

InterAcción y Perspectiv

Revista de Trabajo Social

ISSN 2244-808X
D.L. pp 201002Z43506

Enero-Junio 2018
Vol. 8 No. 1



Universidad del Zulia
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Centro de Investigaciones en Trabajo Social

Interacción y Perspectiva
Revista de Trabajo Social
Vol. 8 N°1 pp. 30-45
Enero-Junio

Dep. Legal ppi 201002Z43506
ISSN 2244-808X
Copyright © 2018

ARTÍCULO DE ENSAYO

Aportes teóricos para el abordaje interdisciplinario de conflictos complejos en Santa Fe

Anabella Córdoba* y Leticia Taulamet **

Resumen

Profesionales del Trabajo Social argentino posicionados desde el paradigma de protección y promoción de derechos, nos encontramos en la actualidad, con una multiplicidad de escenarios escindidos, donde las interrelaciones sujeto(s) conflictividad cobran relevancia por el impacto negativo que genera directamente en las partes intervinientes, sea cual fuere su ámbito, e indirectamente en nuestra sociedad.

El mayor desafío de quienes apostamos a la construcción de procesos de pacificación es propiciar y promover relaciones saludables en un marco de colaboración y respeto a las diferencias, propósito que compartimos con otras disciplinas y que nos remite a posibilitar espacios de encuentro y de acción multifactorial e interdisciplinaria.

En nuestro territorio, la aplicación de métodos no adversariales de resolución de conflictos desde el Estado, se instituye en la agenda pública como una política que permite abordarlos colaborativa y constructivamente desde hace pocos años.

En este marco, en Argentina se reconoce desde la legalidad solo a la abogacía para el ejercicio de la mediación prejudicial obligatoria y el resto de las profesiones quedamos subordinadas desde el punto de vista procesal.

Comprendiendo que los conflictos son procesos complejos y deben ser abordados integralmente, este ensayo pretende plasmar nuestras reflexiones teóricas y búsquedas que transitan de lo disciplinar a lo interdisciplinar, de lo instituido a lo instituyente, de las críticas a las propuestas surgidas a partir de prácticas situadas en diversos ámbitos(socio familiar, grupal, comunitaria e institucional) y niveles(local y regional) donde un equipo de mediadores de diversas disciplinas trabajamos con estas herramientas en todo el territorio de la provincia de Santa Fe- República Argentina.

Palabras claves: Conflictos; institucionalidad; interdisciplina.

Correos: anbellacordoba2003@gmail.com / anbellacordoba@outlook.com / letaulamet@gmail.com

Recibido: 29/11/17 Aceptado: 14/12/17

* Lic. en Servicio Social (Facultad de Trabajo Social-UNER), Mediadora (Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales- UNL). Docente de nivel terciario superior ex Escuela de Servicio Social de Santa Fe. Miembro fundadora de la Cooperativa de trabajo interdisciplinario EMPATIO Ltda. Santa Fe. Argentina. Dirección Postal: José Ruperto Pérez Nro. 1695- Barrio Candiotti Sur- Ciudad de Santa Fe (3000) Argentina.

**Abogada (Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales- UNL. Mediadora (Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales- UNL).Miembro fundadora de la Cooperativa de trabajo interdisciplinario EMPATIO Ltda. Dirección Postal: Salta 3291- PA (3000) Santa Fe.

Abstract

Theoretical contributions for the interdisciplinary approach of complex conflicts in Santa Fe

Currently, Social Work professionals are faced with a multiplicity of divided scenarios, where the interrelations of subject(s)-conflictivity become relevant due to the negative impact that it generates directly on the parties involved in the conflicts, whatever their scope, and indirectly throughout Argentine society.

The greatest challenge for those of us who are committed to the construction of peace processes is to favor and promote healthy relationships within a framework of collaboration and respect for differences, a purpose that we share with other social disciplines and that leads us to open spaces for meeting and multiactoral and interdisciplinary action.

In our territory, the application of non-adversarial methods of conflict resolution from the State has been established and installed in the public agenda as a policy that allows them to address them collaboratively and constructively for a few years.

In this context, in our country, only one profession is recognized from the legality: the advocacy for the exercise of compulsory pre-judicial mediation, and so the rest of the professions are subordinated from the procedural point of view.

Understanding that conflicts are complex processes and must be addressed comprehensively, this essay tries to capture our theoretical reflections and searches that move from the disciplinary to the interdisciplinary, from the instituted to the instituting, from the criticisms to the proposals arising from situated practices. in different areas (family, group, community and institutional) and levels (local and regional) where a team of mediators from different disciplines work with these tools throughout the province of Santa Fe- Argentina.

Key words: Conflicts; institutionality; interdisciplinary.

Introducción

El campo societal en la contemporaneidad está signado por situaciones de violencias, intolerancias, discriminaciones, entendidas como manifestaciones de la cuestión social que expresan el escalamiento del conflicto social anidado en la trama de relaciones e interacciones humanas de los actores sociales. En una coyuntura donde el Estado Argentino está perdiendo su rol activo desde que se está volviendo a instalar la lógica (neoliberal) cobra centralidad lo privado sobre lo público en todas las políticas públicas (económicas, de empleo, sociales, culturales).

Los avances en materia de reconocimiento, restitución y promoción de derechos logrados en la última década, se están desintegrando rápidamente por las medidas de supuestas reformas adoptadas por el actual gobierno, perfilando un escenario atravesado por conflictos intersectoriales, interactorales, multipartes. El regreso a políticas neoliberales similares a las adoptadas en la década del 90 implica sustancialmente acentuar las desigualdades entre ricos y pobres, mayor exclusión,

marginación y conflictos en todos los ámbitos (familiar, socio dinámico o grupal, institucional y comunitario).

