

## MEDIATION AS A TECHNIQUE FOR THE INTERVENTION OF SOCIAL WORKERS IN THE EDUCATIONAL UNITS OF THE CANTON PORTOVIEJO

### LA MEDIACIÓN COMO TÉCNICA DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS UNIDADES EDUCATIVAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO

#### AUTORES:

Bravo Arostegui Haylis Valentina.<sup>1</sup>

Loor Lino Ligia Estela.<sup>2</sup>

#### RESUMEN

Actualmente la mediación en el ámbito escolar ha ido evolucionando, esto debido a su gran aporte al momento de resolver conflictos, es por esto que expertos coinciden en decir que el reconocer el papel de la mediación, los principios, sus fases, competencias comunicativas y dialogantes, son aspectos esenciales que cada vez motivan a los profesionales en Trabajo Social a aplicar esta técnica en su intervención, además de contar con el perfil para utilizarla. El objetivo de la investigación fue analizar el proceso de mediación que aplica el Trabajador Social en las Unidades Educativas del Cantón Portoviejo, por lo cual se aplicó un estudio de tipo descriptivo, con enfoque mixto y un diseño de campo, utilizando como técnica principal para la recolección de datos, la entrevista a 3 profesionales en Trabajo Social de la Unidad Educativa Luis Dueñas Vera, "Franklin Delano Roosevelt-Unidad Educativa Inicia y EGB-Fiscal y el Colegio Nacional Portoviejo. Los resultados permitieron constatar la importancia que tiene la técnica de la mediación dentro del ámbito educativo. Se concluye resaltando la intervención del Trabajador Social como mediador en casos generalmente de violencia entre pares excepto cuando hay agresiones, también se hace énfasis al proceso que se realiza antes y durante la intervención mediadora.

**PALABRAS CLAVES:** Mediación, técnica, Trabajo Social, proceso, resolver conflictos.

#### ABSTRACT.

Currently, mediation in the school environment has been evolving, this due to its great contribution when solving conflicts, that is why experts agree in saying that recognizing the role of mediation, the principles, its phases, communicative and dialogue skills, are essential aspects that increasingly motivate professionals in Social Work to apply this technique in their intervention, apart from having

<sup>1</sup> Egresada de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, correo: hbravo4000@utm.edu.ec

<sup>2</sup> Docente de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, correo: leloor@utm.edu.ec

the profile to use it. For this study, an objective was set which was to determine the mediation process applied by the Social Worker in the Educational Units of the Canton Portoviejo. For this, a descriptive study was applied, with a mixed approach and a field design, using as the main technique for data collection, the interview with 3 professionals in Social Work of the Educational Unit Luis Dueñas Vera, "Franklin Delano Roosevelt- Educational Unit Initiates and EGB-Fiscal and the Portoviejo School. The results allowed us to verify the importance of the mediation technique in the educational field. It concludes by highlighting the intervention of the Social Worker as mediator in cases of violence between peers generally except when there are aggressions, also emphasizing the process carried out before and during the mediating intervention.

**KEY WORDS:** Mediation, technique, Social Work, process, resolve conflicts.

## INTRODUCCIÓN

La mediación, es una de las formas más antiguas de solución de conflictos, problemas, disputas y esta surge de las culturas china y japonesa con una larga y antigua tradición. Desde épocas pasadas la mediación es considerada como un método para la solución de conflictos a través de la participación de una tercera persona que es vista como alguien neutral y colectivamente valorada.

La mediación dentro del contexto educativo se ha convertido en una técnica importante e innovadora que permite llegar a acuerdos mutuos. El profesional en Trabajo Social cuenta con el perfil para realizar esta función ya que a través de ella va a lograr que, ante problemáticas que se desencadenen dentro de la institución logre mediar con las partes para que haya una reorganización, teniendo en cuenta cada una de las necesidades de los miembros.

Continuando con este análisis, el trabajador social ejerce entre sus funciones la mediación, esto lo constata Baoadas y Cascudo (2000) cuando menciona que "se debe de considerar que los trabajadores sociales son mediadores porque la faceta de mediación ha estado implícita en sus funciones", sin embargo, no todos los profesionales en esta rama saben hacer uso de esta herramienta o en ocasiones desconocen de esta función y solo la aplican de manera empírica, incluso ciertos profesionales de otras especialidades no reconocen la importancia de la labor del Trabajador Social como mediador.

