

Treball social actual:

necessitat de reflexió i revisió

Francesca Amengual Servera, Catalina Bassa Sureda i Francesca Dalmau Capó

Treballadores socials i mediadores

La mediació com a instrument enriquidor del treball social

1. Reflexions inicials

El passat mes de maig va tenir lloc el XI Congrés Estatal de Treball Social a Saragossa. Les anàlisis i les conclusions que se'n van extreure posen en evidència serioses mancances en la intervenció social fins al punt de ser preocupants. Demanen una profunda reflexió i, en conseqüència, canvis urgents.

En els darrers anys hem viscut com els sistemes de protecció social es van creant i consolidant, apareixen nous serveis, recursos i prestacions pel conjunt de ciutadans i noves lleis (autonòmiques i estatals) que, en moltes ocasions, reconeixen aquests com a drets subjektius. Alhora sorgeixen discussions i reflexions sobre aquest i sobre altres temes com:

- Haurien de ser els serveis socials el quart pilar de protecció social, en lloc de la llei de promoció de l'autonomia personal?
- El copagament, en la prestació d'alguns serveis socials, hauria d'existir o no, com passa a la resta de sistemes?
- S'haurien de garantir un mínim per a tothom amb rendes mínimes, amb plans d'inserció o sense?
- Hi ha diferències en la prestació d'aquests serveis als ciutadans en funció del municipi i la comunitat autònoma on viuen?

Tot aquest conjunt de reflexions i ideologies d'una banda són necessàries i vitals. Però de l'altra, fan que deixem de banda la reflexió entorn a la intervenció social que realitzen els treballadors socials que estem en aquest sistema de protecció.

Si observam atentament, en el nostre dia a dia, com es plantegen les intervencions, quins instruments s'utilitzen, on es posa la intensitat de la intervenció, com és la relació amb la família o persona, com s'hi empatitza, quin tipus d'ajudes es proposen... Si per un moment, som valents i sincers amb nosaltres mateixos i amb la professió, veurem com, els treballadors socials, en moltes ocasions, ens hem convertit en esclaus de la burocràcia, protocols, procediments administratius, registres, memòries... de la intervenció centrada únicament en la gestió de recursos. Potser, la relació d'ajuda pròpia dels treballadors de l'àmbit social es va perdent, les noves generacions (i les no tan noves), ens sentim segurs i còmodes amb la gestió del binomi DEMANDA/RECURS.

Amb aquestes reflexions inicials se'ns plantejen una sèrie de qüestions més: Potencia la gestió del binomi demanda/recurs, la relació d'ajuda? Ajudam en la intervenció social a extreure les necessitats relacionals del sistema familiar, les pors, la frustració personal...? en quin moment de la relació d'ajuda connectam i empatitzam amb tot això? en quin moment veim, entenem i reconeixem tot aquest dolor?

D'altra banda, en la intervenció, ens centram en la recerca de les capacitats, potencialitats, oportunitats... del sistema familiar i de la persona? Quines tècniques utilitzam per reconèixer i apoderar les persones? (I si la resposta és que dedicam gran part del nostre temps a gestionar, registrar, aplicar un protocol... quan posam a la pràctica l'essència del treball social?) COM PODEM FER ACOMPANYAMENTS PEL CANVI I MILLORAR LES SITUACIONS QUE SE'NS PRESENTEN? Donant un ajut econòmic, un recurs davant una situació de dependència, omplint papers i més papers, fent derivacions a altres serveis, omplint protocols...?

Ens hem oblidat dels nostres referents teòrics? Hem perdut la pràctica amb aquest tipus de mirada? On queda aquell principi bàsic de: LA

PERSONA ÉS EL PRINCIPAL RECURS PEL CANVI O EN LA RELACIÓ D'AJUDA EL TREBALLADOR SOCIAL ÉS EL PRIMER RECURS A APLICAR? O és que simplement, no ens hem aturat a reflexionar sobre el tema? Ens fa por fer-ho? La por de trobar-nos amb la decepció o la necessitat de canviar alguna cosa que ens paralitza? Estam en disposició de fer-ho?

