

- Incorporación activa y permanente de algún profesional del servicio de orientación laboral y bolsa de empleo, del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Diseño de itinerarios personalizados en coordinación con los diferentes recursos locales y regionales.
- Realización de una sesión formativa con el fin de conocer los programas que se desarrollan desde la Dirección General de Empleo.
- Con el objetivo de mantener un clima de confianza grupal, así como de adquirir estrategias de afrontamiento de situaciones prolongadas de desgaste profesional, se ha propuesto la realización de un taller de risoterapia por parte de los/as profesionales, en colaboración con el área de mujer del Ayuntamiento de Alcalá.
- Utilización de una herramienta (blog o similar) que sirva tanto interna como externamente para dar a conocer la información propia de los servicios así como sus actividades y temporalización.

8. ANEXOS

ANEXO 1: Documento de derivación interinstitucional

ANEXO 2: Ficha descriptiva del recurso

ANEXO 3: Carné de empleo

Anexo 1
DOCUMENTO DE DERIVACION INTERINSTITUCIONAL
MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA DE EMPLEO

INFORMACIÓN DE DERIVACIÓN	
ENTIDAD:	FECHA:
Profesional que deriva:	
Teléfono/fax/mail:	
Dirigido a:	
Dirección:	
USUARIO/A	
Apellidos y Nombre:	
Teléfono/s:	
Motivo de la derivación:	
Observaciones:	
<i>Fecha</i>	<i>Firma y sello del profesional que deriva</i>
<p><i>Los datos que se recogen se tratarán informáticamente con el consentimiento del ciudadano, quien tiene derecho a decidir quién puede tener sus datos, para qué los usa, solicitar que los mismos sean exactos y que se utilicen para el fin que se recogen, con las excepciones contempladas en la legislación vigente.</i></p>	

Anexo 2

FICHA DESCRIPTIVA DEL RECURSO

NOMBRE DEL RECURSO: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS RECURSOS

SERVICIOS DEL RECURSO

- ORIENTACIÓN LABORAL
- INTERMEDIACIÓN LABORAL
- POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO (PROGRAMAS ESPECÍFICOS)

ACTIVIDAD/ INACTIVIDAD DEL RECURSO

- ACTIVAS
- INACTIVAS

SITUACIÓN LABORAL DE LOS USUARIOS

- EMPLEADOS/AS
- MEJORA DE EMPLEO
- DESEMPLEADOS/AS
- ECONOMÍA SUMERGIDA

COLECTIVOS ESPECÍFICOS

- DISCAPACITADOS
- MUJERES
- MAYORES DE 45 AÑOS
- REINSERCIÓN SOCIAL
- RAI
- RMI
- USUARIOS CON CARENCIA DE HABILIDADES PERSONALES BÁSICAS
- MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
- TITULADOS UNIVERSITARIOS
- INMIGRANTES
- JÓVENES
- MINORÍAS ÉTNICAS

TIPO DE FORMACIÓN

- ANALFABETOS
- LECTOESCRITORES
- FORMACIÓN OCUPACIONAL
- BÁSICA
- MEDIA
- FORMACIÓN PROFESIONAL
- TITULACIÓN UNIVERSITARIA

EXPERIENCIA LABORAL

- ALTA
- MEDIA
- BAJA
- NULA

MOTIVACIÓN PARA EL EMPLEO

- ALTA
- MEDIA
- BAJA
- NULA
- CONDICIONADA POR PRESTACIONES Y/O CONTRATOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL

TIPO DE OFERTAS

- NORMALIZADAS
- CUALIFICADAS
- NO CUALIFICADAS
- ESPECÍFICAS
- CUALIFICADAS
- NO CUALIFICADAS

POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

- TALLERES DE EMPLEO
- ESCUELAS TALLER Y CASAS DE OFICIOS
- CORPORACIONES LOCALES E INSTITUCIONES PÚBLICAS
- VIOLENCIA DE GÉNERO
- DISCAPACIDAD
- PROGRAMAS DE INSERCIÓN SOCIAL INDIVIDUAL ASOCIADO A RENTAS MÍNIMAS
- ACCIONES OPEA
- CAIL
- FORMACIÓN OCUPACIONAL
- GARANTÍA SOCIAL
- ASESORAMIENTO LABORAL

Anexo 3 CARNÉ DE EMPLEO

FECHA	ENTIDAD TÉCNICO/A	ACCION PRESTADA	FECHA	ENTIDAD TÉCNICO/A	ACCION PRESTADA	FECHA	ENTIDAD TÉCNICO/A	ACCION PRESTADA

<p>ENTIDADES COLABORADORAS EN ESTE PROYECTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CÁRITAS • CC.OO. • CONCEJALÍA DE EMPLEO DEL AYTO. ALCALÁ • CRUZ ROJA • ESLABÓN • F.I.A. • I.R.I.S. • LAS NAVES • SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO • SERVICIOS SOCIALES AYTO. ALCALÁ <ul style="list-style-type: none"> • PROYECTO INSERCIÓN SOCIOLABORAL • PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD • SERVICIO DE APOYO AL EMPLEO DE LA MUJER • C.A.S.I. • U.G.T. • UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES 	<p>CALENDARIO</p>	<p>DOCUMENTO BÚSQUEDA DE EMPLEO</p> <p>NOMBRE Y APELLIDOS:</p> <p>D.N.I.:</p> <p>TELÉFONO:</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">(IMPRESINDIBLE TRAER DEMANDA DE EMPLEO)</p>
---	--------------------------	--

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: NUEVAS PERSPECTIVAS DE INTERVENCIÓN SOCIOSANITARIA

EMOTIONAL INTELLIGENCE: NEW PERSPECTIVES FOR SOCIAL-HEALTH INTERVENTION

Joaquín Muñoz López (1)

(1) *Trabajador Social. Sociólogo. Máster en Inteligencia emocional*

Resumen:: Este trabajo describe la implementación y metodología de un taller-formativo para adquirir pautas de un *protocolo de atención a terceros desde la Inteligencia Emocional (IE)* de elaboración propia. Paralelamente se trabaja el desarrollo de las habilidades socioemocionales de los participantes, a través del Modelo de Habilidades, que nutre parte de dicho protocolo. Además, se analiza la fluctuación de los niveles de IE de los integrantes tras la finalización de la formación. Se describen los beneficios que reporta el uso y manejo emocional, y se analiza la relación profesional-usuario, junto a los mecanismos que dispone el profesional para una efectiva intervención, y evitar el desgaste emocional.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional, Habilidades emocionales, Autonomía emocional, Agotamiento emocional.

Abstract: This paper describes the implementation and methodology of a workshop designed to train participants in adopting the guidelines set forth in the *protocol for using Emotional Intelligence (EI) while assisting third parties*, which was developed by the author himself. At the same time, it focuses on enhancing the socio-emotional skills of the participants, by using the Skill Model that comprises part of the protocol. The fluctuation in the levels of EI shown by the participants after the training is also analysed. The paper discusses the benefits of the proper handling of emotions, the professional-user relationship, and the mechanisms available to professionals to ensure effective intervention and to avoid emotional burnout.