Resulta imprescindible poner en debate la temática de este trabajo, como lo expresa Zemermann (2000:2) "...el esfuerzo por impulsar construcciones sociales diferentes, conforman un eje estructurador sustantivo de la realidad social: el conflicto en todas sus manifestaciones, espacios y temporalidades."; "... Y que no es sino la expresión fenoménica de la capacidad de activación de los sujetos y de sus distintas proyecciones históricas y por ello para dar cuenta de estas situaciones no se puede prescindir del análisis crítico de la relación sujeto conflictividad".

En este contexto, la complejidad de los conflictos en cada área y nivel es acorde al incremento de amenazas, vulnerabilidades e incertidumbres, desigualdades materiales y simbólicas que padece una sociedad que vertiginosamente se va empobreciendo día a día. La relación sujeto- conflictividad se enmarca en procesos sociales que, por insuficiente o inefectiva intervención, pueden llegar a umbrales destructivos inimaginables.

En este marco surge la necesidad de diseñar, implementar, evaluar acciones intencionadas preventivas, interventivas que aborden los conflictos de manera constructiva y colaborativa, abarcativas de la totalidad social cuyo eje sea la convivencia pacífica, no como mero paliativo para contener los conflictos sino para lograr mayores grados de desarrollo humano.

Es así que, después de veinte años de instrumentación en el país de los métodos de resolución de conflictos, el Parlamento de la provincia de Santa Fe sanciona la Ley Nro. 13151/2010 "Ley de mediación prejudicial *obligatoria*" como alternativa para ampliar el acceso a la justicia, reducir los costos del sistema judicial y contribuir a la pacificación social. Esta normativa habilita solo a abogados y procuradores a ejercer la mediación, siendo las otras profesiones co- mediadores.

A seis años de su implementación en todo el territorio provincial, los actores involucrados reclaman su modificación desde diferentes espacios de poder, intereses y posiciones. La disputa manifiesta entre abogados litigadores y abogados mediadores está instalada en la agenda societal sin tener presencia las voces de otras profesiones que tienen legalizada la mediación como incumbencia desde hace más de veinte años como es el caso del Trabajo Social. (Ej. Incumbencias sancionadas a partir de las Leyes de ejercicio profesional que datan de 1986 y recientemente la Ley Federal de Trabajo Social Nro. 27.072 /2014). Hoy el debate transita entre dos posturas contrapuestas: leyes más amplias que permitan un sistema abierto y la mediación como antesala del proceso judicial- sistema cerrado.

Trascender esta disputa implica adentrarse en la verdadera naturaleza jurídica de algunas instituciones, como es el caso de la mediación, que se pretende encorsetar a veces, dentro de una normativa cuyo objetivo de máxima, dista mucho de las oportunidades urgentes de políticas legislativas, generando de esta manera una vez más como otras tantas, estas especies de sistemas jurídicos productores de inconstancias, vacíos, incertidumbres y derivaciones falaces que, muchas veces, provocan la conclusión

por insustentable de un instituto que, paradójicamente se vuelve cada vez más indispensable, dentro del conjunto de los procesos de gestión colaborativa de conflictos.

Ancladas desde el paradigma de protección y promoción de derechos, reconocemos la importancia de propiciar procesos que instauren la justicia restaurativa como parte del tránsito de ciudadanos asistidos a ciudadanos emancipados, desde los principios de autonomía, voluntariedad, participación y protagonismo. Trascender la disputa enunciada es imperioso en esta coyuntura centrando nuestra atención en los lugares sociales donde se previene, aborda y contiene los conflictos- familia, instituciones sociales, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil, defensoría del pueblo, centros de mediaciones locales.

En este trabajo intentaremos poner foco y echar luz sobre los aspectos teóricos metodológicos que fundamentan los procesos de resolución de conflictos en los diversos ámbitos donde se desarrollan (individual, grupal, comunitario, institucional) recuperando los tránsitos desde dos disciplinas Trabajo Social y Abogacía en la provincia de Santa Fe- Argentina.

Desarrollo

La multiplicidad de expresiones de la Cuestión Social dan cuenta de la dinámica histórica social de los procesos antagónicos y disyuntivos del sistema capitalista periférico en todas sus dimensiones: socio cultural, económico, político, ambiental. Coraggio y Arancibia (2004:1) definen "la cuestión social en una sociedad capitalista con formas democráticas como el entramado de problemas interdependientes con significado social, jerarquizados y articulados que amenazan la cohesión de la sociedad como tal". Ese entramado interpela y desafía a los actores políticos que inciden en la constitución de la agenda pública e intervienen en la gestión. Por ello estos autores afirman que la cuestión social es un proceso abierto de construcción social. Pereira (2003; 83) explica que una cuestión es un problema por resolver, un punto de partida del conocimiento, que implica resolución cognitiva y práctica

Estas expresiones inciden en las diversas modalidades de respuestas que se generan para abordarlas que, según Cavalleri (2008) son las políticas sociales, la represión y la naturalización. Dada la presencia en estos procesos de varios modos adoptados, existe una coexistencia de conflictos marcados inherentes a las disputas por el reconocimiento de diferencias de género, étnicas, en la constitución de las familias, grupos y comunidades, modos de habitar u ocupación del territorio por una parte; y por otra por las disputas por mayores logros de igualdad frente a las desigualdades crecientes de los sujetos sociales, que los limita en calidad diferenciada a mayor y mejor alimentación, educación, salud, seguridad y justicia, entre otras.

Estos conflictos suponen, respectivamente, la presencia de injusticias culturales y socioeconómicas, las cuales se pueden presentar en un mismo sujeto, individual o colectivo, de manera separada o articulada." (Fraser en Mallardi, 2013: 5). Al considerar la dimensión política, cultural e ideológica de los procesos sociales es posible identificar "...las visiones que el sujeto tiene y el grado de problematización o naturalización que

le permite o le niega vincular su situación a una cuestión de derechos vulnerados o cuestiones fortuitas, respectivamente” (Mallardi, 2013:12) o meritocráticas donde desde la sociedad se deposita en el sujeto la culpa de no haber podido lograr determinado objetivo o meta.

