

# SOCIAL WORK AND THE MEDIATION MODEL IN THE RESOLUTION OF CONFLICTS

## TRABAJO SOCIAL Y EL MODELO DE MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Dra. Quijano Velásquez Tatiana MgSc <sup>1</sup>

Fabre Aldaz Alejandra Ketzabet <sup>2</sup>

### Abstract

The Social Worker implements, in his professional practice, the mediation model as a strategy to reach agreements and resolve conflicts, avoiding tedious legal processes. This work aims to analyze the perception of university teachers about the Social Work relationship and the Mediation model in conflict resolution, in the “Universidad Técnica de Manabí”. Through a study with a positivist approach, with a descriptive, non-experimental, transversal, analytical, bibliographic methodology; Using as the main technique for data collection, the survey, which one that was carried out to 14 teachers of the Social Work career of the “Universidad Técnica de Manabí”. The results allowed us to verify the importance of mediation in the professional practice of Social Work, concluding this work with the importance of considering this model as an excellent alternative for conflict resolution.

**Keywords:** social relations, conflict resolution, mediation principles.

### Resumen

El Trabajador Social implementa, en su ejercicio profesional, el modelo de mediación como una estrategia para llegar a acuerdos y resolver conflictos, evitando tediosos procesos legales. Este trabajo tiene como objetivo analizar la percepción de docentes universitarios sobre la relación Trabajo Social y el modelo de Mediación en la resolución de conflictos, de la Universidad Técnica de Manabí. A través de un estudio con un enfoque positivista, con una metodología descriptiva, no experimental, trasversal, analítico, bibliográfico; utilizando

---

<sup>1</sup> Docente auxiliar tiempo completo del Departamento de Ciencias Jurídicas de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí. E-mail: nelly.quijano@utm.edu.ec

<sup>2</sup> Egresada de la Carrera de Trabajo Social. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. E-mail: ale.fabre18@gmail.com

como técnica principal para la recolección de datos, la encuesta, la misma que fue realizada a 14 docentes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Manabí. Los resultados permitieron constatar la importancia que tiene la mediación en el ejercicio profesional del Trabajo social, concluyendo con la importancia de considerar a este modelo como una excelente alternativa para la resolución de conflictos

**Palabras clave:** relaciones sociales, resolución conflictos, principios de mediación.

## **Introducción**

El Trabajador Social, en su ejercicio profesional utiliza el modelo de mediación como un método alternativo para la resolución de conflictos tomando como base principal, las leyes, normas, y procedimientos que lo rigen. Desde el origen de la humanidad han existido los conflictos, por ende, es necesario preguntarse ¿Cuál es la esencia de los conflictos? Pues, si bien los conflictos, se generan por diversas causas, su esencia radicaría en la heterogeneidad de cada individuo, originándose de acuerdo a las diversas perspectivas de la realidad, criterios, valores y sobre todo por la falta de comunicación. El Trabajador Social es un profesional capacitado para aplicar el modelo de mediación para intervenir en la resolución de conflictos, debido a que estos profesionales se desenvuelven en distintas áreas, con el objetivo de promover el fortalecimiento de las relaciones humanas y el bienestar social.

## **Aproximaciones teóricas sobre la mediación en la resolución de conflictos**

### **La esencia de los conflictos**

El conflicto es parte de la vida diaria del ser humano, desde sus albores. Es un proceso social en el cual dos o más personas, en razón de tener criterios, pensamientos, objetos o modos diferentes de percepción de la realidad, se producen contraposiciones entre dichas percepciones y expectativas. Por lo general los conflictos se forman debido a que cada persona tiene una óptica diferente de ver las cosas e incluso de enfrentar los eventos de la realidad, Morales y Jiménez mencionan que “un conflicto surge cuando un individuo o un grupo se siente negativamente afectado” (2000: p.73).

En este sentido, Mary Follett pionera en las teorías del poder y el conflicto, define al conflicto como algo ni bueno ni malo; Ella lo considera sin prejuicio ético; no como una guerra, sino como la aparición de una diferencia, diferencia de opiniones, de intereses. En consecuencia, constituyó una base conceptual y argumentativa bastante sólida y original. Como se puede evidenciar en situaciones presentadas, los conflictos se generan debido a diferencias, ya sean de cualquier índole, por eso resulta imprescindible mencionar que estos son inevitables, puesto que se presentan debido a la heterogeneidad de cada persona, grupo o colectividad, respecto a la visión que tienen de actuar y de interpretar su entorno, sin embargo, a pesar de sus diferencias son necesarios para la evolución social.