Key Words: Emotional Intelligence, Emotional skills, Emotional autonomy, Emotional exhaustion.

| Recibido: 26.03.2011 | Revisado: 18.06.2011 | Aceptado: 25.06.2011 | Publicado: 01.01.2012 |

Correspondencia: Joaquín Muñoz López. *Trabajador Social, Sociólogo y Máster en Inteligencia Emocional.*
E-mail: jjmuñozlo@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

El estrés, el malestar laboral y la incertidumbre actúan como rémoras contra el bienestar personal, y aún más hoy, tiempos de inestabilidad económica y financiera. En la Unión Europea, según un estudio periódico de la *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* del 2009, el estrés afecta al 22% de los trabajadores de la Unión Europea, sin hablar de los millones de euros que suponen las bajas a causa de la cronicidad del estrés. Y la conjunción de las emociones con los pensamientos, es ya un hecho constatado científicamente. Pruebas de tomografía de emisión de positrones muestran la actividad cerebral y la interrelación entre el sistema límbico (donde se generan las emociones) y la corteza prefrontal (encargada del pensamiento racional). Además, gracias a los descubrimientos en neurofisiología de Ledoux (1994) y A. Damasio (1994) se observa un evidente protagonismo de las emociones en la toma de decisiones, en la solución de problemas, en la cooperación y en el aprendizaje, entre otros aspectos. En 1983 la aportación de Howard Gardner con la teoría de las *Inteligencias Múltiples*, instauró las bases de la inteligencia interpersonal e intrapersonal. El enlace entre ambas dio lugar a la Inteligencia Emocional (IE), una metahabilidad que se centra en la gestión de las emociones (propias y ajenas) para lograr una efectiva adaptación al medio, y/o evitar desbordamientos emocionales. Es preciso matizar que la IE necesita y complementa a su vez el pensamiento racional. Basándome en las anteriores consideraciones y en el aprendizaje de habilidades socioemocionales, he desarrollado un protocolo de actuación a terceros desde la IE, que se divide en tres fases: antes, durante y después de la intervención. Aunque las tres fases tienen su importancia, es durante la actuación cuando se ponen en práctica las habilidades y competencias socioemocionales.

2. METODOLOGÍA E IMPLEMENTACIÓN

Esta experiencia se nutre del Modelo de Habilidades de Salovey y Mayer (creadores del concepto de IE) y de técnicas de *counselling*. La formación tuvo una duración de veinte horas, repartidas en cinco sesiones, una por semana. Para medir y observar la repercusión de la formación en los niveles de IE de los participantes se utilizó el Trait Meta-Mood Scale (TMMS), elaborado por el mismo grupo de investigación del Modelo de Habilidades, concretamente el TMMS24. Los datos se tomaron al inicio de la experiencia, y un mes posterior a la finalización del taller (como aval de asimilación e interiorización de las habilidades socioemocionales), condicionada esta última toma a la asistencia íntegra de las veinte horas de la formación.

El propósito del taller se centra en el desarrollo de la Autonomía Emocional, concretamente en la Autoeficacia Emocional, entendida como la aptitud de las personas *de regular y cambiar las propias emociones para hacerlas más efectivas en un contexto determinado* (Bisquerra, 2009), con los objetivos:

- Desarrollar habilidades emocionales a través del M. de Habilidades.
- Avivar la Autonomía Emocional.
- Prevenir el agotamiento emocional en atención a terceros.
- Potenciar competencias a través del protocolo de atención a terceros.

Inicialmente había bajas expectativas sobre el impacto de la formación en los índices de IE de los participantes, pero fue una sorpresa observar la mejora de las tres dimensiones del TMMS24,

aunque la falta de representatividad de la muestra impide extraer unas conclusiones de rigor científico. No obstante, no se debe desdeñar la aportación de esta experiencia, que bien puede encaminarse hacia un futuro estudio con una muestra representativa. De una muestra de doce profesionales en activo (enfermeras, psicólogos, docentes y agentes de seguridad), solo cinco fueron las personas que cumplieron con los condicionantes para observar el impacto de la formación en sus niveles de IE, tres mujeres y dos hombres.

3. RESULTADOS

El test TMMS24 mide tres dimensiones: atención, claridad y regulación emocional. El incremento de la IE en los participantes se observa en el contraste entre el TMMS24 del antes y postaller. Las mujeres presentan una mejoría de siete puntos en la *claridad*, y un incremento de 0'6 en la *regulación emocional* (observar gráfico 1). La *atención emocional* baja solo cuatro décimas respecto al primer test, aunque sigue en niveles adecuados. Los hombres experimentan una notable mejoría (observar gráfico 2) en cuanto a los niveles de *atención*, pasando a ser adecuados, y la *regulación emocional* aumenta 4'5 puntos continuando en niveles adecuados. La *claridad emocional* baja 4'5 puntos pero se mantiene en niveles de adecuación.

Gráfico 1

Evolución TMMS24 Mujeres

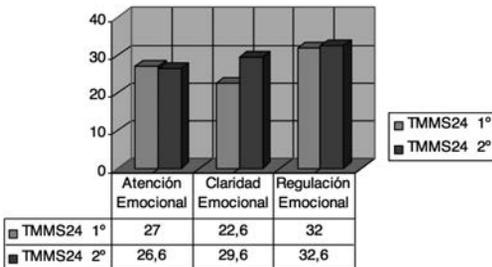
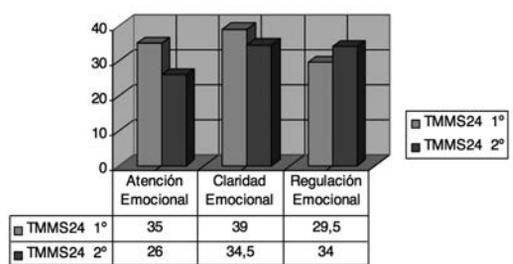


Gráfico 2

Evolución TMMS24 Hombres



Resumiendo: El aspecto de mejora masculino era adecuar la *atención emocional* y lo consiguen. Además aumentan su nivel de *regulación emocional*, y tan solo baja la *claridad emocional*, aunque en niveles adecuados. El aspecto de mejora de las féminas era adecuar la *claridad emocional*, lo cual consiguen con un aumento de siete puntos. La *regulación* aumenta, y solo baja la *atención emocional*, aunque permanece en los niveles de adecuación.

Durante el mes posterior al taller estuve abierto a consultas presenciales de los participantes, de las cuales se realizaron tres. Además mantuve contacto vía e-mail a fin de solventar dudas. Los participantes hicieron comentarios positivos acerca de los avances y logros personales tras solventar situaciones de gran carga emocional. El mayor impacto positivo recayó sobre la *claridad* y la *regulación emocional*, dos de los tres ítems del TMMS24. A pesar de que se necesita tiempo y entrenamiento para la adquisición de habilidades socioemocionales, podemos afirmar como conclusión que formaciones de corta duración (20 h) pueden ofrecer resultados eficientes.