A nivel internacional, se destaca el estudio realizado por Burrell, Zirbel y Allen (2009) en donde estos autores mediante una evaluación de más de 3000 mediaciones de 18 estudios llegaron a varias conclusiones como: "De las mediaciones realizadas un 94% habían alcanzado un acuerdo; un 89% de los mediados estaban satisfechos con el acuerdo; su aplicación mejora el clima escolar y académico, disminuye de manera favorable las amonestaciones y otras medidas disciplinaria".

El Federal Mediation and Conciliation Service, puede ser considerado como "el primer servicio que asume la mediación a nivel mundial. Su finalidad era la resolución de problemas de índole laboral. A

partir de entonces, su desarrollo e implementación ha sido continuo y desarrollado de manera exponencial en todo el mundo” (Miranzo , 2010).

Es importante destacar según lo estipulado por el Registro Oficial n° 165 (2014) en donde se menciona que en Ecuador “se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos y manda que estos procedimientos se apliquen con sujeción a la ley en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir”, en este sentido Jiménez, Caveda (2016) menciona que:

En Ecuador, nace el proyecto “La mediación escolar” como un sistema alternativo para resolver conflictos en la comunidad educativa, impulsado conjuntamente por la Defensa de los Niños Internacional, Pro justicia y el Ministerio de Educación y Cultura. El objetivo fue diseñar, ejecutar y evaluar un programa de solución de conflictos en el sector educativo ecuatoriano, para fomentar en los jóvenes la cultura del diálogo y la concertación a través de la utilización de mecanismos como la mediación y la negociación (p.33).

En Manabí, una investigación realizada en el Colegio Nacional Portoviejo por las autoras , Morales, Moreira , Vélez y Zhingre (2013) determinó que esta institución no tenía una oficina para que los estudiantes dieran a conocer casos en donde se necesitaba de un proceso de mediación formal, por tanto , este equipo de trabajo se enfocó en brindar información sobre la importancia que tiene el área de mediación, como resultado se obtuvo la implementación de esta área, por tanto , los autores de esta propuesta se encargaron de orientar y capacitar a la trabajadora social y demás profesionales competentes, en temas relacionados a la mediación y resolución de conflicto.

En este sentido, es importante destacar que el objetivo de esta investigación es analizar el proceso de mediación que aplica el Trabajador Social en las Unidades Educativas del Cantón Portoviejo, con el propósito de conocer sobre su rol y función específicamente basada en la mediación escolar, a partir de este estudio se pretende responder las siguientes hipótesis: El trabajador social en un centro educativo, aplica la mediación como parte de sus funciones; los casos que se presenten y que requieran de una mediación, deben ser exclusivamente de los estudiantes que pertenecen a esta institución, no todos los casos pueden ser mediados, la mediación es un técnica de gran importancia para la intervención del trabajador social.

## **DESARROLLO**

### **Breve recorrido histórico de la mediación en el ámbito educativo**

La mediación en las escuelas “surge hace treinta años en Estados Unidos, como respuesta a la creciente violencia existente en las escuelas. En 1981, los Educadores para la Responsabilidad Social organizaron estas actividades independientes en una asociación nacional. Su principal

inquietud fue cómo pueden los estudiantes aprender métodos alternativos de tratar con los conflictos, precisamente lo que los Educadores para la Paz habían propuesto durante años. Mientras los educadores desarrollaban los métodos de resolución de conflictos dentro de la currícula escolar, en los barrios los centros de justicia los llevaban a través de todo Estados Unidos. Para poder dar respuesta y acceso al sistema de justicia, estos centros ofrecían servicios de mediación para conflictos interpersonales y disputas comunitarias" (Lungman, 1996, p.10).

A través del tiempo la mediación se ha considerado como un método de los más efectivos para la prevención, gestión y solución de conflictos "es un procedimiento, compuesto por una serie de estrategias y técnicas, mediante el cual las partes implicadas, con la participación y ayuda de un mediador imparcial e independiente, identifican, formulan y analizan las cuestiones en disputa" (Alcover, 2016, p.4).