Las desavenencias que emergen por los conflictos, nacen desde el momento en que el ser humano tiene la necesidad de debatir criterios, pensamientos, inconformidades en donde existen diversidades de intereses, valores y deseos, pero a pesar de esto, se tiene que llegar a un consenso en donde puedan resultar ambas partes beneficiadas y es aquí donde los medios alternativos de resolución de conflictos juegan un papel esencial. En lo concerniente, es necesario orientar a las personas involucradas en el conflicto para obtener el ganar-ganar que se espera en la resolución de los acuerdos.

### **Elementos del conflicto**

Al analizar los componentes que integran la generación de los conflictos, el poder y la palabra siempre producen efectos positivos y negativos entre las relaciones interpersonales, como se puede observar en los escenarios que acontecen cada día en las relaciones humanas, en la vida social, en la comunidad, la autora García lo plantea de la siguiente manera:

“la naturaleza del ser humano tiende a desarrollarse al interactuar con sus similares, así como al establecer relaciones interpersonales que requieren disposición para comprender y afrontar obstáculos. Conforme los humanos desarrollan su personalidad, se adaptan al contexto social, el cual, a su vez, demanda de estos, del hombre y la mujer, una interacción constante; de ahí la importancia de conocer cómo el temperamento humano influye en los intereses que determinan pautas o preferencias sobre algunos estilos de vida.”  
(2018)

De este modo, los conflictos se presentan en todo momento debido a intereses incompatibles en las relaciones interpersonales, destacando que las partes poseen y reflejan sus propios objetivos como seres heterogéneos. Por lo cual, es necesario traer a colación, uno de los

elementos que atribuye significativamente al conflicto, este sería, la relación de poder entre los sujetos involucrados en las disputas. El poder es considerado por Karl Deutsch como la capacidad para hacer que sucedan cosas que de otro modo no habrían sucedido y por Eduard Spranger como una capacidad del hombre de imponer a otras orientaciones valorativas de forma permanente o temporal. De esta manera, el poder es aquella capacidad del hombre de intervenir de forma temporal o permanente en los valores y acciones de otros para generar un cambio. En la misma tendencia del tema, al poder se le une la palabra lo que implica percepciones de procesos cognitivos que generan emociones inmediatas. En relación a la comprensión del conflicto, que emerge la presencia de la incompatibilidad de caracteres, los motivos, la comunicación y la percepción son considerados elementos importantes en los procesos acontecidos en las situaciones conflictivas entre los individuos.

Sobre la base de las ideas anteriormente expuestas, los motivos se consideran como asuntos que provocan la inestabilidad de la comunicación, que se presentan en el contexto social, que se va generando, conduce a tensiones psicológicas. En este sentido, la percepción siendo otro elemento presente en el conflicto se relaciona con la perspectiva que están visualizando las partes. De este modo, se resaltan los aportes desplegados por Poyatos (2003: p. 81), que plantea que “la percepción del otro puede empezar a resentirse ante una situación que lleva tiempo sin resolverse de forma satisfactoria.”

Inmediatamente, se encuentra la comunicación la cual es considerada como el componente esencial entre los seres humanos para comprender el conflicto. En este sentido, la forma como se comunican las personas puede causar situaciones positivas y negativas, en ciertos momentos, cuando la comunicación se ve limitada, muchas veces no se canaliza de una forma adecuada la relación de reciprocidad tanto del emisor como el receptor, elementos claves en la comunicación. Por consiguiente, como lo plantea Pérez (2015, p.18) “los medios que utilizamos para comunicarnos pueden mantener e incluso agravar el conflicto”.

### **Características del conflicto**

Los humanos no sólo participan en la conflictividad, sino que se convierten también en agentes de regulación, transformación y creación de conflictos. Por lo tanto, es necesario mencionar lo que caracterizan dichos conflictos según Ortego, López y Álvarez (2010):

1. Una interacción entre dos o más participantes, pudiendo ser estas personas, grupos pequeños o grandes grupos.

2. Predominio de interacciones opuestas.
3. Intencionalidad de perjudicar al otro o atribución de tal intencionalidad.
4. Utilización directa o indirecta del poder.
5. Ineficacia normativa.

Por otro lado, Herrero, Sánchez y Hortiguera (2013) mencionan principales características que tienen los conflictos:

- ✓ Son inherentes a las relaciones humanas, en otras palabras, es aquello que nos encontramos en nuestro diario vivir.
- ✓ Duran hasta que se solucionan, es decir que no desaparecen y la única forma de desvanecerse es afrontándolo, solucionándolo.