4. CONCLUSIONES

En el quehacer diario de un profesional que atiende a personas, este no solo tiene que lidiar con las emociones del paciente-usuario, sino con las suyas propias, además de las de sus homólogos de profesión. Este taller está orientado a aprehender el *proceso de atención a terceros desde la IE*, que se detalla y practica de manera paulatina junto al desarrollo de habilidades socioemocionales, las cuales facilitan identificar lo que sentimos, saber cómo nos queremos sentir, y saber manejar las emociones para una adecuada adaptación al contexto. En las sesiones se trabajaron cada una de las cuatro habilidades socioemocionales, y en la última sesión se realizó una visión holística del modelo. De forma paralela se trabajaron habilidades sociales como la asertividad, la tolerancia a la frustración, autoestima, autoconocimiento, inquietudes y deseos de vida, distorsiones cognitivas, etc.

La formación partió desde un aprendizaje por descubrimiento, con una posterior utilización de métodos inductivos para que el alumno pudiera experimentar y adquirir los conceptos desde su propia realidad personal y laboral. La metodología tuvo un carácter de vivencia experiencial, a través de dinámicas grupales e individuales: *rol-playing*, técnicas de respiración, autoconocimiento, etc. Algunas de las dinámicas grupales actuaron para cimentar y crear sinergias de autoconocimiento grupal e interrelación, para establecer lazos de confianza y crear un clima confortable y protector a fin de que los participantes pudieran exponerse desde la máxima libertad y con la sensación del menor riesgo. Las sesiones finalizaban con una serie de ejercicios prácticos de carácter individual acorde a las necesidades particulares de cada miembro.

La intervención sociosanitaria viene conjugada con una serie de elementos que en muchos aspectos son ambiguos, como trabajar el vínculo emocional con el cliente y actuar desde la objetividad, el derecho de privacidad frente a la necesidad de tomar decisiones, etc. Todo unido a identificar necesidades implícitas, reconducir necesidades explícitas y acotar planes de actuación. En esta díada profesional-cliente se entretienen unas estructuras más o menos persistentes y fluctuantes: emociones y sentimientos. Esta parte invisible de la intervención transfiere sugerencias, algunas veces tácitas, otras veces difíciles de identificar, para sabernos adaptar al contexto y personas. El objetivo de la formación se ampara en hacer más consciente y por tanto más manejable esa parte invisible de la intervención para el bienestar del profesional, en mejorar la relación profesional-usuario y en consolidar planes de actuación en la mejora del cliente.

En el encuentro entre profesional y usuario se produce un baile de conocimientos, donde ambas partes cara a cara se observan, comprenden, accionan y sienten. La persona, de forma intuitiva, percibe las emociones y sentimientos de los otros en relación a ella misma. Incluso en algunos casos se puede observar si el flujo de simpatía o antipatía tiende a aumentar o disminuir. Es por eso que en los primeros encuentros entre profesional-usuario se deben establecer pautas para abrir canales de comunicación sincera, cordial y transparente. Esto sitúa al usuario con mayor confort y permite una mayor sinceridad, y por tanto mejor claridad expositiva de sus necesidades y preocupaciones.

La interpretación del profesional ante una situación puede variar entre si lo hace de forma eficaz, o si se siente desbordado o cansado, o con bajas expectativas. Aprender a diferenciar y utilizar los estados emocionales, ligados a pensamientos, sirve de ayuda-guía durante la intervención. Las personas disponemos de un mecanismo innato y automático que nos lleva a la acción ante

nuevos estímulos. Útil para saber adaptarnos al medio, aunque si no aprendemos a controlar dicho mecanismo, las consecuencias prolongadas o de alta intensidad podrían derivar en: baja capacidad de afrontamiento, malestar y desorganización en niveles cognitivos y físicos. La reiterada activación del sistema autónomo simpático puede sobredimensionar o dramatizar ciertas situaciones o aspectos, con estados emocionales desagradables como miedo, ira o tristeza. Pero la Inteligencia Emocional nos enseña pautas para que ciertos estados emocionales no nos desborden, y minimice ciertas activaciones del sistema autónomo simpático. Esto permite que las funciones cognitivas no se vean tan afectadas por emociones de aversión, asco, miedo, ... que dificultan una mayor objetividad y eficiencia en la intervención.

Este protocolo, junto con las habilidades de IE, también actúa como sistema preventivo ante el desgaste emocional. Como se ha comprobado en esta experiencia, el aprendizaje de habilidades socioemocionales puede ser efectivo con una formación de corta duración. Boada i Grau (2003) concluyeron que el agotamiento emocional desciende al combinar (i) *un estado afectivo positivo ante las tareas laborales*; (ii) *un desarrollo y progreso personal en una actividad retadora y de calidad*; y (iii) *la canalización de la energía interna que permite aumentar el propio autoconcepto y desarrollar correctamente el trabajo*. El desarrollo de habilidades y competencias emocionales abre nuevas perspectivas para mejorar nuestra calidad de vida y potenciar capacidades profesionales. Este protocolo de actuación desde la IE permite clarificar objetivos y definir estrategias de actuación, abrir canales de comunicación con el cliente y otros profesionales, manejar los estados emocionales propios y ajenos, así como actuar y evaluar de forma más objetiva. Esto facilita al profesional adentrarse en una vivencia subjetiva que otorga mayor sentido a su quehacer, alimentando su motivación intrínseca y por lo tanto su necesidad de autorrealización. La autoestima del profesional se ve retroalimentada por sus actuaciones, por la puesta en práctica de sus habilidades socioemocionales que imprime una postura de eficacia y afrontamiento de situaciones, y por las consecuencias positivas en los clientes y en el clima organizacional.

Agradecimientos: Silvia Serra y Antoni Petrus por sus aportaciones.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Aritzeta, A., y Gartzia, I. (2009). *Inteligencia emocional y burnout en profesionales de la intervención social y comunitaria*. País Vasco: Universidad del País Vasco. Extraído de http://educacion.fundacionmbotin.org/ie2009/ficheros_descarga/IE2009
- Libro_I_Congreso_Malaga-I_Malaga_Congress_Book.pdf
- Barbero, J.M., Feu, M., y Vilbrod, A. (2007). *La identidad inquieta de los Trabajadores sociales*. Barcelona: Ed. Hacer.
- Bimbela, J.L. (2001). El Counselling: una tecnología para el bienestar del profesional.
- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- ANALES Sis. San. Navarra 1; 24 (Supl. 2), 33-42.
- Boada, J., De Diego, R., y Agulló, T. (2004). El Burnout y las Manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema* 16, 1, 125-13.
- Caruso, D., y Salovey, P. (2009). *El directivo emocionalmente inteligente. La inteligencia Emocional en la empresa*. Madrid: Algaba.

- Damasio, A. (2006). *El error de Descartes*. Barcelona: Crítica.
- Galindo, A. (2003). *Inteligencia emocional para jóvenes*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Gardner, H. (1983). *Inteligencias Múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Ledoux, J.E. (1994). Emotion, memory and the brain. *Scientific American*, 270, 6, 50-58.