La reconstrucción analítica y reflexiva de la situación problemática que se manifiesta en el conflicto, desde el punto de vista de los protagonistas, se constituye en el punto de partida que permite transitar un camino de gestión y transformación de los conflictos encausados desde la arena pública de la mano de profesionales idóneos.

Por lo dicho, debemos definir qué se entiende por violencia diferenciándola del término conflicto ya que usualmente se los utiliza como sinónimos, sin embargo tienen diferentes significados. Al respecto la academia en los últimos años se ha esforzado en describir y comprender la naturaleza social de las violencias por una parte y por otra indagar sobre los diversos modos de encarar la gestión pública para enfrentar las mismas, sus efectos de primero y segundo nivel, como inciden en la producción y la reproducción de la vida social.

La(s) violencia(s) ha sido definida, por ejemplo por Barbeito y Caireta (2005:8), como “Actitud o comportamiento que constituye una violación o privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona, como su integridad física, psíquica y moral, o sus derechos y libertades.” otros autores se refieren a su aspecto indirecto o estructural, referido a su dimensión económico-social de las injusticias sociales, como la marginalidad, o la inaccesibilidad a los recursos, o a los medios, entre los que se encuentran los servicios públicos de salud, educación y justicia, para una gran parte de la población. Se trata de una visión de la(s) violencia(s) como factor impediendo del desarrollo de las potencialidades de la persona en relación a su contexto socio-cultural, como lo señala por ejemplo Lederach (1998:98): “...es preciso enfocar la violencia como causa de la diferencia entre lo que las personas podrían ser pero no son... en cuanto a lo que se refiere a la realización de una vida mínimamente humana. Por ello tenemos que enfocar la violencia... en términos de autorrealización del individuo...” Este autor propone reducir la violencia y “...hacer crecer la justicia en las interacciones directas y las estructuras sociales” respondiendo a los problemas reales de las relaciones humanas a través de la transformación de los conflictos, significando con esto “prevenir los flujos y reflujos de los conflictos sociales y responder con oportunidades vivificantes para crear procesos hacia un cambio constructivo”(2003: 21).

Al respecto, se debe hacer mención que existen diversas clases de violencias condicionadas a criterios situacionales (aquellas que tienen en cuenta la relación con las víctimas- los actores involucrados o el ámbito y espacio social donde se produce, las motivaciones para que emerjan (política, social, económica, intrafamiliar, de género, institucional, intercultural entre otras y en sus diversos niveles: familiar, grupal, comunitaria, institucional, laboral y ambiental). Conforti expresa que Freud en su estudio sobre la violencia en la historia de la humanidad afirma que esta ha tenido un papel resolutor, es decir que “...se manifiesta en un conflicto cuando no se ha logrado contener o controlar la escalada y será el más fuerte de los contendientes el que gane la disputa”.

(2014: 24) donde el otro más débil debe ser destruido, negándole todo derecho como ser humano.

En relación al término conflicto el mismo proviene del latín "coflagere", unidos en el sufrimiento, en un proceso de co-construcción con el otro, en el cual las acciones de los protagonistas y sus contextos, condicionan su devenir. Así es definido por Suares (2012:78) como: " Un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla... puede transformarse, desaparecer y/o disolverse ó permanecer relativamente estacionario; que se da entre dos o más partes...personas...grupos; en el que predominan las interacciones antagónicas sobre las interacciones atrayentes; en las cuales las personas que intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones,pensamientos, afectos y discursos; que algunas veces, pero no necesariamente, pueden ser procesos conflictivos agresivos; que se caracteriza por ser un proceso co-construido por las partes y que puede ser conducido por ellas mismas o por un tercero; por lo cual decimos que es un proceso complejo..."

Baruch y Folger (2008:129) plantean que debemos definir a los conflictos no como problemas sino como oportunidades de crecimiento y transformación de la capacidad humana para afrontar "... las dificultades de toda clase comprometiéndose en la reflexión, la decisión y la acción como actos conscientes e intencionales", relacionando la integración de la autonomía del sujeto, la preocupación y la comprensión de otros en la mejora de la convivencia social. Relación intersubjetiva con el otro que es un legítimo otro, en donde ese otro tiene presencia, es otro reconocido y considerado en la relación, por ello para gestionar el conflicto necesito imperiosamente de la cooperación o colaboración de ese otro que junto a nosotros comprende y reflexiona para lograr acuerdos sustentables.

En este sentido, el conflicto no es entonces necesariamente como se piensa en una aproximación a priori, algo negativo en sí mismo, destinado a eliminarse o negarse, sino más bien una interacción necesaria en la vida cotidiana de los sujetos. Es así que continuamente estamos en relación con un "otro", desde la misma noción de otredad, estamos invitados al conflicto con lo diverso (aquello que no soy yo, sino que es otro diferente). Por otro lado y no menos relevante, nos reconocemos como sujetos del lenguaje, por lo cual también allí estaremos sometidos a los conflictos devenidos de su uso, la emocionalidad y la intencionalidad que ello implica.

Al respecto Suares(2012: 74) expresa "...en toda interacción se entretajan sentires, pensares y haceres. Pensar en la interacción como únicamente conducta, acción, dejando de lado el pensar y el sentir, es volver hacia atrás el conocimiento científico, es volver a la división cartesiana entre cuerpo y mente, que tanto ha empantanado a nuestros conocimientos acerca del ser humano." Es decir, que pueden tener basamento en diferencias de sistemas comunicacionales, emocionales o de percepciones o de recursos; atravesados por el contexto socio cultural.

La institucionalización de los métodos de resolución de conflictos en el espacio público

Para poder relacionar las diversas situaciones de conflictos y sus intervenciones que, desde el espacio público se institucionalizaron resulta necesario recuperar brevemente su proceso histórico.