Tampoc no podem oblidar els directors i gestors d'aquest sistema, som els responsables de la planificació, l'organització i la gestió dels actuals serveis socials. Els nostre sistema social es podria caracteritzar per alguna d'aquestes mancances:

- Serveis socials de primària i especialitzats que pateixen una forta càrrega assistencial, que en algunes ocasions pot provocar pressió sobre els serveis, obligant-los a deixar objectius i tasques tan importants com són la reflexió, l'anàlisi, la planificació i sobretot la prevenció. D'altra banda, aquesta pressió assistencial, en ocasions, és la que determina quin tipus d'intervenció feim.
- Serveis socials d'atenció primària o comunitaris mancats d'estructura administrativa, estabilitat laboral, reglamentació del seu funcionament intern...
- Serveis sense una planificació estratègica, sense una intervenció transversal en els seus plans i projectes.
- Serveis amb dotacions i infraestructures deficitàries i personal insuficient. Sistema de registre poc operatiu, carència de noves tecnologies, manca de personal de suport administratiu...
- Sol ser l'àrea de gestió municipal menys valorada però a la qual fàcilment tothom li atribueix responsabilitats i tasques quan sorgeix un tema que ningú no entén, o simplement no li agrada, en definitiva el que solem dir els treballadors socials de primària "un calaix desastre".

- Fins el passat mes de juny disposàvem, a la nostra comunitat autònoma, d'un marc normatiu feble en relació a la cobertura i a la garantia de serveis. Això ha se'n garanteixi la continuïtat. Fins i tot, la llei permetia que s'estructurassin els serveis en funció de la necessitat pressupostaria del moment.
- Finalment cal assenyalar que els treballadors d'aquest sistema en ocasions no hem considerat aquests aspectes com a importants i vitals per millorar la intervenció social.

Tot aquest conjunt de necessitats estructurals dels serveis que any rere any han esta presents i poden haver facilitat el cansament i el desencís de molts professionals de la relació d'ajuda, han provocat en alguns d'ells descens en la motivació i la creativitat a la feina (elements importants quan treballam amb persones i amb necessitats socials en canvi constant).

Alhora veim com els ciutadans viuen immersos dins aquesta societat on prima l'hedonisme, la poca implicació en les relacions personals, on es devaluen valors com el respecte, l'esforç, la solidaritat, la justícia social, els drets humans... La relació amb l'administració centrada en el binomi demanda/recurs i el mal ús, en ocasions, dels drets subjectius en les prestacions socials, d'alguna manera ajuda que els ciutadans tenguin una tendència a no responsabilitzar-se de les seves realitats i necessitats, tendint a responsabilitzar l'administració dels canvis, cercant-hi els recursos necessaris per pal·liar aquell símptoma i no la situació que el provoca.

Davant tot això és necessari i urgent analitzar acuradament el nostre treball social, cercar els marcs teòrics de la relació d'ajuda i repensar, recrear la nostra intervenció amb l'objectiu de:

- 1.- Ser uns vertaders instruments que facilitin el canvi. Relació d'ajuda real.
- 2.- Ajudar a millorar la qualitat de vida de les persones, facilitant resoldre les situacions que ens han platejat des de l'arrel i no des de la simptomatologia.
- 3.- Ser uns bons gestors dels recursos socials, ser eficaços i eficients en gestionar-los, aplicant-los només en els casos necessaris, on siguin un complement o un reforç a la relació d'ajuda genuïna.

2. Estudi de la intervenció social actual al municipi de Manacor

Pensant en tot el que s'ha exposat anteriorment i sempre actuant com a treballadores socials i mediadores que fa anys que treballam en l'atenció directe a les persones i a les necessitats socials de cada moment, volem donar a conèixer una petita investigació que férem al nostre servei, la qual vol justificar que:

- La nostra intervenció actual necessita millorar.
- Canvis en la intervenció suposen millorar la qualitat de vida dels usuaris.
- Canvis per millorar l'eficàcia i l'eficiència dels recursos de l'administració.

No tenim altre objectiu que el d'aportar el nostre granet d'arena mitjançant un petit punt de partida per analitzar i estudiar noves maneres de plantejar la intervenció social dins el sistema de recursos socials en constant construcció.

2.1. Introducció a l'estudi

Es van estudiar del conjunt d'expedients del departament de serveis socials, aquells en què hi havia una situació de conflicte entre persones. Enteníem que no entraven en aquest estudi els expedients en situació de manca econòmica, desprotecció, malaltia,... sense un conflicte familiar o comunitari.

Es va fer una anàlisi a tres nivells:

1. La població atesa i la problemàtica manifestada.
2. La resposta o la intervenció per part del treballador social (entesa dins un context de l'administració pública).
3. Els resultats d'aquesta intervenció en relació amb els conflictes i la seva repercussió directa en l'eficàcia i l'eficiència de l'administració pública.