De tal manera, se puede plantear a su vez que, la intencionalidad de perjudicar al opuesto en el conflicto influirá significativamente en la resolución del mismo, al igual que la existencia ya sea directa o indirecta de una influencia de poder sobre una de las partes involucradas; la forma correcta de abordar los conflictos es enfrentándolos para evitar que las partes puedan producir resentimientos ante la situación, agravándola. El conflicto es un hecho social necesario y por lo general, es gestor de cambios y debido a esto es factible decir que, el conflicto es sano, sin embargo, el no resolverlo podría ser perjudicial e incluso peligroso; es aquí donde los medios alternativos de resolución de conflictos juegan un papel esencial, denotando a la mediación como el mejor modelo para la solución de dichas disputas.

### **La mediación desde un enfoque legal**

En este sentido es importante resaltar que la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 190 “reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir”. De la misma manera, se encuentra tipificado en el artículo 97 que “todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad”, es decir, el rol que ejercer el Trabajador Social, como profesional competente dentro de una organización, puede implementar la mediación como una estrategia para la resolución de controversias.

Por otra parte, en la Ley de Arbitraje y mediación en su artículo 43 se estipula que “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto”. La mediación es una vía legal para la resolución de conflictos en nuestro país, siempre que todas las partes tengan una clara voluntad de resolverlos de esta forma, excepto aquellos procedimientos cuyos objetos de litigio o disputa no se negocian fácilmente. La neutralidad es una capacidad imprescindible en el mediador puesto, que esto lo va a caracterizar en su profesión; por otra parte, se habla de la voluntariedad conocida como uno de los principios básicos por el cual debe regirse la mediación.

El Ministerio de Educación de Ecuador en pro a prevenir y regular los conflictos y las violaciones a la normativa interna dentro de los centros educativos, crea una normativa sobre solución de conflictos en las instituciones educativas. La mediación escolar se implementa como un programa de resolución de conflictos para evitarlos y reparar relaciones deterioradas, los involucrados deberán ser asistidos por el departamento de orientación estudiantil, con la finalidad de llegar a soluciones amistosas, creando una convivencia pacífica y armónica a través de la mediación, y a su vez, esta mediación engloba a todos los agentes escolares desde el personal que labora en la institución hasta los alumnos.

En relación a niños y adolescentes involucrados en el conflicto, sea en el ámbito escolar o familiar, con base a lo estipulado por el Código de la Niñez y Adolescencia, se destaca en el artículo 294 “La mediación procederá en todas las materias transigibles siempre que no vulneren derechos irrenunciables de la niñez y la adolescencia”. Bajo ningún motivo se podrá mediar casos de violencia, casos en donde se expongan derechos de terceros o de interés público, de lo contrario de trataría de materia no transigible y se llevaría a otras instancias.

De lo expuesto con anterioridad, se mantiene un respaldo en la ley Orgánica de la Función Judicial, en el Artículo 17 tipifica que “El arbitraje, la mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos establecidos por la ley, constituyen una forma de este servicio público”, en mismo artículo se estipula que “En los casos de violencia intrafamiliar, por su naturaleza, no se aplicará la mediación y arbitraje”.

En el Código de Trabajo aún vigente, la mediación es un proceso necesario, especialmente para las controversias de carácter laboral, así se determina en el artículo 470 y siguientes,

regulando de esta manera a los mediadores de los centros de conciliación. Los encargados de la mediación para la resolución de conflictos en el área laboral, es el departamento de Recursos Humanos.

La mediación, no reemplaza a los Tribunales de Justicia en la resolución de los conflictos, sino que utiliza diferentes técnicas para resolverlos, este método no contradice el control de legalidad del juez, por lo que no existe inconveniente en que se aplique en diversos ámbitos, ya sea, familiar, laboral o administrativa, siempre y cuando sea dentro de materia transigible. La importancia de la labor que realiza el trabajador social como mediador, radica en que el profesional logra sintonizar el área social en el conflicto, interviniendo desde sus necesidades, características y dinámicas propias de cada individuo involucrado en la controversia. El trabajador social utiliza varios métodos para apoyar la resolución de conflictos desde el ámbito individual hasta el ámbito social.