La mediación en el ámbito escolar se presenta como una herramienta orientada a mejorar la convivencia de los centros escolares, es importante destacar que "se está consolidando como una estrategia educativa eficaz que permite desarrollar una cultura de prevención y resolución pacífica de los conflictos" (Carro y Marreño , 2004) .Existen dos tipos de mediación , la informal que es una intervención breve que utiliza normas más flexibles , en cambio la mediación formal es más estricta en el sentido de llevar un proceso y estructura reglamentada, esto lo corrobora Moreno (2010) cuando manifiesta que "la mediación formal es reglada, tiene que contar con estructuras, la realiza el equipo de mediadores y está orientada hacia el acuerdo. La mediación informal puede darse espontáneamente y practicarla cualquiera, no necesita estructuras y no persigue necesariamente el acuerdo".

En cualquier área donde se encuentre laborando el profesional en Trabajo Social, entre sus funciones está el mediar que lo hace con la finalidad de buscar el diálogo entre las partes para lograr la resolución de un conflicto. Para Suárez y Souto (2014) "En la actualidad existen distintos tipos de especialización en el área de la mediación entre estas se pueden destacar: la mediación familiar, sociolaboral, socioeducativa, e intercultural entre otras".

### **Perfil del Trabajador Social como mediador**

El profesional en Trabajo Social cuenta con el perfil necesario para ser un mediador debido a que siempre 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 les devuelven a los usuarios el protagonismo en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos, asumiendo nuevas funciones, que abre puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales" (p.20).

De hecho, el Trabajador Social en la actualidad, siempre está en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, quienes en algún momento de su vida van a estar inmersos en un conflicto en donde se necesite la ayuda profesional de una tercera persona neutral para llegar a un acuerdo. Por esta razón es necesario que en primera instancia exista un acercamiento mutuo de ruptura de barreras entre las partes. En relación a esto es importante mencionar que:

“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).

En virtud de aquello, Levesque (1998) presenta una síntesis de las principales funciones y objetivos que utiliza en la mediación. “Entre las funciones que se presentan en la mediación están: hacerse cargo del proceso, establecer una estructura, establecer una comunicación funcional y facilitar la negociación”.

Una vez determinadas las funciones, aparecen los objetivos de la mediación en los cuales se pueden mencionar:

“Guia los intercambios entre las personas implicadas , establecer una relación entre los usuarios que van a participar de la mediación , crear un ambiente agradable entre los miembros , mantener la objetividad de cada parte , utilizar una comunicación honesta entre ambas partes , favorecer sentimientos entre las personas implicadas, identificar las expectativas y las necesidades que se presenten en todo el proceso de la mediación , equilibrar los poderes de ambas partes , favorecer la toma de decisiones” (p.14).

Un aspecto importante que destacar dentro de la mediación son los principios generales considerados como la base fundamental en torno a la mediación. Sin duda alguna, estos son la esencia de la figura de la mediación que determina obligatoriamente el modo que la institución se establece. Si bien es cierto, el principio rector o, mejor dicho, la razón de ser de la institución es la autonomía privada de las partes que constituye en sí misma un método alternativo de resolución de disputas. Al respecto Pérez (2018) “los principios son ideas fundamentales que no debemos perder de vista como mediadores, aunque no estén incluidos en una norma, porque son universales y sirven de referente”.

### **El Trabajador Social como mediador en el entorno educativo**

“Este desempeña diversidad de roles y funciones, siendo una de ellas la de gestor de situaciones de conflicto. La conflictividad en la escuela es un fenómeno que suscita gran cantidad de investigaciones y estrategias de intervención, entre las que destacamos la resolución pacífica de conflictos a través de la mediación. El/la Trabajador/a Social educativo puede favorecer la inclusión de la mediación en

el centro educativo, con el objeto de incorporar al mismo este sistema participativo, pacífico, eficaz y novedoso de gestión y resolución de conflictos con el objeto final de facilitar la convivencia escolar, empoderar a la comunidad educativa y promover la cultura de paz y el bienestar social" (Iglesias y Ortúño, p.382).

El ser humano está inmerso a ser partícipe de situaciones que pueden generar conflictos y los estudiantes no están excepto de esta realidad, por tanto, el Trabajador Social que va a ejercer el papel de mediador debe de tener un previo conocimiento sobre como intervenir para de esta forma evitar el desgaste de energía y tiempo. Con base a lo mencionado, Brandoni (2017) señala que:

"Desde una mirada al futuro es otra de las características nodales que versa sobre entender las múltiples causas de un conflicto para buscar salidas hacia el futuro. El ahorro del tiempo, dinero y energía es una valoración positiva en comparación con los métodos adversariales; en la mediación escolar no existen costos económicos, pero si desgaste emocional y mayores consecuencias en las relaciones entre estudiantes o compañeros" (p.93).