Los métodos de resolución de conflictos surgen en los Estados Unidos por la insatisfacción que producía la aplicación de forma exclusiva y excluyente de los mecanismos jurisdiccionales, lo que originó a comienzos de los años 70: la aparición, clasificación e institucionalización de otras formas de tratar los conflictos llamadas alternativas respecto del litigio. La demanda social apuntaba, y aún hoy es así, no sólo a la mejora del funcionamiento del sistema tradicional: los tribunales, sino además hacia los contenidos y el fondo de las soluciones adjudicadas por la magistratura.

En ese contexto la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluía el tema como uno de los factores que hacen a la salud. Por ejemplo, la tercera Conferencia Internacional sobre Promoción de la Salud: Entornos Propicios para la Salud (Conferencia de Sundsvall - 1977) habla de cuatro dimensiones de la acción para crear "*entornos propicios para la salud*", en el sentido de los aspectos físicos, espirituales, económicos, políticos y sociales del medio que nos rodea (lugar para vivir, ambiente de trabajo, recreación, acceso a recursos para vivir y posibilidades de obtener medios para accionar); que deben articularse en una interacción dinámica. De esta manera los menciona y describe:

- "La dimensión social, es decir la forma en que las normas, las costumbres y los esquemas sociales influyen en la salud. En numerosas sociedades, la evolución de las relaciones sociales tradicionales representa una amenaza para la salud, por ejemplo, al aumentar el aislamiento social, restándole sentido y coherencia a la vida, atacando los valores y la herencia cultural tradicionales.
- La dimensión política que obliga a los gobiernos a garantizar una participación democrática en la toma de decisiones y la descentralización de las responsabilidades y los recursos. Ella supone también un compromiso en favor de los derechos humanos, de la paz y de la renuncia a la carrera armamentista.
- La dimensión económica, que supone una redistribución de los recursos en favor de la salud para todos y de un desarrollo durable, y principalmente la transferencia de una tecnología segura y confiable.
- La necesidad de reconocer y de utilizar las competencias y los conocimientos de las mujeres en todos los ámbitos, en especial en la economía y la política, para poner en práctica infraestructuras que favorezcan los entornos propicios a la salud."

Precisamente emerge en un momento histórico donde se produce la crisis del paradigma dominante y se ponen en cuestión los fundamentos teóricos, epistemológicos, metodológicos de todas las disciplinas y profesiones "...se estructuraban y aún lo hacen a partir de un espacio de estructuración teórica alrededor de un objeto particular que guía las prácticas profesionales" (Cazzaniga, 2015:97). Es por ello que en la

contemporaneidad reconocemos que los conflictos, por su complejidad, desbordan las fronteras disciplinares, por lo cual estamos frente a un gran desafío. Las disciplinas circunscriben dominios de competencias y por ello, actuar solo desde una profesión específica es cercar una parte de la realidad e intentar abordarla con recursos y técnicas que dentro de su marco teórico sustentan dicha acción. Esta situación ha dado paso a nuevas disciplinas y /o al necesario abordaje interdisciplinario de las problemáticas societales.

En nuestro país, la comprensión, recepción y difusión del instituto de mediación, tal como la conocemos hoy, se remonta a la década del 90, cuando se realiza una experiencia piloto de Mediación en la ciudad de Buenos Aires. Hasta entonces se habían dado algunos desarrollos aislados por ejemplo en el ámbito familiar, articulados a la terapia y asistencia.

Por decreto Nacional Nro. 1480/ 1992 se declara de interés nacional la institucionalidad y el desarrollo de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Con la sanción y promulgación de la ley nacional Nro. 24.573 de 1995 se instituye la Mediación prejudicial obligatoria y la conciliación, en Capital Federal, dándose un impulso notable a la instauración de los métodos A.D.R. y R.A.D. (Alternative Dispute Resolution o Resolución Alternativa de Disputas); en el 2011 se sanciona la Ley Nacional Nro. 26589.

En Santa Fe con la sanción de la Ley 13151 del 2010 se institucionaliza la mediación prejudicial obligatoria en todo el ámbito de la provincia, siendo legitimados como mediadores los abogados y procuradores, quedando las otras profesiones como "para-jurídicas" en la medida que son los abogados quienes discrecionalmente pueden habilitar a las demás para ejercer la "co-mediación".

En este sentido, la normativa santafesina, entre otras novedades, introduce la idea de "co-mediación" en un sentido muy diferente a lo que entiende la doctrina como tal, y estableciendo además, un disvalor a la figura de los "co-mediadores" que nada tiene que ver con la riqueza que a todas luces implica el ejercicio de la misma; derivado por un lado, de la diferenciación de profesiones de base como requisito para constituirse en mediador y también co-mediador- excluyendo aquellas profesiones que no tienen colegiatura específica-, por supuesto a todas aquellas personas que tienen una expertiz u oficio particular; por otro lado, pasando por cuestiones procedimentales como el requisito de tener que ser el co-mediador invitado especialmente por el mediador o las partes para poder participar, así como obtener una remuneración equivalente al tercio de la que corresponde al mediador abogado. Aparentemente suele ser un factor común en varias legislaciones de nuestro país, que no hacen más que obstaculizar la tarea de establecer y mantener la institución Mediación con un estándar de calidad alto. Al respecto Brandoni (2011:15) señala "...estos años estuvieron dedicados a dar inicio e instalar esta práctica, a la forma en que esta se materializaba, a las luchas por la pertenencia o asimilación de la mediación a diversos discursos disciplinares, por la búsqueda de reconocimiento social del dispositivo, a la inclusión o exclusión de distintas

profesiones, a los requisitos para ser mediador y a su profesionalización. En medio de esta complejidad, la preocupación por la calidad ha quedado rezagada y es una materia pendiente. Esto ha sido así, toda vez que la institucionalización judicial de la mediación se adelantó a la construcción de un corpus teórico y a su arraigo como una práctica social y un campo de saber sobre la conflictividad social.”