2.2. Marc de la investigació: context de treball

El nostre centre d'atenció primària, està situat al municipi de Manacor (Mallorca) aquest, amb 42.000 habitants, repartits en cinc nuclis de població, tres dels quals estan situats a la zona costanera.

Disposam d'un centre de serveis socials d'atenció primària, organitzat segons la problemàtica social i el territori, en sis serveis: el d'atenció a població general, el servei d'infància i família, el d'inserció sociolaboral, el d'atenció a la dependència, el d'atenció a població immigrant i el servei d'atenció de la zona costanera.

Aquesta distribució sectorial és fruit d'una anàlisi constant de la realitat social, de la mirada de les necessitats presentades i de com aquestes han de ser ateses eficaçment i eficient des de l'administració pública.

Observant la societat i les necessitats socials emergents i canviants, treballam i cultivam un treball social professional des de la intervenció sistèmica, ordenada, coordinada i integral pel canvi; fomentant així, l'autonomia i capacitat de les persones en el seu propi procés i, deixant de banda intervencions de caràcter assistencials, de beneficència i la utilització exclusiva de recursos externs.

L'administració pública, en la qual està immers el nostre context de feina, par-

teix de tot un conjunt de lleis que li marquen directrius clares i contundents cap a l'eficàcia i l'eficiència en tot el conjunt de la seva intervenció, gestió i creació de recursos. Són referències legals:

- Constitució espanyola, article 31.2 i article 103.1,
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, article 6,
- Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local, article 3,
- Llei orgànica 1/2007, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, article 3,
- Carta autonòmica local, de 15 d'octubre ratificada per Espanya, article 6.1,
- Llei orgànica 2/ 1983, de 25 de febrer, per la qual es va aprovar l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears,
- Llei 9/1987, d'11 de febrer, d'acció social de les Illes Balears (En procés d'aprovació de la nova llei de serveis socials),
- Llei 36/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

D'altra banda, potenciam una intervenció social transparent, igualitària i pública; així, la nostra praxis diària està plena de procediments administratius, documentació acreditativa de la situació, necessitats, temporalització de les respostes... que fan que la burocràcia i els protocols tinguin un gran pes en la nostra intervenció social diària i que, com a servei públic que som, siguin necessaris i útils. Conscients sempre del perill que, si no s'empren de manera racional i complementària, poden convertir la intervenció en deficient i ineficaç.

2.3. Marc teòric

La mediació com a millora de la intervenció en el treball social

Partim de la mediació no des del punt de vista de context de mediació dins uns serveis socials d'atenció primària sinó que utilitzam certes tècniques de mediació per millorar la nostra intervenció dins uns serveis socials de primària.

Ja que el nostre codi deontològic de treball social, fomenta el respecte, la participació i la cooperació entre les persones i els membres de les famílies usuàries de serveis socials i com a competència del treballador social, podríem emmarcar la mediació com una funció dins la intervenció en el treball social. Alguns treballadors socials del nostre centre, realitzarem el Mestratge en Mediació Familiar, formació que ens ha donat l'oportunitat de veure la mediació com una eina vàlida i que enriqueix el nostre camp professional com és el treball social.

Podríem definir la mediació familiar com una intervenció en un conflicte per part d'una tercera persona acceptada per les persones en conflicte, imparcial i neutral, sense cap poder de decisió i que pretén ajudar-les que siguin elles mateixes que desenvolupin un acord viable, satisfactori i capaç de respondre a les necessitats de tots els membres d'una família, en particular dels fills¹.

La mediació es pot treballar des de diferents postulats teòrics:

- El model de negociació de Harvard, de Fisher i Ury,
- EL model transformador de Bush i Folger,
- El circular narratiu de Sara Cobb i altres.

El model que nosaltres pensam més adient per treballar amb famílies és el circular narratiu, ja que focalitza l'atenció en les narracions de les persones com a objectiu per arribar a un acord amb l'èmfasi posat en la comunicació i en la interacció de les parts².

Els principis en els quals es basa la mediació són: la ideologia, la voluntat i la voluntarietat de les parts, la neutralitat i la confidencialitat.