### **Principios básicos de la mediación**

Existen cuatro principios básicos que debe de tener en consideración el mediador, entre aquellos se pueden nombrar los siguientes de acuerdo a lo expuesto por Lobo (2011: p.14):

- Voluntariedad:** Se basa en la decisión de las partes para iniciar, participar y continuar con el proceso de mediación. En cualquier momento las partes tienen el derecho a retirarse, sin la obligación de continuar.
- Confidencialidad:** Antes de comenzar la mediación, el mediador entrega a las partes un convenio de confidencialidad que todos suscriben y en el que todos se obligan a no difundir públicamente lo que allí se trate.
- Imparcialidad o neutralidad:** El mediador no toma partido ni se inclina por ninguna de las partes, él debe administrar y controlar el procedimiento, dirigirlo, marcar las pautas y facilitar las alternativas.
- Flexibilidad:** Está ligada a la informalidad del procedimiento y hace que sea un sistema más rápido que el sistema legal. Se realizan sesiones conjuntas entre las partes y el mediador y también sesiones privadas entre el mediador y cada una de las partes.

## **La mediación como herramienta en Trabajo Social**

La mediación surge desde el origen mismo del hombre, y es tan antiguo como el conflicto y es por esto que se la considera como algo innato en el ser humano y a grupos que integran. Evidentemente, las actitudes y habilidades de mediación las llevan a cabo de forma espontánea algunas personas (profesionales o no), este modo de resolución de conflictos siempre ha existido y tienen un valor inestimable para la construcción de la paz social.

La mediación es una herramienta útil e interesante para la transformación de conflictos, siempre que se plantee como tal, como una herramienta y no como un fin. Antes de acudir a la mediación se debe de intentar resolver el conflicto entre las partes confrontadas, eso requiere de habilidades, responsabilidad, consciencia de querer hacerlo (Cabrera, 2008: p.10).

Se debe tener en cuenta que el profesional en Trabajo Social cuenta con el perfil necesario para ser un mediador debido a que en sus intervenciones ha desempeñado esta función, en virtud de aquello Rondón (2016) menciona que los Trabajadores Sociales están formados para ejercer el rol de mediador, ya que “le devuelven a los usuarios o clientes el protagonismo en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos, asumiendo nuevas funciones como profesionales, que abre puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales”.

En el proceso del servicio profesional, los trabajadores sociales perpetuamente han realizado funciones como gestores/as de conflictos, aplicando métodos y técnicas para organizar, prevenir y/o suministrar medios de soluciones a las situaciones problemáticas que se plantean en los diversos ámbitos de la labor, ya sean de carácter pública o privada. Muchos autores coinciden que, en la práctica de la mediación de conflictos en el Trabajador Social brinda importantes aportaciones empezando por el fortalecimiento de las relaciones sociales, el protagonismo y el empoderamiento de las personas en conflicto.

La función del Trabajador Social en la mediación es importante, debido a que este profesional incorpora la variable social al análisis de conflicto, además trata de destacar las potencialidades de las personas, ayudándoles así a mejorar su auto-percepción y su visión de la otra persona (Herrera, 2015, p.66).

La mediación y el Trabajo Social como binomio impostergable para la solución de conflictos se dedica a trabajar con el entorno social que obstaculiza el bienestar de las personas y/o



grupos sociales involucrados en las disputas. La contribución básica del trabajo social a la mediación consiste en incorporar la variable social al análisis del conflicto, definir el grado de hostilidad entre las partes, la cantidad de recursos que pueden asignarse entre las partes y la existencia de principios que involucran a las mismas, para llegar así a un consenso que permita a los involucrados una solución ganar-ganar.

La mediación no es un hecho sino un proceso, que empieza con la existencia de un conflicto y continua con pasos para la resolución del mismo, los cuales se realizan de la siguiente manera: Como primer paso se genera la presentación y la aceptación de mediador, siguiendo con la recopilación de la información acerca del conflicto que ha generado inconvenientes y de los involucrados en el mismo, determinando el problema en cuestión, posteriormente, se proponen posibles soluciones y como último se elabora y aprueba un acuerdo entre las partes. El trabajador social sin importar el campo profesional en el que se desenvuelva, siempre va a mantener contacto con personas, familias, grupos y comunidades, por lo tanto, es normal que en determinado momento se vea inmerso en un conflicto. En muchos casos, las partes en controversias necesitan el apoyo de una tercera persona neutral para concretar un acuerdo, por lo general, el trabajador social como mediador es ideal para crear un acercamiento mutuo entre las partes permitiendo la ruptura de las barreras para llegar a un acuerdo entre los involucrados.