Recuperando el valor de la mediación prejudicial, aun con sus inconsistencias ya mencionadas, podemos señalar el enorme aporte que ha significado en cuanto a la masificación de su conocimiento como instituto factible, viable y el acoplamiento lento del mismo a la cultura santafesina. Sin embargo, si a este proceso lo encararíamos desde diversas disciplinas desde una construcción de la mirada y el abordaje integral e interdisciplinario los mismos tendrían otro impacto.

Los métodos de resolución de conflictos ¿para qué?

Existen varios enfoques del movimiento mediador en el mundo que definen a los métodos de resolución de conflictos como herramientas destinadas a aliviar la congestión judicial y a suministrar una justicia de más elevada calidad; otros la miran como un medio para organizar a las personas y comunidades y conseguir acuerdos equitativos; otros como un medio disimulado de control social. Estos enfoques son diferentes y divergentes por lo cual el movimiento mediador no es monolítico sino que es pluralista a partir de los diversos posicionamientos teóricos, epistemológicos y ético-valorativos de los mediadores.

Profundicemos sobre los enfoques nombrados: el proceso mediador es una herramienta poderosa para satisfacer las necesidades humanas auténticas de los sujetos en sus disputas individuales, grupales y comunitarios, facilitando la resolución de problemas mediante la colaboración y la integración “...significando mayor satisfacción general para los consumidores individuales del sistema judicial” (Folger, 2008: 42).

Otros dos enfoques que resultan complementarios: el primero plantea que la mediación ofrece un modo eficaz de organizar a los sujetos sociales en función de intereses comunes y de este modo crear vínculos comunitarios más sólidos para lograr mayor justicia social. El otro, denominado transformativo, define que la mediación contribuye a transformar el carácter de las relaciones antagónicas presentes en una sociedad, trabajando con mucha fuerza la revalorización y reconocimiento de los actores, el autorespeto y la confianza en el otro diferente a mí que conlleva la mutua comprensión y empatía.

El cuarto enfoque denominado de control social es analizado por el movimiento mediador como “...Un instrumento para aumentar el poder de los fuertes para que se aprovechen de los más débiles” (Folger, 2008: 50).

Existen innumerables ejemplos en relación a este último enfoque cuando la utilización de este instrumento permite que, desde esta perspectiva el mediador aborde por ejemplo en las mediaciones familiares, la situaciones de las mujeres que quedan expuestas al regateo coercitivo y manipulador de los hombres que desemboca en acuerdos injustos acerca de la propiedad, el tiempo compartido y la asistencia

alimentaria de los hijos; similar a lo que ocurre en las disputas comerciales entre empresas, con acuerdos en detrimento de los consumidores o trabajadores.

Asimismo se podría avanzar en la implementación de la mediación comunitaria, sin embargo, la misma no está reglamentada aún.

Las disciplinas y el abordaje interdisciplinario

Como cooperativa de trabajo de mediadores conformada por profesionales de diversas disciplinas: trabajo social, derecho, economía, psicología venimos desde hace cuatro años aportando a un trabajo interdisciplinario en resolución de conflictos.

Nos posicionamos como equipo desde el paradigma de protección, promoción y restitución de derechos de los sujetos sociales individuales, grupales y colectivos que desde el enfoque transformativo apelamos a un conjunto de técnicas e instrumentos que les permite a los mismos ser protagonistas en la resolución de sus propios conflictos, sin la intervención de un tercero- el juez- que decide por ellos y cuya sentencia, en muchas ocasiones impacta negativamente en sus vidas, porque la lógica es que hay una parte que gana y otra que pierde en el proceso (competencia). En este sentido los aportes del modelo circular narrativo y el transformativo (Baruch y Folger) nos permiten generar procesos de prevención, transformación y gestión de conflictos a través de medios colaborativos y pacíficos, que coadyuvan al fortalecimiento del capital social entendido como el conjunto de normas de confianza, valores, actitudes y redes entre personas e instituciones, que define el grado de asociatividad entre los diferentes actores sociales y facilita acciones colectivas y de cooperación.

Resulta interesante recuperar lo planteado por Arechaga y Col. (2004:12) "...el derecho aborda el conflicto con una lógica diferente a la mediación ya que intenta responder a la pregunta de quién tiene la razón y su meta en el proceso judicial es la construcción de la verdad formal única como resultado de la confrontación de pruebas que recrean el pasado.

En el caso del Trabajo Social la mediación es una categoría constitutiva que permite pensar los fundamentos teóricos prácticos de la intervención inmediata (instrumentos teóricos, técnicos y políticos) y en donde lo metodológico-operativo-instrumental queda subordinado a los fines profesionales. Cabe hacer mención que ya en la década del 90 hasta la actualidad, autoras como Danani (1993) plantea que el Trabajo Social realiza una mediación en la realidad y con los actores que en ella intervienen desde una posición mediada con una intencionalidad definida; Vélez Restrepo (2003:87) entiende que la mediación es una práctica instrumental que desarrolla el Trabajo Social para vincular necesidades y satisfactores, donde el profesional realiza "...tránsitos reflexivos entre lo singular y lo genérico", Cazzaniga (2009) plantea que el método del trabajo social es una mediación entre la teoría y la práctica donde se entraman supuestos teóricos, ideológicos, epistemológicos y éticos que permiten comprender la realidad para contribuir a su modificación. Los aportes incluidos permiten pensar que la mediación se ubica en la dimensión técnica operativa instrumental subordinada a valores y fines inherentes al proyecto ético político profesional. Travi (2006:17) expresa la existencia

de una clara dependencia de lo técnico- instrumental respecto de las opciones teóricas, valores y principios que orientan el quehacer profesional.

Es en este marco que desde el año 1986 se instituyó a la mediación como incumbencia profesional, ratificada por Ley Nacional de Trabajo Social Nro. 27072/ 2014.