Título del libro:
TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES Y MUJERES MUSULMANAS. DIAGNÓSTICO Y PREMISAS DE INTERVENCIÓN PARA LA PLENA PERTENENCIA SOCIAL

Book Title:
SOCIAL WORK WITH COMMUNITIES AND MUSLIM WOMEN. DIAGNOSIS AND INTERVENTION PREMISES BELONGING TO THE SOCIAL INCLUSION

AUTOR: RUBÉN DARÍO TORRES KUMBRIÁN
MADRID: EDICIONES ACADÉMICAS SA (EDIASA), 2012.

Reseña realizada por Ángeles Martínez Boyé

Las comunidades musulmanas y los colectivos de mujeres conexas en la Unión Europea se pueden definir como sectores de la población cuyas capacidades de inclusión económica y social suelen ser significativamente débiles o insuficientes. El imaginario colectivo occidental identifica a estas comunidades con un islamismo propenso a prácticas culturales patriarcales nocivas, con la violencia terrorista y con un desinterés manifiesto por la integración y la plena pertenencia social. En las antípodas a esta percepción colectiva plagada de prejuicios y de estereotipos simplificados que pretenden islamizar una problemática cuya raíz es socioeconómica, se ubica esta obra vertebrada en una disección analítica que pone en relieve otras capas de significado de una realidad social escasamente conocida por la sociedad, incluyendo a la comunidad científica.

El análisis está penetrado por una praxis de la empatía cuya justificación metodológica se fundamenta en la necesidad de sustituir la dicotomía cegadora de *los unos* y *los otros*, por un enfoque disciplinario que instaura un *nosotros cognoscente*. Se trata de un requisito ineludible de la investigación social participante, predicado hasta la saciedad por el trabajo social con comunidades, aunque tradicionalmente haya sido escasamente practicado.



El devenir narrativo sugiere que las mujeres musulmanas europeas conforman un grupo demográfico diverso, dinámico e influyente que desempeña un rol decisivo en las esferas culturales, económicas, profesionales y sociales. El colectivo tiene como prioridad incrementar sus capacidades y su visibilidad social a través de una participación impulsora de la plena pertenencia social de las comunidades musulmanas a las sociedades europeas.

La obra está estructurada en dos bloques temáticos. El primero es de rasgos prolijos y se puede definir como un diagnóstico dividido en ámbitos sectoriales, que analiza las causas de las brechas de exclusión social que padecen las mujeres musulmanas y sus comunidades en la Unión Europea, por tanto, en España.

El segundo bloque se desarrolla en dos vías analíticas paralelas y necesariamente complementarias, y se caracteriza por la formulación de propuestas para la superación de las debilidades de los modelos de intervención social comunitarios vigentes. Por una parte, se identifican y se delimitan los déficits que ostentan los corpus de conocimiento vinculados al trabajo social con comunidades. Por otra, se establece un conjunto de premisas epistemológicas y hermenéuticas que posibilita a esta disciplina, iniciar una ruptura con la dependencia científica respecto de otras ciencias sociales, tales como la sociología, la ciencia política, la psicología social y comunitaria, etc.

Al hilo de la lógica de autonomía disciplinaria descrita, se definen los axiomas que sirven como fundamentos epistemológicos y hermenéuticos para la construcción de un posible modelo específico de trabajo social con mujeres y comunidades musulmanas. La pretensión es establecer un enfoque cognoscente y de intervención social en el cual convergen los principios igualitarios de dos cuerpos doctrinales. Uno de ellos, está basado en la perspectiva dada por la doctrina de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y el otro, está inspirado en la perspectiva proporcionada por el Islam reformista, también denominado Islam europeo, una corriente emergente y minoritaria que también está presente en los países arabo musulmanes.

El desarrollo de los contenidos pone en relieve, permite comprender y denunciar, dos tipos de culturalismos patriarcales, de naturaleza opuesta, que consolidan la brecha social de género y que impiden la plena pertenencia social de las mujeres musulmanas y de sus comunidades a los ámbitos de las sociedades europeas.

Uno de esos culturalismos patriarcales es el que perpetúa el estatus de dominación y exclusión que condena a las mujeres musulmanas a la imposibilidad de emprender un proceso de desarrollo humano que les permita liberar objetivamente todas sus potencialidades de autoconstrucción comunitaria e individual. Se trata de un culturalismo patriarcal determinado por la vigencia de tradiciones nocivas y prácticas perjudiciales derivadas de los contextos geográficos-culturales arabo-musulmanes, y que pretenden ser justificadas en interpretaciones misóginas, desviadas y falaces del Islam. Se trata de visiones culturales antagónicas a la igualdad de género, a la vigencia efectiva de los Derechos Humanos, así como también, a la interpretación contextualizada y genuina de *El Corán*, al legado ético igualitario del Profeta Muhammad y a la referencia de la sociedad paritaria dada por la primera Umma.

El otro culturalismo patriarcal es originario de occidente, e impide el proceso de empoderamiento de las mujeres musulmanas y sus comunidades, a través de la identificación equívoca

e intencionada del concepto de integración social con el concepto de asimilación cultural, este último, es rechazado y denunciado por las organizaciones de Derechos Humanos y el acervo jurídico internacional construido en las Naciones Unidas. Las manifestaciones del patriarcado occidental están fundadas en distintas tendencias cognoscentes no siempre coincidentes, ni convergentes, incluso pueden ser antagónicas entre sí. Entre todas ellas destacan la islamofobia, el etnocentrismo, el teocentrismo, el nacionalismo excluyente, los populismos, el neocolonialismo, el laicismo radical, el secularismo, el pensamiento único de la corriente feminista postcolonial, y los defensores de la identidad cultural occidental, cuyo discurso concibe la cultura como un objeto inmutable, impermeable y ajeno a las tendencias sociales configuradas por la diversidad cultural, al tiempo que niega la presencia de las culturas árabe y musulmanas en la historia europea.

PRESENTACIÓN DEL MANIFIESTO PARA LA DEFENSA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES/ PRESENTATION OF MANIFESTO FOR THE DEFENCE OF PUBLIC SOCIAL SERVICES SYSTEM

El pasado 26 de septiembre de 2011 tuvo lugar en el Salón de Actos del Centro de Escuelas Pías de la UNED la presentación del Manifiesto de la Alianza para la Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales por los miembros del grupo motor que la constituyen. La relación de entidades que integran la Alianza son las siguientes: Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales; Comité Español para el Bienestar Social (CEBS); Confederación Española de Organizaciones de Mayores; Confederación Sindical de Comisiones Obreras; Consejo General del Trabajo Social; Departamento Trabajo Social-Universidad Nacional a Distancia (UNED); Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid; Grupo SENDA; Instituto de Trabajo Social y de Servicios Sociales (INTRESS); Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN); SIPOSO; Unión General de Trabajadores (UGT) y Universidad de Alicante.