La "màgia" de la mediació consisteix a ajudar les persones a canviar les seves percepcions sobre la situació conflictiva permetent que puguin viure el problema des d'un vessant més positiu i constructiu. La filosofia de la mediació té molt en comú amb el treball social ja que aquest és un procés d'ajuda realitzat per un professional, col·locat en el context d'un sistema organitzat de serveis dirigits a individus, grups o col·lectius, que tendeix a activar un canvi tant en la manera de situar-se davant els problemes com en la relació amb els altres. En definitiva, el canvi en les relacions transaccionals³. Per poder emmarcar millor la mediació com a eina dins la intervenció en el treball social, definim algunes de les tècniques que es poden utilitzar en la relació d'ajuda:

- **Escolta activa:** escoltar les narracions de les parts amb "el cor" i de manera assertiva.
- **Apoderament o empowerment:** revaloritzar les metes, els objectius, les alternatives d'afrontament i la resolució de la situació conflicte, les habilitats, els recursos i les decisions que cada part ha posat en joc. D'aquesta manera,

1. Ripoll-Millet, A. "Familias, trabajo social y mediación". Ed. Paidós.

2. Díez, F.; Tapia, G. "Herramientas para trabajar en mediación". Ed. Paidós

3. Escartín, M.J.; Palomar, M.; Suárez, E. Introducció al treball social (II). Treball social amb individus i famílies. Ed. Amalgama.

cada part experimenta un sentit més intens de vàlua personal, de seguretat, d'autodeterminació i d'autonomia.

- **Reconeixement de l'altra part:** quan cada part se n'adona que posseeix la força necessària per resoldre la seva pròpia situació i també la capacitat per reflexionar, considerar i reconèixer la situació i necessitat de l'altra part en conflicte. És aquí quan les parts empatitzen sincerament amb la situació de l'altre i atorguen reconeixement a les necessitats, pensaments, propostes i actes de l'altre.
- **Legitimació:** connotar el diàleg, les actuacions i les intervencions de cada part de forma positiva; és a dir, posicionar tots els participants positivament per tal que cadascú se senti reconegut i pugui arribar a reconèixer l'altre.
- **Protagonisme de les parts:** potenciar que les parts siguin autors de sí mateixos, de les seves decisions i responsables de les seues actes (abolir la responsabilització i delegació de les pròpies accions ens els altres).
- **Retroalimentació o feedback:** per clarificar i reafirmar els missatges entre les parts.
- **Reenquadraments:** col·locar una elucució que feia referència a un determinat context, en un altre context més adient a la situació. El fet de redreçar mínimament el context, fa que canviï el significat que s'atribueix a l'acció.
- **Preguntes circulars:** fomenten la causalitat circular, les diferències, les pautes, les connexions entre els diferents membres en situació conflicte.
- **Visionar el futur mitjançant la pregunta mirall:** preguntes hipotètiques, que dur a les parts a posar la mirada en un futur sense problemes; ajuda els participants

a centrar-se en els interessos que seran satisfets quan se solucioni el conflicte.

Les tècniques de mediació ens poden ser útils alhora d'intervenir en les situacions conflictives que viuen les persones que diàriament atensem des de serveis socials i per ajudar-nos a no focalitzar en excés la mirada en la demanda explícita (síntomes).

El conflicte vist des de la mediació

Etimològicament la paraula conflicte ve del llatí *confligere* <> *conflictus*: combat, lluita, brega, situació desgraciada i de difícil sortida, problema.

Actualment, existeix un gran consens a l'hora de situar el conflicte en el context més natural de les relacions humanes. Es valora que, aquests no necessàriament han de ser perjudicials per les persones ja que són fenòmens naturals que acompanyen la persona en el seu cicle vital. Fins i tot, en moltes d'ocasions, els conflictes són imprescindibles per produir canvis, per superar etapes, per madurar...; per tant, no hi ha conflictes positius o negatius, la riquesa rau en la manera d'afrontar-los.

Les respostes no violentes centrades en el diàleg i el raonament són les més valuoses i es basen en el diàleg i en accions encaminades en la lluita contra el conflicte i no contra la persona⁴. La mediació vol oferir aquest espai.

Per arribar a una situació de conflicte observem diferents estadis en les relacions de les persones: diferències, desacord, problema, conflicte, violència i en algunes ocasions s'arriba a la guerra. Per analitzar el conflicte elements com: fonts del conflicte, elements (parts, poder, percepcions, emocions, actitud...) procés del conflicte... són fonamental per entendre'l i treballar

4. Boqué i Torremorell, M.C. Temps de mediació. Ed. CEAC Educació actualitzada.

una resolució productiva i positiva per a totes les parts.