Entendida como herramienta subvierte la concepción que tiene el derecho y se aproxima a lo definido en el campo profesional del Trabajo Social, porque es un proceder que se juega con el discurso y en donde los sujetos involucrados intentan co - construir una verdad relativa. Es así que un(os) sujeto(s) ha(n) comprendido el valor del dialogo y con este el de la comunicación, hecha vínculos y genera un nosotros de posibilidades.

En este sentido se reconoce por una parte que tanto el derecho como el trabajo social han tenido diferentes procesos de profesionalización ligados a la capacidad que ha tenido cada uno para controlar su propio trabajo, definir su objeto de intervención, organizar un conjunto de instituciones y la relación de poder que se establece sobre dos ejes: profesión (controlar su propio trabajo) y Estado conforme con criterios sociales, económicos, políticos otorgando ubicaciones diferenciales a los profesionales en el mercado ocupacional.

En este devenir, se ha generado una conflictiva relación de poder en el proceso de construcción profesional donde se juegan procesos de exclusión, subordinación, hegemonía y usurpación que los grupos profesionales despliegan hacia otras profesiones y ocupaciones, a fin de asegurarse un nicho exclusivo del mercado; por el cual algunas son hegemónicas y monopolizan, otras quedan subordinadas. La pertenencia a una u otra de estas categorías incide fuertemente en los modos de inserción en el mercado laboral y en la capacidad de la profesión de demostrar la superioridad en el manejo de la cuestión que aborda, visibles concretamente en las diferenciaciones materiales y simbólicas que atribuyen las organizaciones públicas y privadas. Consideramos que la abogacía se ubica en las profesiones hegemónicas y el Trabajo Social se ubica en el plano de las profesiones subordinadas. Esta situación se debe a las dificultades que se observan en los profesionales santafesinos al colocarla profesión en el lugar de aplicación de teorías y categorías construidas en otros espacios teóricos que lesiona su autonomía. Puede comprender sea partir de lo que plantea Mario Heler (citado por Aquin et al, 2012: 308)"... la mayor o menor autonomía de los trabajadores sociales es producto de relaciones de fuerza que se fueron estableciendo en el proceso de profesionalización estructurada funcionalmente como dependiente del Estado y que han definido la estructura del campo específico, siendo interiorizada por los miembros de la profesión en su formación y en la experiencia de su desempeño". Cabe aclarar que desde su génesis como disciplina y profesión se viene problematizando el status científico del Trabajo Social emergiendo varias posiciones y visiones al respecto sostenidas desde la academia pero que en el ejercicio profesional prevalece, según observamos, una cierta homogeneización tecnocrática del Trabajo Social. Precisamente nuestro planteo nos ubica intentando generar una ruptura con esta prevalencia.

Mientras el derecho aporta el conocimiento y práctica sobre las normativas vigentes, los usos y costumbres consuetudinarias, el Trabajo Social aporta a la comprensión de los

intereses, necesidades y valores de los sujetos en conflicto; la Psicología aporta a la comprensión de la construcción intersubjetiva de los vínculos, las percepciones que se ponen en juego, la comunicadora social aporta a la comprensión de los procesos de diálogo y entrelazados nuestros conocimientos, saberes y experiencias se construye la intervención fundada y efectiva.

Ahora bien, cuando estas profesiones se encuentran y se reconocen a partir de finalidades en común, valores, metodologías, pensamientos convergentes y divergentes que enriquecen los debates, las miradas y las acciones, consideramos que podemos pensar en trasvasar la disciplina y construir en la interdisciplina.

Trabajar como equipo en nuestro territorio, donde la mediación esta encarada como herramienta para la satisfacción de necesidades buscando respuestas individuales a los conflictos, constituye un gran desafío ya que, al estar cotidianamente monopolizada por una sola disciplina, quien presenta como lo podría presentar cualquier otra, demuestra dificultades para abordar la complejidad y la integralidad, esto se pone en evidencia las limitaciones que se traducen en los resultados logrados hasta el momento.

Nominadas estas dificultades y desde este encuadre nos parece relevante afirmar que nos reconocemos como profesionales provenientes de diferentes disciplinas con diversas trayectorias y recorridos donde, en ese proceso, unas han tenido mayor reconocimiento y legitimidad pero que, en la actualidad nos encontramos en espacios comunes para construir colaborativamente la intervención integral desde la interdisciplina.

Al respecto, podemos afirmar que el trabajo interdisciplinario se define a partir de la confrontación y el diálogo de distintas visiones de mundo traducidas en conocimiento. "...es la interacción existente entre dos o más disciplinas, que mantienen diversos canales de comunicación. Esta interacción puede ir de la simple comunicación de ideas hasta la integración mutua de conceptos directores, de la epistemología, de la terminología, de la metodología, de los procesos, de los datos y la organización de la investigación y de la enseñanza correspondiente." (Apostel, Briggs y Michaud (1972: 23-24)

Resulta importante mencionar que partimos de una mirada que no niega lo disciplinar y endiosa la interdisciplina sino que, ésta debe trascender la mirada reduccionista e ir integrando críticamente los avances que desde los campos disciplinares se han ido logrando. Al respecto Follari (2008:122) expresa: "... es complementaria al enfoque disciplinario; hace emerger de la confrontación de las disciplinas nuevos datos que las articulan entre sí, y nos ofrece una nueva visión de la naturaleza y de la realidad. No busca el dominio de muchas disciplinas, sino la apertura de todas las disciplinas a aquellos que las atraviesan y las trascienden".