El trabajador social como mediador se desenvuelve en un amplio contexto, debido a que en casi todas las áreas puede existir un conflicto que necesite ser mediador, por lo que, dentro de la mediación existen ciertas especialidades, tales como:

- La mediación familiar: Se entiende como un método que facilita a la familia la capacidad de llegar a un consenso proporcionándoles un espacio para discutir temas con o sin relevancia legal como custodia, visitas, régimen económico u otros, permitiéndoles a su vez conservar la armonía. La mediación familiar involucra un conflicto familiar, ya sea de parejas, hijos, abuelos o cualquier otro familiar; una de las virtudes de la mediación familiar es que pretende proteger las relaciones para que no sufran un mayor deterioro debido a la controversia, se consideran las necesidades de las personas involucradas para conseguir un acuerdo estable.

- **Mediación Intercultural:** es una modalidad de intervención de una persona tercera neutral en situaciones sociales correspondientes a las diversas culturas existentes, con el objetivo de realizar un reconocimiento e intercambio mutuo de cultura entre las partes para conservar la armonía, permitiendo la coexistencia y convivencia.
- **Mediación Laboral:** es aquella que se utiliza en los conflictos que nacen dentro del ámbito laboral, dirigida a aquellas personas que tengan problemas ya sea con sus compañeros de trabajo, subordinados o incluso con sus superiores; por lo general, estos conflictos forman parte del departamento de recursos humanos, el mismo que se encarga del ambiente laboral, condiciones de trabajo, inconformidades, entre otros.
- **Mediación Escolar:** La mediación escolar es otra forma de mediación, aplicable a los conflictos que ocurren en las escuelas. Los diferentes tipos de conflictos que surgen en las instituciones escolares pueden ocurrir entre profesores, padres y / o alumnos. El rol del mediador escolar consistirá en conducir a las partes hacia soluciones basadas en los intereses y necesidades de cada uno, sin embargo, no debe proponer soluciones, su misión es la de facilitar la comunicación entre las partes del conflicto que, en este caso, son los miembros de la comunidad escolar.

La mediación puede ser judicial o extrajudicial, en el primer caso, se da debido a que las partes se han sometido a juicio y por iniciativa del juez se demanda el proceso de mediación, en el segundo caso, se realiza generalmente fuera de un proceso judicial, con la finalidad de llegar a un acuerdo evitando los procesos legales y el tiempo que los mismos conllevan.

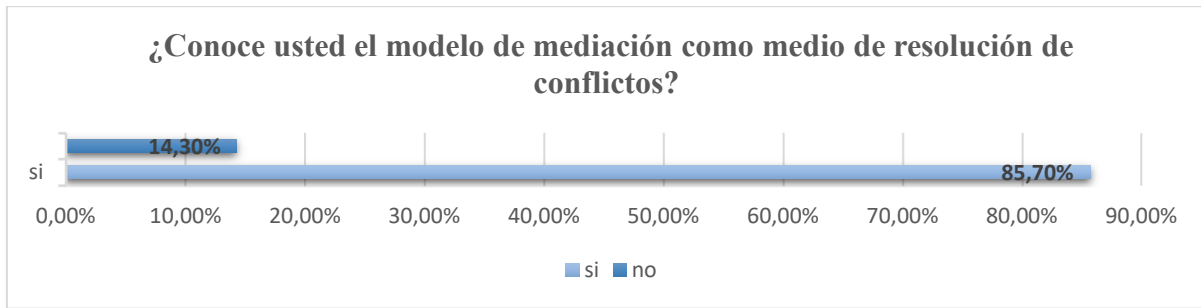
## **Materiales y Métodos**

El presente artículo se realizó bajo la investigación descriptiva, no experimental, transversal, analítico, bibliográfico, desde un enfoque positivista. Esto nos permite obtener unos resultados libres de criterios y valores calificativos. El desarrollo del presente trabajo se logró realizar gracias a la encuesta, la que permitió obtener información directamente de los profesionales y así visualizar un contexto más amplio de la temática estudiada. La encuesta fue elaborada y orientada para analizar la percepción de los docentes sobre la relación entre el Trabajo Social y la mediación en la resolución de conflictos, con una población de catorce docentes y un total de nueve preguntas, cabe recalcar que los encuestados se encuentran como docentes activos al momento de realizar el levantamiento de la información.