También cuenta con la colaboración del Consejo Asesor del Consejo General de Trabajo Social: Ana I. Lima Fernández, Emilianita Vicente, Ana Demetrio, Amparo Pertegaz, Pilar Guillén, M.^a Jesús Soler Martín, Patrocinio Las Heras Pinilla, José Manuel Ramírez (Asoc. Est. Directores y Gerentes de Servicios Sociales), Natividad de la Red (Universidad de Valladolid), Antoni Vilá Mancebo (Universidad de Girona) y Gregorio Rodríguez Cabrero (Universidad de Alcalá de Henares).

En este documento queda reflejada la preocupación profesional existente ante las repercusiones de la crisis económica en la sociedad, que está provocando un aumento de desigualdad, pobreza y exclusión social. Para paliar esta situación, es imprescindible ampliar la demanda de servicios y prestaciones para atender las necesidades de las familias. En España cada día aumenta el número de familias que acuden a solicitar apoyo a diferentes ONG para poder sufragar sus necesidades más básicas, derivadas casi siempre desde los centros de servicios sociales. Esta situación y los actuales recortes sociales están poniendo en peligro los avances sociales alcanzados hasta ahora. Por eso es importante la movilización de los sectores sociales para poder defender el cuarto pilar del Estado de bienestar y motivar la mejora del Sistema Público de Servicios Sociales, para que sea capaz de atender los derechos de los ciudadanos, garantizando su bienestar.

Según los datos ofrecidos por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, el gasto público del PIB destinado a las familias, en forma de incentivos fiscales, servicios y prestaciones económicas se sitúa en España por debajo de la media, ocupando el puesto veintinueve de los treinta y siete países participantes en el estudio (OECD, 2010). Es el momento de trabajar por la universalización de los Servicios Sociales y reivindicar una financiación pública con una dotación presupuestaria suficiente y sostenible que nos acerque a la media de los presupuestos de otros países europeos.

Por todos estos motivos la elaboración de este documento y el apoyo al mismo, resultan oportunos para reivindicar un cambio en la política social que está siguiendo el Gobierno. En la página web del Consejo General de Trabajo Social se puede encontrar el documento del manifiesto y adherirse a él. Ya son muchas las entidades y personas que apoyan el manifiesto, si quieres manifestar tu adhesión a la Alianza para la Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales puedes hacerlo a través de la página web:

<http://www.cgtrabajosocial.es/alianza/>

EL AÑO 2012 HA SIDO DECLARADO COMO AÑO EUROPEO DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y DE LA SOLIDARIDAD INTERGENERACIONAL CON EL OBJETIVO DE PROMOVER LA CREACIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES PARA FACILITAR UN ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE EN EL MARCO DE UNA SOCIEDAD PARA TODAS LAS EDADES

2012: EUROPEAN YEAR OF ACTIVE AGEING AND INTERGENERATIONAL SOLIDARITY

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) es la entidad asignada por la Comisión Europea para coordinar en España la celebración del Año Europeo del Envejecimiento Activo y Solidaridad Intergeneracional, que intentará sensibilizar a la población sobre las importantes contribuciones que pueden ofrecer los mayores a la sociedad y el valor que tiene el envejecimiento activo en las políticas y en la asunción de compromisos que permitan mitigar la discriminación por razón de edad y los estereotipos negativos asociados a la longevidad. La celebración de este año supone un desafío para las políticas sociales que deberán incorporar en sus líneas de actuación las cuestiones relacionadas con la vida independiente, pero también para los trabajadores sociales quienes deberán incorporar estas directrices en sus objetivos profesionales.

Se puede encontrar más información en el siguiente enlace:

<http://www.envejecimientoactivo2012.es>

TRABAJO SOCIAL HOY es una marca registrada en el Registro de Marcas Comunitarias con número 3028044/3

Temática y alcance de la revista	Trabajo Social Hoy es una revista profesional, que tiene como principal finalidad la difusión de estudios científicos y experiencias profesionales relacionados con el Trabajo Social. La divulgación de sus contenidos está enfocada hacia una red de conexión internacional que permita suscitar debates plurales y el intercambio de experiencias e información relacionada con la profesión. La responsabilidad de esta revista recae en el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, que durante veinte años ha elaborado la publicación, disponible a partir de 2004 en formato digital.
Tipos de trabajos	El contenido de la revista estará dividido en las siguientes secciones: <i>Artículos:</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Dossier. Cuando se especifique una temática concreta.▪ Temas de interés profesional. Se publicarán artículos de investigación o revisiones bibliográficas.▪ Intervención y práctica profesional. Artículos en los que se describan programas de intervención, casos y experiencias prácticas. <i>Reseñas</i> <i>Información profesional</i>
Proceso de selección de artículos y contenidos La selección de artículos y contenidos se llevará a cabo siguiendo el siguiente protocolo de actuación:	<ol style="list-style-type: none">1. Recepción de los trabajos realizados en el correo electrónico publicaciones@comtrabajosocial.com, acompañados de una carta de presentación en la que se solicita la evaluación del artículo para su publicación en la sección de la revista que proceda, con indicación expresa de que se trata de un trabajo que no ha sido ni difundido ni publicado anteriormente, y que es enviado únicamente a la revista Trabajo Social Hoy con esta finalidad. La carta debe ir firmada por los autores del artículo.2. Recibido el texto original por vía electrónica, la secretaria de la sección de publicaciones del Colegio Oficial de Trabajadores de Madrid notificará mediante email la recepción del mismo, indicando en su caso si procede la realización de cambios en el formato de presentación si no se cumplirán los requisitos mínimos indicados en las instrucciones a los autores.3. Después de la recepción, la Secretaría de publicaciones procederá a su anonimización para garantizar que los datos de los autores no están disponibles durante la evaluación del artículo.

Proceso de selección de artículos y contenidos

4. El texto será clasificado según las secciones indicadas en el apartado tipos de trabajos.
5. Tendrá lugar la primera evaluación que será realizada por un miembro del Consejo de Redacción, el cual comprobará la adecuación del contenido del artículo con el alcance de la temática de la revista y su calidad en general.
6. El miembro del Consejo de Redacción propondrá un profesional evaluador externo, para realizar la evaluación también de forma anónima. El evaluador emitirá las consideraciones oportunas sobre la calidad del artículo, que se tendrá en cuenta por el Consejo de redacción. Se dispondrá de un mes para que los evaluadores realicen sus apreciaciones, fundamentadas y constructivas, vía email.
7. El Consejo de Redacción tendrá en cuenta los informes de los evaluadores para adoptar la decisión final. Los autores de los artículos serán avisados por correo electrónico de la aceptación o no del artículo, con su respectiva fundamentación.
8. Se podrán adoptar cuatro decisiones:
 - a. Puede publicarse sin modificaciones.
 - b. Puede publicarse con correcciones menores.
 - c. Proponer una revisión del mismo para su publicación.
 - d. Rechazar la publicación, proponiendo una reelaboración del mismo siguiendo las indicaciones recibidas.
 - e. Rechazar la publicación.
9. Se informará a los autores de las fechas de publicación de su artículo, en el caso de que fuera aceptado.
10. Los criterios que fundamentan la decisión del Consejo de redacción son los siguientes: originalidad, importancia de la temática, presentación y redacción.
11. Al finalizar el año la sección de publicaciones publicará las estadísticas de los artículos: número de artículos recibidos, aprobados, rechazados y tiempo promedio desde la recepción hasta su aprobación y correspondiente publicación.