2.4. La investigació

A. Elements de la investigació

Els elements a investigar van ser els expedients del total d'un any del conjunt del departament de serveis socials d'atenció primària. De tots se'n va fer una anàlisi a partir d'aquestes dues preguntes:

- Quin tipus de conflictes es manifesten en l'actualitat en el centre de serveis socials del municipi de Manacor?
- Quin són els àmbits i de quina forma seria adequat proposar la mediació com a instrument vàlid en el tractament i en la prevenció dels conflictes?

B. Hipòtesis de treball

Incorporant eines de mediació en la intervenció social de serveis socials d'atenció primària podríem:

- Millorar la nostra intervenció social perquè es pot fer un millor abordatge de l'arrel del problema i no sols de les conseqüències.
- Millorar la qualitat de vida de les persones ja que facilitam la resolució de la seva situació de conflicte.
- Millorar la gestió dels recursos de l'administració atès que la intervenció compleix amb els principis d'eficàcia i eficiència.

C. Metodologia

Per dur a terme la investigació es va seguir el signant procés metodològic:

1. Selecció dels expedients a estudiar: es van seleccionar tots els de l'any 2006 en els quals s'havia presentat una situació de conflicte, en base a tres indicadors:

- Antecedents del conflicte: context, elements, causes, parts, patró de conducta de les parts.

- Anàlisi del conflicte: objecte, tipologia, funció, cicle i tipus d'abordatge.

- Post conflicte: resultats, tipus d'acabament, conseqüències i efectes.

2. Procés de recollida de les dades: cada professional seleccionava els expedients en què hi havia una situació de conflicte, emplenava una fitxa amb els detalls de la situació de conflicte i la seva intervenció; llavors, s'entrevistaven els professionals de la investigació, s'analitzaven i s'explotaven les dades de l'expedient.

D. Resultats

Des d'un principi es va observar que el PERFIL D'USUARIAS era molt concret ja que les demandes, en un alt percentatge, les exposaven les dones i normalment només hi acudia un membre de la unitat familiar. En moltes ocasions, es notava certa reticència a fomentar la implicació d'altres membres de la unitat familiar o de la comunitat per resoldre, conjuntament, la situació presentada. La seva proposta relacional consistia a plantejar la situació de necessitat al treballador social i centrar la responsabilitat de la "solució" a l'administració, pensant que la família no és part de la solució, per tant, el canvi no era responsabilitat seva.

El tipus de conflicte que es manifestava en un 72% era familiar, un 16% comunitari, un 8% escolar i un 4% laboral. Cal destacar que dels conflictes familiars en un 42% eren conflictes de parella a causa del deteriorament de la relació de parella, incompliment de convenis reguladors i/o responsabilitats parentals. Un 31% eren conflictes entre pares i fills adolescents a causa de la conducta del fill i la dificultat del pares per posar-li límits. En per-

centatges menys significatius trobam els germans i altres membres de la família extensa per conflictes a l'hora de tenir cura d'un familiar dependent i herències.

Pel que fa referència a la INTERVENCIÓ OFERIDA PEL TREBALLADOR SOCIAL, es va observar que, en el 85% dels casos s'abordava la situació de conflicte amb només una part implicada, a més, s'aplicava un recurs material sense fer front a la situació de conflicte real sinó a la carència econòmica o necessitat social. Per tant, no "s'abordava" l'arrel de la situació problema, sinó que es donava una resposta amb connotacions pròpies dels sistemes de beneficència i assistencial. Així els resultats no eren satisfactoris.

Amb el 15% restant, on sí que es va fer un abordatge integral del cas, posant en contacte les parts implicades sense seguir un procés de mediació formal, era notòria la diferència en la intervenció social i els resultats en alguns aspectes:

- Major implicació de la família tant en l'anàlisi de la situació com en la participació del pla de treball i respostes per un canvi real, evitant així la cronificació de carències.
- Major rapidesa de resolució de la situació i més duradora.
- Menor aplicació de recursos externs i/o materials front a l'aplicació de recursos centrats en les pròpies persones en conflicte i les seves capacitats.
- Major sensació d'efectivitat en la intervenció tant per als usuaris del servei com per als professionals.

3. Conclusions de l'estudi

1. La mediació, com a instrument d'abordatge del conflicte, des d'una òptica reparadora i constructiva de les relacions personals és un instrument vàlid per treballar en els casos

que acuden al Departament de Serveis Socials i dona riquesa a la intervenció social.