Las experiencias desarrolladas por el equipo en abordajes colaborativos en escenarios urbanos y ámbitos complejos, nos permite afirmar que los factores que constituyen el conflicto son de diversa índole, simultáneos y propios del contexto, real o simbólico, en que estos se desarrollan. Es por ello que el análisis de la relación o proceso conflictivo con acento en los intereses resulta insuficiente tanto para comprender su estructura y su dinámica, como para diseñar una adecuada intervención. Para ampliar la comprensión

del fenómeno conflictivo es preciso reparar en la concepción que subraya la multidimensionalidad y/o multicentralidad del conflicto. Estas establecen una interrelación compleja y dinámica que debemos saber descifrar para intervenir efectivamente en el campo de las relaciones humanas. Analizar y comprender las "condiciones de posibilidad" que dan lugar a la aparición del conflicto en las relaciones entre los sujetos o grupos de sujetos es sustantivo al interior del equipo a saber: • incompatibilidad de intereses o dificultades en comprender la complementariedad de los mismos • contradicciones entre "satisfactores finitos-infinitos deseos" • debilidad de los imaginarios colectivos en los integrantes de la sociedad • dificultades para lograr el respeto mutuo • exigua capacidad de reconocimiento de la diferencia" por parte de esa sociedad y/o de sus integrantes • anomia • representaciones sociales negativas, discriminación • dificultades en el logro de procesos de comunicación efectiva y asertiva • cuestiones alrededor de la "legitimidad" de quienes detentan el poder, • falencias del proceso de educación formal en el manejo de emociones y desarrollo de la escucha activa; • dificultades de reconocimiento de las responsabilidades que como ciudadanos tenemos en cuanto a la solución de aquellas situaciones conflictivas que generamos.

La forma en que pensemos, diseñemos, mejoremos estos espacios, facilitará u obstaculizará los procesos de socialización que en ellos se materializan.

Entonces, es necesario construir espacios y vías de encuentros diferentes pero a su vez convergentes, confluentes, sin perder el sentido colectivo del barrio, el pueblo o la ciudad, el grupo de pertenencia, entre otros, donde los lugares sociales son los propicios para anclar estos procesos (la vecinal, el sindicato, la escuela, el club, el centro de salud, entre otros). La experiencia que desarrollamos en estos tres últimos años en una localidad de Humberto Primo ubicada en el centro oeste de la provincia, a 150 kms de la capital de Santa Fe, a partir de la creación de un centro integral de mediación dependiente del gobierno local nos ha permitido desarrollar diversos procesos enlazados que implicaron en un inicio sensibilizar y brindar información sobre los métodos de resolución de conflictos a toda la comunidad, realizar capacitaciones a actores institucionales locales para construir una red preventiva e interventiva de conflictos grupales y comunitarios; apelar a instancias en el centro para gestionar conflictos familiares abordándolos como equipo interdisciplinario; generar practicas innovadoras en las escuelas de mediación entre pares con adolescentes, jóvenes y adultos mayores para fortalecer la cultura de paz; hacia el final del proceso se instituyeron mesas de dialogo ciudadano. Otro resultado de este proceso es que se creó una entidad formadora de mediadores y facilitadores con reconocimiento público estatal que desarrolla procesos educativos en toda la región, existiendo un programa de facilitadores donde docentes, estudiantes, agentes públicos, líderes comunitarios acreditados enseñan a sus pares a gestionar ideas, emociones, procesos dialógicos, gestión de consensos y disensos.

Conclusión

La contemporaneidad se presenta como un conjunto de escenarios signados por conflictos que llegan a desencadenar preocupantes situaciones de violencias. En este

contexto, los profesionales de diversas disciplinas estamos comprometidos en construir miradas y abordar los conflictos trascendiendo lo disciplinar.

La incorporación a la agenda pública santafesina de la mediación como herramienta para la resolución de conflictos prejudiciales (familiares, patrimoniales) habilita solo a los abogados como mediadores y al resto de las profesiones las coloca en un lugar de subordinación y al arbitrio del reconocimiento de los profesionales del derecho de las propias limitaciones que puedan tener en los procesos y sus resultados.

Reconociendo la complejidad de las situaciones conflictivas y la necesaria intervención integral, ponemos en debate esta institución que es nueva en nuestra provincia y que requiere a todas luces ser modificada para mejorar su aplicación, a la brevedad posible. También se hace mención que la mediación prejudicial constituye tan sólo uno de los ámbitos de aplicación de este modo de resolución de conflictos, que tiene la mayor difusión en la comunidad debido a la decisión del legislador de darle la característica de "obligatoriedad"; pero al mismo tiempo, tal vez sea el más limitado por su naturaleza ("pre-judicial") al estar reglamentado de tal manera que su estructura sea compatible y pueda ser incorporado al sistema de resolución judicial. Esto implica dejar afuera una importante cantidad de intervenciones en otros niveles y ámbitos que a nuestro entender constituyen espacios sociales vastos muy ricos, donde trabajar en prevención, contención y abordaje de los conflictos grupales, institucionales, comunitarios, resulta imperioso a nuestro entender.

Tal como expresa Nató (2008:49) "Debemos preservar, reconstruir o inventar espacios que propicien la comunicación y las acciones contributivas de los individuos y de los grupos de individuos. Ámbitos como el espacio urbano, la escuela pública, los espectáculos públicos o los centros de acción comunitaria son inestimables en este sentido. Estimular la participación y el compromiso de amplios colectivos sociales en el desarrollo de actividades de diálogo que conduzcan a diseñar programas de prevención de la violencia y de promoción de una cultura de la inclusión es un desafío y, para nosotros, una obligación. Debemos considerar propuestas de acción orientadas a promover ese "lugar intermedio" que permite a los ciudadanos cooperar para crear, día tras día, un colectivo. Un espacio donde la sociedad y sus integrantes puedan pensarse a sí mismos desde una concepción que promueva "la dignidad de todo ser humano en su vida cotidiana".