Instrucciones a los autores

Antes de enviar el artículo el autor deberá verificar que el contenido del mismo se adapta a la temática y a los contenidos de la revista. Los manuscritos fuera de este ámbito temático podrán ser rechazados sin que se proceda a su evaluación.

1. Los autores que tengan aceptado un trabajo en la revista podrán enviar su traducción a cualquier idioma diferente al español, la cual se publicará en formato PDF en la revista digital.

2. Las páginas de la revista de Trabajo Social Hoy están abiertas a cualquier tipo de colaboración: Artículos de investigación o de revisión bibliográficas sistemáticas, trabajos de reflexión, experiencias prácticas, colaboraciones especiales y otras secciones como reseñas o cualquier solicitud que pueda considerarse y que reúna los mínimos exigidos para su publicación.

Los trabajos preferiblemente serán enviados en castellano, aunque también se admiten artículos en inglés.

3. Los trabajos se enviarán a la dirección de correo electrónico publicaciones@comtrabajosocial.com en formato Word (.doc o .docx), especificando en el asunto "envío publicación TSH- y añadir el contenido de la revista donde se desea publicarlo". Se deberá acompañar junto con la carta de presentación cuyo modelo está disponible en la página web www.comtrabajosocial.com/publicaciones.

4. El envío de los trabajos presupone, el conocimiento y aceptación de estas instrucciones así como de las normas editoriales.

5. La extensión del texto no deberá superar las 30 páginas a doble espacio, cuerpo de letra 12 Times New Roman. Cada artículo deberá incluir palabras clave (cinco) que identifiquen el contenido del texto, para realizar el índice general y un resumen introductorio de 5 o 10 líneas.

6. El documento será enviado siguiendo el siguiente orden de página como archivo principal: En la primera página se pondrá el título del artículo, resumen y palabras clave. Preferiblemente en castellano y en inglés (la revista ofrece una traducción al inglés de todos los resúmenes). Nombre y apellidos de los autores. Nombre completo de la institución donde trabajan todos ellos, y selección de la persona responsable quien incorporará los datos de correspondencia (dirección postal, teléfono, fax). En la segunda página dará comienzo el texto.

7. El artículo irá acompañado, en otro documento aparte, de una carta de presentación, se adjunta modelo al final de la revista.

www.comtrabajosocial.com

Instrucciones a los autores

8. Los manuscritos deberán ser inéditos. El firmante del artículo responde de que éste no ha sido publicado ni enviado a otra revista para su publicación. Si se tratase de un artículo ya publicado, esta circunstancia se hará constar en el trabajo y se remitirá acompañado de la autorización de la entidad correspondiente para su posible reproducción en Trabajo Social Hoy.

9. Todas las referencias de la bibliografía deberán aparecer citadas en el texto. Se evitará la utilización de notas a pie de página, así las referencias deberán aparecer en el cuerpo del texto. Se harán indicándose entre paréntesis el apellido del autor/a en minúsculas, seguido del año y página de la publicación (p.ej., Fernández, 2012: 23). Si dos o más documentos tienen el mismo autor/a y año, se distinguirán entre sí con letras minúsculas a continuación del año y dentro del paréntesis (García, 2008a). Los documentos con dos autores se citan por sus primeros apellidos unidos por “y” (Sánchez y Torre, 2010). Para los documentos con más de dos autores se abreviará la cita indicando solamente el apellido del primer autor seguido de “et al.”(Payne et al., 2003). Cuando se cita a un autor ya citado en otro seguirá la siguiente estructura (Serrano, 2005 citado en Pérez, 2010).

10. Cuando se citen en un trabajo organismos o entidades mediante siglas, deberá aparecer el nombre completo la primera vez que se mencione en el texto.

11. Las referencias bibliográficas seguirán las normas APA, según el orden alfabético atendiendo al apellido de los autores. Si un autor tiene diferentes obras se ordenarán por orden cronológico. A continuación se exponen ejemplos de citas bibliográficas correctamente referenciadas:

- Para artículos de revista, p.ej.:

Deusdad, B., Moya, E.M., y Chávez, S. (2012). Violencia de género y mujeres migrantes en la frontera: el caso de El Paso, Texas. *Portularia, XII*, 13-21. Doi: 10.5218/PETS.2012.0002.

Si el artículo además tiene número D.o.i. se añade al final.

- Para libro completo, p.ej.:

Fernández, T., (2012). *Trabajo Social con casos*. Madrid: Alianza Editorial.

- Para capítulos de libro, p.ej.:

García, F.J., y Meneses, C. (2011). Los instrumentos de evaluación. En T. Fernández (Ed.), *Fundamentos del Trabajo social* (pp. 221-250). Madrid: Alianza Editorial.

- Para artículo en periódico o publicación masiva: si el artículo no tiene autor, a efectos del orden alfabético se considera por “crisis”, p.ej.:

La crisis económica. (2012, Enero 27). *El País*, p.21.

- Para artículo en periódico o publicación masiva: si el artículo tiene autor, p.ej.:

Millás, J.J. (2012, Agosto 26). Dan ganas de morirse. *El País semanal*, p.11.

- Para informes o estudios seriadados, p. ej.:

IMSERSO. (2009). *Informe 2008: Las personas mayores en España*. Madrid: Observatorio de personas mayores. IMSERSO.

- Para medios electrónicos en Internet, p.ej.:

INE (2011). *Encuesta Condiciones de Vida*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística. Extraído el 12 de enero, 2012, de <http://www.ine.es>.

Instrucciones a los autores

12. Los cuadros, tablas, figuras y mapas deberán presentarse en documento /hoja aparte, debidamente elaboradas e indicando su lugar en el artículo (Formatos: excell o jpg).

13. El Consejo de redacción se reserva el derecho de rechazar los originales que no juzgue apropiados, así como de proponer al autor modificaciones y cambios de los mismos cuando lo considere oportuno.

14. El Consejo de redacción de la revista Trabajo Social Hoy y el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid no se hace responsable de las opiniones y valoraciones que realicen los autores cuyos trabajos sean publicados.

Indicadores de calidad

Trabajo Social Hoy está presente en bases de datos nacionales e internacionales

LATINDEX
<http://www.latindex.unam.mx/>

DIALNET
<http://dialnet.unirioja.es>

Plataformas de Revistas

DICE
<http://dice.cindoc.csic.es/>

RESH
<http://epuc.cchs.csic.es/resh/>

Suscripciones y solicitudes

La revista Trabajo Social Hoy es una publicación cuatrimestral, que se distribuye gratuitamente a los colegiados de Madrid. Para obtener una información actualizada de cómo obtener la revista a través de suscripciones, privadas o institucionales, o cualquier aclaración relacionada con las mismas, por favor, consulte la página del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid www.comtrabajosocial.com.