## **Resultados y Discusión**

Con lo que respecta a Trabajo Social y el modelo de mediación en la resolución de conflictos, los resultados obtenidos a través de una encuesta realizada, se muestra que existe en su mayoría, docentes que cuentan con conocimientos sobre Trabajo Social y el modelo de mediación, y que incorporan este modelo a las enseñanzas impartidas en las aulas de clases, sin embargo, aún existe un mínimo que desconoce este modelo para la resolución de conflictos. Cabe recalcar que el Trabajo Social es una disciplina que esta orientada a fortalecer la capacidad que tienen los seres humanos para la comunicación y el entendimiento, por lo que, estudiar y aplicar la mediación como un modelo que permite la resolución de conflictos, es totalmente idóneo para la vida profesional y, como se muestra en el grafico número cuatro, la totalidad de los docentes encuestados están de acuerdo con que se debe fortalecer este modelo dentro del quehacer profesional, lo que implicaría fortalecerlo dentro de las aulas de clases, así el Trabajador Social podrá adquirir las habilidades necesarias para su correcto desenvolvimiento de la profesión en la mediación, considerando que los usuarios evitarían largos y costosos procesos legales.

**Gráfico # 1**

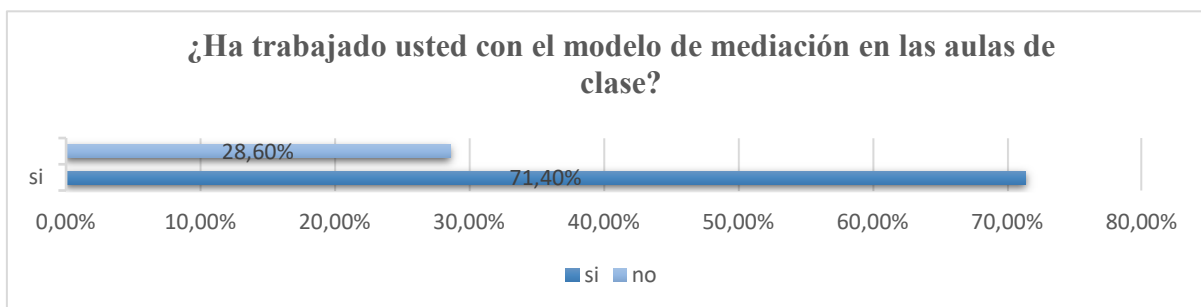


**Fuente:** Docentes de la carrera de Trabajo Social

**Elaboración:** Las autoras

La mayoría de los docentes de la carrera tienen conocimiento de este modelo y les enseñen también a los estudiantes a utilizarlo dentro del quehacer profesional del Trabajador Social. La función del trabajador social en la mediación es importante, debido a que este profesional incorpora la variable social al análisis de conflicto, además trata de destacar las potencialidades de las personas, ayudándoles así a mejorar su auto-percepción y su visión de la otra persona” (Herrera, 2015, p.66).

**Gráfico # 2**

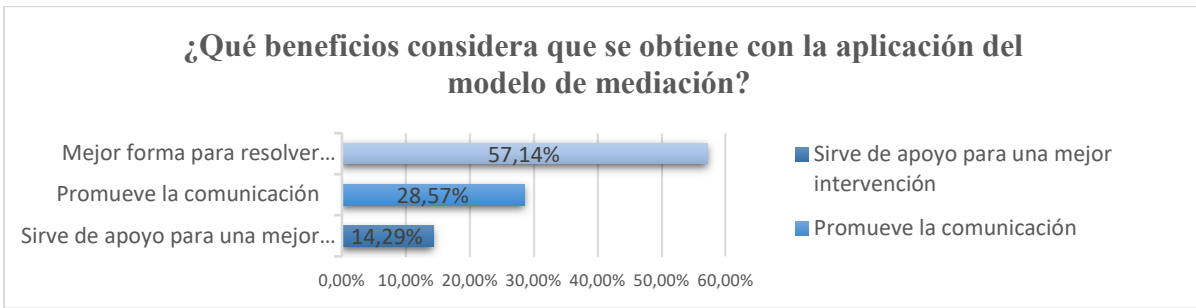


**Fuente:** Docentes de la carrera de Trabajo Social

**Elaboración:** Las autoras

La gran mayoría de docentes han utilizado la mediación para resolver conflictos, lo cual es muy favorable porque esto les permitirá poner en práctica una de las funciones que se han vuelto hoy en día esenciales en la profesión. “El Trabajador Social como mediador es el vehículo idóneo hacia un acercamiento mutuo de ruptura de barreras” (Álvarez, Hurtado, Jiménez, López y Vilchez, 2002)