L'àmbit dels conflictes amb els quals treballa Atenció Primària solen ser familiars i comunitaris. Aquests fan la demanda quan encara el conflicte està en un estadi inicial i és en aquests moments quan és més fàcil treballar-los, no sols per arribar a acords sinó per la gran receptivitat que tenen les persones de dotar-se d'instruments que les capacitin per fer front a noves situacions de conflicte des de paràmetres constructius i positius. D'aquesta manera, podem ajudar a no empitjorar o a evitar fer crònic el conflicte. Incorporar tècniques de mediació en la intervenció social ajuda a fer una atenció integral, situant les parts com a principals protagonistes del canvi. Atenent a aquestes situacions des de sistemes judicials i repressius farà més difícil aconseguir resultats com aquests.

2. La mediació pot ajudar en l'eficàcia i eficiència de l'administració pública i, al mateix temps, incrementar el nivell de satisfacció dels usuaris del servei.

Les administracions públiques solen atendre les situacions de conflicte normalment amb una part implicada, o amb les dues parts per separat (sistema judicial, policia...) Les respostes es centren a atendre la situació de necessitat derivada del conflicte i no el conflicte en si.

D'una banda, hi ha una tendència a realitzar un treball social acomodat, immers en protocols i procediments administratius, juntament amb usuaris que proposen a l'administració la resolució immediata de la situació de necessitat sense que ells hagin de participar en el procés d'acord. D'aquesta manera, ens trobam amb sistemes públics de protecció social, com el judicial, el sanitari, l'educatiu i social, sobrecarregats per assumir gran part de la responsabilitat en la resolució i no abordar el conflicte amb totes les parts implicades.

Així, podríem afirmar que l'administració no està organitzada per atendre una proposta d'intervenció on el recurs principal és el professional format i les parts.

D'altra banda, l'administrat està immers en els nous valors socials com la irresponsabilitat, la no implicació en els canvis, la immediatesa, la despreocupació... Tot plegat fa que aquesta nova proposta d'intervenció en situacions de conflicte sigui "xocant" i que, en ocasions, pugui provocar reticències tant a les actuals estructures administratives com als propis administrats.

Aquest petit estudi posa de manifest que un canvi en la intervenció de l'Administració pot millorar els resultats i incrementar la satisfacció dels usuaris i la dels mateixos professionals.

Reflexions finals

No voldríem acabar sense dir que som conscients que els canvis proposats anteriorment no són la solució a totes les dificultats exposades en la primera part d'aquest article;

però voldrien ser una petita mostra que introduint petits canvis en la nostra intervenció podrem aconseguir grans resultats. També volem encoratjar a totes les persones que treballen en les relacions d'ajuda a tenir una actitud d'anàlisi i d'autocrítica constructiva constant en el dia a dia. Pensar que el canvi sempre comença per un mateix és tranquil·litzador ja que no hem d'esperar que la solució dels mals passi perquè els altres, la situació, la realitat... canviïn de la manera que ens agradaria. Pensar i viure el canvi en positiu i com a necessari ens permet sortir de la queixa i del desencís i ens fa despertar, per tal de connectar-nos a la creativitat, la proposta, les relacions satisfactòries, reajustant les nostres expectatives a la realitat pròpia i a la dels altres. També ens permet ser conscients de les nostres capacitats i potencialitats com a professionals de la relació d'ajuda i, per descomptat, tot això repercuteix en el que perceben els nostres usuaris. És més fàcil promoure canvis en l'altre si hem estat nosaltres qui hem iniciat el moviment en primer lloc.

Bibliografia:

- BARUCH BUSH, R.A.; FOLGER, J.P. *La promesa de la mediació*. Barcelona: Editorial Granica, 1996.
- BOQUÉ I TORREMORELL, M.C. *Temps de mediació*. Barcelona: Editorial Ceac Educació actualitzada.
- CAMPANINI, A.; LUPPI F. *Servicio Social y modelo sistémico*. Roma. Editorial Paidós, 1991.
- DIEZ, F.; TAPIA, G. *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires. Editorial Paidós, 2004.
- ESCARTÍN, M.J.; Palomar, M., Suarez, E. Introducción al Trabajo Social (II). *Trabajo social con individuos y familias*. Alicante. Editorial Aguacalra, 1997.
- FISHER, R.; URY, W; PATTON, B. *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona. Editorial Gestión 2000, 2005.
- RIPOLL-MILLET, A. *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona. Editorial Paidós, 2001.
- SCHNITMAN FRIED, D. [comp.] *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Argentina. Editorial Granica, 2000.
- SUARES, M. *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires. Editorial Paidós, 2002.