TRABAJO SOCIAL HOY is a trademark registered in the Spanish Office of Patents and Trademarks, entry number 3028044/3.

Subject matter and scope of the journal	Trabajo Social Hoy is a professional journal the purpose of which is to publish scientific studies and professional experiences related to Social Work. The journal's contents are targeted to the international community of people specialised in this field, in order to promote debate and the exchange of experiences and information related to the profession. The journal is the responsibility of the Professional Association of Social Workers of Madrid, which for twenty years has been publishing it regularly. Since 2004 it has been available in digital format.
Type of works accepted	The contents of the journal are divided into the following sections: <i>Articles:</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Dossier. A special section included in some issues, consisting of several articles on a particular subject.▪ Items of professional interest. Articles about research projects or reviews of books.▪ Intervention and professional practice. Articles that describe intervention programmes, real cases and practical experiences. <i>Brief contributions</i> <i>Professional information</i>
Selection process The selection of articles and other contents follows the protocol set forth below:	<ol style="list-style-type: none">1. Texts are received at the following e-mail address: publicaciones@comtrabajosocial.com. They are to be accompanied by a letter of presentation in which the sender requests review of the article for publication in the appropriate section of the journal. It should be expressly mentioned that the work has not been published or disseminated elsewhere and that for purposes of publication it is being sent only to the journal Trabajo Social Hoy. The letter must be signed by the authors of the manuscript.2. Upon receiving the original manuscript in electronic format, the secretary's office of the Professional Association of Social Workers of Madrid's publications department will confirm that the manuscript has been received, indicating, if necessary, any changes that must be made in the presentation format, in the event that the manuscript does not fulfil the requirements specified in the Instructions to Authors section.3. After receiving the article, the secretary's office of the publications department will anonymize the texts, making sure that the authors' name and details are not visible during the manuscript's evaluation.

Selection process

4. The manuscript will be classified according to the sections indicated in the Type of Works Accepted section.
5. The first evaluation will be performed by a member of the Editorial Board. He or she will confirm the suitability of the manuscript's contents as regards the journal's subject matter and the submission's quality in general.
6. The member of the Editorial Board will propose a professional external referee, to do the next stage of review, which is also anonymous. This referee will read the manuscript and write up his or her comments and opinion regarding its quality, and forward them to the Editorial Board. Referees will have a period of one month to review and send, by e-mail, their considerations, which must be well-reasoned and constructive.
7. The Editorial Board will take into account the referee's opinion and recommendation as its make the final decision. The authors of the submission will be informed by e-mail of the acceptance or rejection of the article, and of the reasons justifying the decision.
8. There are four possible decisions:
 - a. Publication with no modifications.
 - b. Publication with minor modifications.
 - c. Proposal that the article be thoroughly revised by the authors prior to publication.
 - d. Rejection of the manuscript, proposing that it be reformulated according to the indications made by the reviewers.
 - e. Rejection of the manuscript.
9. Authors will be informed of the date of publication of their article, in the event that it is accepted.
10. The criteria used by the Editorial Board in making its decision are the following: originality, importance of the subject matter, presentation, quality of the writing.
11. At the end of each year the publications department will publish the statistics pertaining to the articles: number of articles received, the number accepted, the number rejected and the average time elapsing between acceptance and publication of each article.

Instructions to Authors

Before sending the manuscript, authors should confirm that the subject matter fits with the themes and contents of the journal. Manuscripts not having the appropriate subject matter can be rejected without evaluation.

1. The authors of articles that have been accepted for publication can also send a version in a language other than Spanish, and such translation will be published in the digital journal in PDF format.
2. The pages of the journal Trabajo Social Hoy are open to all types of contributions: articles on research conducted, systematic reviews of bibliography, reflective pieces, practical experiences, special collaboration projects and other sections, such as brief contributions or any text that may be of interest and meets the minimum requirements needed for publication. Preferably the articles will be send in Spanish, but also allowed English articles. Preferably the article will be sent in Spanish, but also it will be allowed in English.
3. The works must be sent to the e-mail address publicaciones@comtrabajosocial.com in Word (.doc or .docx), specifying in the subject line "submission publication TSH" plus the contents of the issue number in which you wish to publish it. The submission must be accompanied by the letter of presentation, a form for which is available on the Association's web page, at www.comtrabajosocial.com/publicaciones.
4. By submitting the article, it is assumed that you understand and accept these instructions as well as the publication guidelines.
5. The manuscripts must be no longer than 30 double-spaced pages in Times New Roman, size 12. Each article must include a 5-10 line abstract and five key words that identify the contents of the text (to facilitate preparation of the journal's table of contents).
6. The manuscript must include the information and pages in the order indicated below, all in one file. On the first page will appear the title of the article, in Spanish, followed by: the abstract, also in Spanish; key words, preferably in Spanish and English (the journal provides an English translation of all abstracts); names and surnames of all the authors; full name of the institution in which the authors work; e-mail addresses of all the authors, with one of them also including correspondence details (postal address, telephone, fax). On the second page the text of the manuscript will begin.
7. The article will be accompanied, in a separate document, of a letter of presentation (please use the form provided on the web page, www.comtrabajosocial.com, and on this journal).

Instructions to Authors

8. The manuscripts must not have been previously published. The person signing the article will be held responsible for the article not having been published before or sent to another journal for publication. If the article has been published, this must be mentioned in the article, which should be accompanied by a document - issued by the appropriate body - authorizing its possible reproduction in Trabajo Social Hoy.

9. All the bibliographical references must be cited in the text. The use of footnotes is to be avoided, so references must appear within the text. Such citations must be inserted inside parentheses, indicating the surname of the author in upper case, followed by the year and page number of the publication, for example (Fernández, 2012: 23). If two or more references have the same author and year of publication, they will be distinguished from each other by lower case letters next to the year, inside the parentheses (García, 2008a). The documents with two authors will be cited using the two surnames linked by "and" (Sánchez and Torre, 2010). For references with more than two authors, the citation will be abbreviated, indicating only the surname of the first author, followed by "et al." (Payne et al., 2003). When the citation is of an author cited by another author, the following structure is to be used (Serrano, 2005 cited in Pérez, 2010).

10. When the article uses an acronym to refer to a body or group, the group's full name must appear the first time it is mentioned in the text.

11. The bibliographical references must follow the APA guide, in alphabetical order by author surname. If an author has more than one work, they will be listed in chronological order. Below are some examples of bibliographical references correctly cited:

- **For journal articles:**

Deusdad, B., Moya, E.M., y Chávez, S. (2012). Domestic Violence Against Migrant Women at the Border: The Case Study of El Paso, Texas. *Portularia*, XII, 13-21. Doi: 10.5218/PETS.2012.0002.

If the article also has a DOI (Digital Object Identifier), it is added at the end.

- **For a complete book:**

Fernández, T., (2012). *Social Casework*. Madrid: Alianza.