**Gráfico # 3**

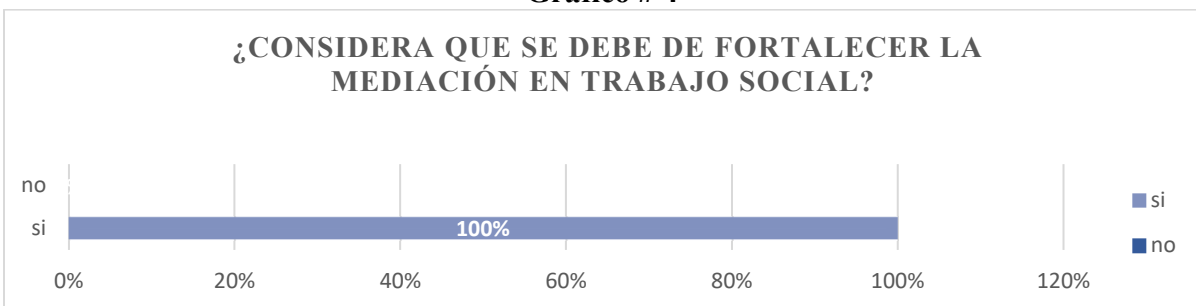


**Fuente:** Docentes de la carrera de Trabajo Social

**Elaboración:** Las autoras

Cada uno de los beneficios mencionados son esenciales y dan grandes resultados al momento de la aplicación del modelo de mediación. La mediación es una herramienta útil e interesante para la transformación de conflictos, siempre que se plantee como tal, como una herramienta y no como un fin. Antes de acudir a la mediación se debe de intentar resolver el conflicto entre las partes confrontadas, eso requiere de habilidades, responsabilidad, consciencia de querer hacerlo (Cabrera, 2008)

**Gráfico # 4**



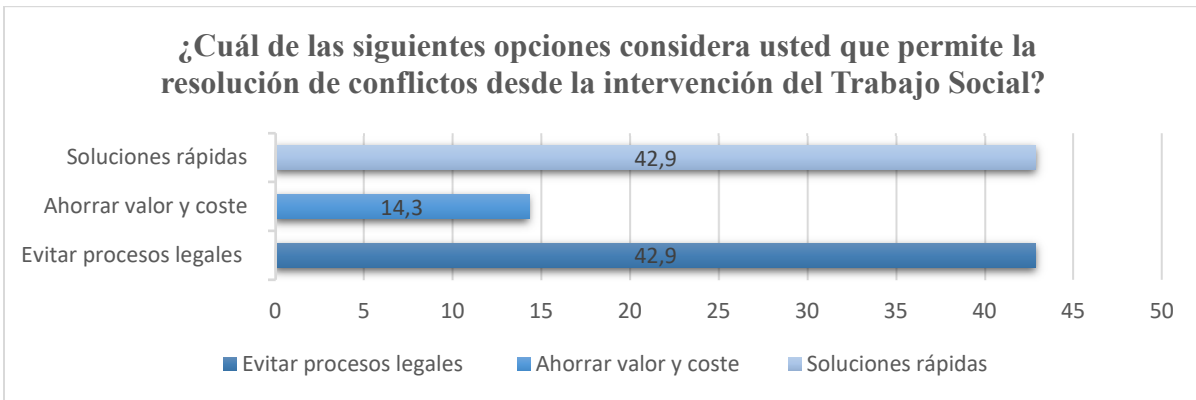
**Fuente:** Docentes de la carrera de Trabajo Social

**Elaboración:** Las autoras

**Análisis e interpretación:**

El 100% de los docentes encuestados manifestaron que consideran que se debe de fortalecer la mediación en Trabajo Social. La mediación debe de continuar fortaleciéndose dentro del ejercicio profesional del Trabajador Social, ya que es una faceta fundamental su labor; en muchas ocasiones el trabajo de las y los Trabajadores Sociales se desarrolla en medio de conflictos o situaciones potencialmente conflictivas que requieren del conocimiento del papel del mediador y de sus técnicas (Pueyo 2017)

**Gráfico # 5**



**Fuente:** Docentes de la carrera de Trabajo Social

**Elaboración:** Las autoras

**Análisis e interpretación:**

El 43% de los docentes encuestados mencionaron que la resolución de conflictos permite evitar procesos legales, al igual que, el 43% considera que ayuda a ahorrar valor y coste, mientras que el otro 14% mencionaron que permite llegar a soluciones rápidas. El mediador ayuda a resolver los conflictos fuera de los tribunales y facilita la negociación y el diálogo entre las partes en conflicto. Este procedimiento es una conocida alternativa a la resolución de conflictos, su característica es permitir que las personas involucradas en el caso resuelvan sus disputas legales sin iniciar un proceso judicial, ahorrando tiempo y dinero. (Cartujo, 2008)

## Conclusiones

El Trabajo Social y el modelo de Mediación para la resolución de conflictos, denota ser necesario para el accionar profesional, ya que indistintamente del área en donde se encuentre laborando el Trabajador social, siempre se desarrollarán conflictos. La metodología de intervención es utilizada por estos profesionales, debido a que versa desde diferentes perspectivas en relación a los distintos problemas que en él se presenten. El profesional en Trabajo Social es considerado un gestor de cambios, a partir del fortalecimiento de las relaciones humanas, la superación de conflictos, el desarrollo de potencialidades y autopercepciones, de la defensa de los derechos fundamentales y sobre todo de la justicia, permitiendo a los involucrados acceder al bienestar.