Como profesionales tenemos entonces un imperativo social que nos llama a comprometernos en esta tarea de gestar juntos espacios de escucha activa y dialogo que propicien la participación en procesos de resolución colaborativa de conflictos reconociendo a ese otro- sujeto de derechos- en conflicto como legítimo otro, ciudadano que pretende y se encamina a gestionar la resolución del mismo. Y en este sentido, el punto de partida no puede ser otro más que la inclusión en la práctica profesional de los métodos de resolución de conflictos como herramientas, construyendo redes que traspasen lo disciplinar y atiendan en nuestro cotidiano a la construcción y reconstrucción permanente del entramado social.

Desde el Trabajo Social se reconoce que se fortalece la dimensión metodológica instrumental con estos aportes, a sabiendas que la misma se construye a partir de un proyecto ético política inclusivo, democrático, de respeto a los derechos, propiciando mayores grados de libertad y protagonismo ciudadano.

Referencias bibliográficas

Apostel, Leo et al (1979). *Interdisciplinarietà. Problemas de la enseñanza y de la investigación en las universidades*. ANUIES. México

Arias, Ana; Zunino, Elena; Garallo, Silvina (2013) "El proceso metodológico, los métodos de intervención profesional: la impronta de la direccionalidad instrumental y su revisión conceptual" 1|º Edición. Facultad de Derechos y Ciencias Sociales (UBA). E Book.

Aquin, Nora et al (2012) "El problema de la autonomía en Trabajo Social" artículo publicado en Revista de Trabajo Social – FCH – UNCPBA- Plaza Pública.Tandil, Año 5 - Nº 8, Julio ISSN 1852-2459.

Barbeito, C. y Caireta, M. (2005). Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto. Cuadernos de Educación para la Paz. Disponible en línea: <http://www.pangea.org/unescopau/img/programas/educacion/publicacion002e.pdf> (consultado en fecha 24 de noviembre de 2017)

Baruch Bush, R.A y Folger, J.P. (2008) "La promesa de la mediación". Buenos Aires. Editorial Granica.

Brandoni, Florencia (2011) "Hacia una mediación de calidad", Bs As Ed. Paidós,

Cavalleri, María Silvina (2008). "Repensando el concepto de `problemas sociales´. La noción de `situaciones problemáticas´" en Castronovo, R.; Cavalleri, M. S. (coords.) Compartiendo notas: el Trabajo Social en la contemporaneidad. Remedios de Escalada, De la UNLa- Universidad Nacional de Lanús.

Cazzaniga, Susana (2009) El abordaje desde la singularidad. Cuadernillo temático desde el FondoNº 22. Centro de Documentación. FTS. UNER.

(2015) "Trabajo social: miradas teóricas, epistemológicas y políticas" artículo en Revista Debates Públicos. FTS –UBA.

http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/13/2016/03/09_Cazzaniga_9.pdf. Consultado el 20 de noviembre de 2017 y 31 de enero de 2018.

Conforti, Carlos Daniel Franco (2010) Comentando el libro "transformación de los conflictos" pequeño manual de uso en www.acuerdojusto.com.

(2014) "La incidencia de la mediación de conflictos en la tutela judicial efectiva" Documento de tesis doctoral de la Universidad de Castilla- La Mancha. Facultad de Derecho. Departamento de Ciencias Jurídica y Derecho Público.

Coraggio, José Luis y Arancibia, Inés (2014) "Recuperando la economía: entre la cuestión social y la intervención social" artículo en Cuadernos de Trabajo Social.ISSN:

0214-0314Vol.27-1.pps.211-221

http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.40153

Danani, Claudia (1993) Límites y posibilidades del Trabajo Social. En Revista Servicio Social & Sociedade N° 42- Año XIV. Sao Paulo: Cortez.

Follari, Roberto (2008) "*Relevo en las ciencias sociales latinoamericanas. Estudios culturales transdisciplinariedad y multidisciplinariedad*". Diálogos de la comunicación. Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social, s.f. Recuperado de <http://www.dialogosfelafacs.net/articulos/pdf/63RobertoFollari.pdf>. (14/2/2017)

Heler Mario (2001): ética y trabajo social. Entrevista realizada por Sabrina Bermúdez. Revista conciencia social nueva época, año ii. n° 3. (2002-2003) publicación de la escuela de trabajo social. Universidad nacional de córdoba.

Heler, Mario. (2001). "la toma de decisiones responsables en la práctica del trabajo social; la 1. Publicación de la reflexión ética como recurso". En: conciencia social. Nueva época. N escuela de trabajo social de la universidad nacional de córdoba. Diciembre. pp. 29-35

Lederach, John Paul, (1998) Cuadernos de Educación para la Paz. Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas.

(2003) "El pequeño libro de la transformación de los conflictos" Goodbooks en www.goodbks.com

Mallardi, Manuel. (2013). "Procesos de intervención en Trabajo Social: Aportes para comprender su particularidad". Tandil, CEIPIL

BarbeitoThonon, CécileyCairetaSampere, Marina (2005) Cuadernos de Educación para la Paz, Universidad Autónoma de Barcelona; Escola de Cultura de Pau Universidad Autónoma de Barcelona,

Nató, Alejandro; Rodríguez Guerejazu, María G; Carabajal, Liliana (2006) "Mediación Comunitaria" Buenos Aires. Editorial Universidad.

Suares, Marinés, Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas, Ed. Paidós, 2012.

Travi, Bibiana (2006) La dimensión técnico instrumental en Trabajo Social. Reflexiones y propuestas de la entrevista, la observación, el registro y el informe social. 1° edición - Buenos Aires. Espacio Editorial, 2006.

Vélez Restrepo, Olga (2003) Reconfigurando el trabajo social: perspectivas y tendencias contemporáneas - 1° edición - Buenos Aires: Espacio Editorial

Zemermann, Hugo (2000) "Conocimiento social y conflicto en América Latina. Artículo en OSAL. [///H:/Interdisciplina%20y%20complejidad/zemerman.pdf](http://H:/Interdisciplina%20y%20complejidad/zemerman.pdf)