- **For book chapters:**

García, F.J., y Meneses, C. (2011). Assessment tools. In T. Fernández (Ed.), *Fundamentals of Social Work* (pp. 221-250). Madrid: Alianza.

- **For an article in a newspaper or mass media publication: if the article has no author, for purposes of alphabetical order, the first important word is considered (“economic” in the example):**

The economic crisis. (2012, Enero 27). *El País*, p.21.

- **For an article in a newspaper or mass media publication: if the article does have an author:**

Millás, J.J. (2012, Agosto 26). It makes you want to die. *El País weekly*, p.11.

- **For serial reports or studies:**

IMSERSO. (2009). *Report 2008: Older persons in Spain*. Madrid: Observatory of elderly. IMSERSO.

- **For electronic media in Internet:**

INE (2011). *Living Conditions survey*. Madrid: National Institute of Statistics. Extracted January 12, 2012, de <http://www.ine.es>.

Instructions to Authors

12. The charts, tables, figures and maps should be submitted in a separate document or on a separate sheet. They must be suitably prepared and their location in the article must be indicated.

13. The Editorial Board reserves the right to reject the original works that it deems inappropriate, and also to propose modifications to them whenever it finds such changes necessary.

14. The Editorial Board of the journal *Trabajo Social Hoy* and the Professional Association of Social Workers of Madrid is not responsible for the opinions and judgements expressed by the authors whose work is published.

Quality indicators

LATINDEX
<http://www.latindex.unam.mx/>

DIALNET
<http://dialnet.unirioja.es>

DICE
<http://dice.cindoc.csic.es/>

RESH
<http://epuc.cchs.csic.es/resh/>

Subscriptions, advertising and requests

The journal Trabajo Social Hoy is a quarterly publication distributed free of charge to members of the Professional Association of Social Workers of Madrid. To receive updated information on how to obtain a journal by subscription, either private or institutional, or to clarify any other issue related to subscriptions, please consult the web page of the Professional Association of Social Workers of Madrid www.comtrabajosocial.com.

MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN

Este modelo de carta deberá ser adjuntado junto con el artículo enviado a la revista.

Estimada Director/a de la Revista Trabajo Social Hoy:

Revisadas las normas de publicación y las instrucciones facilitadas en la misma, los autores consideramos que la publicación Trabajo Social Hoy es adecuada para la divulgación de nuestro trabajo, por lo que solicitamos se estudie su publicación en la sección:

- Dossier
- Temas de interés profesional
- Intervención profesional
- Reseñas

El **título** del artículo es _____,
y los **autores** del mismo son _____

La **persona encargada** de mantener la correspondencia con la revista es _____

con **institución de referencia** _____,

Dirección postal _____,

Tfno. _____ Email _____

Página web _____.

Los autores del artículo certifican que este no ha sido previamente publicado en otro medio de comunicación, y que además no ha sido enviado a otra revista para su consideración.

Los autores se responsabilizan el contenido publicado, así como aceptan las modificaciones, que sean oportunas para la publicación del mismo, concluida su revisión.

Fdo.

Autores del artículo

MODEL COVER LETTER

This model cover letter should be sent with the article to the Journal.

Dear Director of Trabajo Social Hoy:

Having read the author's instructions and analyzed the coverage of Trabajo Social Hoy, we believe that the Journal is appropriate for disseminating our work. We request that you take into consideration in the section:

- Dossier
- Matters of professional concern
- Professional intervention
- Reviews

The **title** of the article is _____,
and the **authors** are _____

The **responsible person** for correspondence is _____

Reference institution _____

Postal address _____

Tlfo. _____ Email _____

Web _____

The authors certify that the article has not been published, in whole or in part, in any other medium.

The authors are responsible published content and accept the changes that are appropriate for the publication.

Fdo.

Authors

Hoja de suscripción

TRABAJO SOCIAL HOY

(precios vigentes desde el 1 de febrero de 2011)

NOMBRE (persona y/o entidad)

DIRECCIÓN

LOCALIDAD

PROVINCIA

CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO

E-MAIL

FECHA

OBSERVACIONES

COSTE DE SUSCRIPCIÓN A LA REVISTA

3 números cuatrimestrales

Trabajadores/as Sociales de otros Colegios Profesionales y/o estudiantes acreditando dicha condición	Organismos/ Entidades	Resto	Extranjero
30 €	44 €	40 €	52 €

FORMA DE PAGO

- **Transferencia bancaria a la cuenta del Banco Popular Español, Sucursal 0001 (Of. Principal) de la C/Alcalá, 26. 28014 Madrid.**

c.c.c. 0075-0001-88-0606440012

ENVIAR ESTE BOLETÍN, así como **copia de la transferencia bancaria** (en caso de haber elegido esta forma de pago) a la siguiente dirección:

COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE MADRID
C/ Gran Vía, 16 28013 Madrid

O por Fax: 91 522 23 80, o descargando documento en www.comtrabajosocial.com

Firma del suscriptor

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "Suscriptores", cuya finalidad es gestionar las suscripciones a la revista del Colegio, inscrito en el Registro de Ficheros de Datos Personales de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid. El órgano responsable del fichero es el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es Gran Vía, 16, 6º Izq. Madrid 28013, correo electrónico: secretaria@comtrabajosocial.com, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal.

Sumario | Contents

Presentación | Presentation

Artículos | Articles

Dossier

Mediación en conflictos versus mediación en trabajo social
Mediation in conflicts versus mediation in social work

Ana Martín Muñoz Págs. 7-14

La relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿modelo teórico de trabajo social?
Relevance of mediation in social work: a theoretical model of social work?

Carmen Rodríguez García Págs. 15-38

Interés profesional

Sistemas de complejidad política
Systems of the political complexity

Cruz García Lirios, Javier Carreón Guillén, Jorge Hernández Valdés,

María Montero-López Lena, José M. Bustos Aguayo Págs. 39-48

Intervención profesional

Mesa técnica de empleo del municipio de Alcalá de Henares
The employment board of Alcalá de Henares

Amelia Conde Pizarro, Cristina Manzano Felipe, Lola Perea Castro, Laura Rosales Sánchez,
Isabel Rubio Jiménez de los Galanes, María Sánchez Vicente Págs. 49-60

La inteligencia emocional: nuevas perspectivas de intervención sociosanitaria
Emotional intelligence: new perspectives for social-health intervention

Joaquín Muñoz López Págs. 61-66

Reseñas | Reviews

Título del libro: *Trabajo social con comunidades y mujeres musulmanas.*

Diagnóstico y premisas de intervención para la plena pertenencia social

Book Title: *Social work with communities and Muslim women.*

Diagnosis and intervention premises belonging to the social inclusion.

Autor: Rubén Darío Torres Kumbrián

Reseña realizada por Ángeles Martínez Boyé Págs. 67-70

Información profesional | Professional information

Presentación del Manifiesto para la Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales

Presentation of Manifiesto for the Defence of Public Social Services System Pág. 71

2012: Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad Intergeneracional

2012: European Year of Active Ageing and Intergenerational Solidarity Pág. 73