Los Trabajadores Sociales que laboran como docentes en la facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, en su mayoría, tienen conocimiento sobre el modelo de mediación, y de la misma manera, lo han utilizado dentro de sus labores, puesto que, este modelo presenta beneficios, ventajas y sobre todo resultados positivos para la resolución de conflictos. Es necesario resaltar que, dentro del proceso de mediación, tomar en consideración los principios y reglas, se denota de gran importancia para poder alcanzar el impacto al que se quiere llegar en la resolución de conflictos, obteniendo un resultado satisfactorio que permita un ganar-ganar a las partes involucradas, excluyendo los procesos judiciales que toman tiempo y recursos de los usuarios.

## Referencias Bibliográficas

- Álvarez, M.; Hurtado, E.; Jiménez, J.; López, C.; Vilchez, E. (2002). La Mediación una técnica innovadora en el Trabajo Social.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725053>
- Amado, L. (2015). Resolución de Conflictos. Medios Alternos para Transformar disputas de manera Pacífica. Tercera edición. Editorial Armada.
- Bolaños, I. (2008). Mediación familiar, responsabilidad y poder. Ed. Reus, Madrid.
- Cabrera, P. (2008). La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social, Volumen 148. Madrid : Cáritas Española.
- Calderón, H. (2017). La mediación: proceso cooperativo de solución de conflictos o controversias entre las partes. Ponencia presentada en I Congreso Internacional de investigación estudiantil universitario. VI Congreso Venezolano. VII Jornadas Nacionales de investigación estudiantil. "Dr. Darío Durán Cepeda". Universidad de Zulia. Maracaibo. Venezuela.
- Follett, M. (2005). Las bases psicológicas: el conflicto constructivo (Tr. S. García Dauder). Atenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social, pp.8.
- Guillen, J.; González, R.; Martínez, C.; Yanez, T. (2017). Participación ciudadana y mediación: binomio cooperativo en las controversias del tejido comunal de amparo V. Perspectivas revista de historia, geografía, arte y cultura. Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt. Cabimas. Venezuela. N°9. pp. 147-160.  
<http://perspectivas.unermb.web.ve/index.php/Perspectivas/article/view/217/153>
- Herrera, J.; García, T. (2015, septiembre). Mediación y su utilidad en Trabajo Social. Universidad de la Laguna. Tesis. Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación.
- Herrero, R.; Sánchez, O.; Hortiguela, A. (2013). Comunicación en las relaciones profesionales. España: Paraninfo ,S.A .  
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2486/MEDIACION%20Y%20SU%20APLICACION%20AL%20TRABAJO%20SOCIAL.pdf?sequence=1>
- Morales, F; Jiménez, S. (2000). El grupo y sus conflictos . Universidad de Castilla La Mancha.



- Ortego, M; López, S; Álvarez, M. (2010). Ciencias Psicosociales I. Las Habilidades Sociales. Universidad de Cantabria.
- Pérez, M. (2015). La mediación como herramienta del Trabajo Social. Colección. Manuales Universitarios de Teleformación. Primera Edición. Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- PNUD. (2017). Desiguales. Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile. In Desiguales (Vol. 11, Issue 3).
- Poyatos, A. (2003). Mediación Familiar y Social en diferentes contextos. pp.81. Nau Llibres. Valencia.
- Pueyo, M. (2017). Trabajo social en el ámbito de la mediación. Universidad de Zaragoza, Zaragoza.  
<https://zaguan.unizar.es/record/65918?ln=es>
- Redorta, J. (2004). Cómo analizar los conflictos. Barcelona. Editorial Paidós.
- Rondón, L. (2016). El papel del Trabajo Social en el ámbito de la Mediación Familiar: La adquisición de competencias profesionales para un adecuado abordaje de la práctica profesional. pp. 10.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655854>
- Spranger, E. (1966) Formas de Vida; Ed. Revista de Occidente, Madrid.
- Urrutia, C. (2016). La mediación escolar en centros de educación primaria.  
<http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/24930/1/TFM-N.66.pdf>