Entre las características que se presentan en la mediación están las propuestas por Brandoni (2017) en donde destaca la voluntad de participar y la decisión de escuchar y negociar, logrando con esto que ninguna de las partes se sienta forzado u obligado a participar de este proceso. La autocompasión es otro aspecto necesario y significa que son los mismos protagonistas del conflicto quienes componen o construyen una salida a través del consenso, aun participando la tercera persona como es el Trabajador Social.

Es importante que dentro de la mediación se determinen las fases para resolver conflictos como las propuestas por Pérez y Pérez (2011):

1. Hablar con cada una de las partes implicadas.
2. Sentar a las partes a negociar.
3. Informar de la situación.
4. Organizar y jerarquizar la información.
5. Concretar alternativas.
6. Legar a un consenso.
7. Acuerdo

Por consiguiente las necesidades sociales demandan ofertas educativas amplias que el Trabajador Social puede brindar con su accionar puesto que su papel esencial dentro de un centro formativo es guiar , orientar, atender y prevenir diversas falencias o situaciones que pueden afectar a la comunidad estudiantil , es importante resaltar que las competencias que tiene el Trabajador Social está la de mediador y la ejerce a través del conocimiento que tengan sobre estrategias principales para la resolución de conflictos.

Para Meseguer y Soler (2007) entre las ventajas que ofrece un sistema de mediación desde un enfoque educativo estarían: “Desarrolla actitudes de interés y respeto por los otros, aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta, fomenta la capacidad para el diálogo, las habilidades comunicativas y la escucha activa, contribuye a mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa, crea un ambiente más relajado y productivo, favorece la autorregulación por la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas, reducir el número de sanciones y expulsiones” (p.4). Cada una de las ventajas mencionadas son un gran soporte dentro del proceso de mediación puesto que esto va a facilitar a la resolución de un conflicto.

La mediación ha permitido conciliar un sinnúmero de problemas académicos que por lo general se desencadenan por desacuerdos, diferencias u otras situaciones que son generadoras de conflictos, en este sentido se puede decir que:

“El Trabajador Social ha utilizado la mediación en su actividad cotidiana para la resolución de los múltiples problemas que enfrenta en su intervención tanto familiares como en los comunitarios, grupales, institucionales etc”. El reconocimiento de una especialización en Mediación tiene la ventaja de que el problema se aísla de otros problemas y permite llegar a una mayor profundización en las alternativas del conflicto y permitir acuerdos más sentidos y por ello, potencialmente más duraderos” (García y Sánchez, 2004, p.266). Tener un profesional encargado de mediar conflictos académicos es esencial para lograr un entorno saludable, constructivo y una transformación de la cultura escolar.

Por otra parte, el trabajo parte de la confidencialidad como uno de los principios rectores de la mediación. “Esta confidencialidad suele confundirse con las exigencias de protección de datos. Ello exige detenerse en el régimen de la confidencialidad y su superposición y armonización con las exigencias de la protección de datos” (Cotino, 2018, p.2). En otras palabras, la confidencialidad es uno de las características y principios fundamentales en la mediación puesto que otorga intimidad a la conversación permitiendo discutir y crear opciones sin la presión de que la información será divulgada. En relación a lo mencionado, en el artículo 50 de la Ley de Arbitraje y mediación “la mediación tiene carácter confidencial. Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva. Las partes pueden, de común acuerdo, renunciar a la confidencialidad”.

Para poder mediar debe de existir una razón que de paso a esta intervención. Por lo general un conflicto entre partes, conlleva a utilizar esta técnica muy empleada por los profesionales en Trabajo Social quienes al estar insertos en el Departamento de Consejería Estudiantil tienen como parte de su labor, resolver problemas que se encuentren afectando el entorno educativo o un aula de clases. Durante el desarrollo de esta temática , se ha venido hablando de un término importante que es el precedente para que se pueda ejercer una mediación , como es el conflicto , que es visto como todo acto que desencadena enfrentamientos entre las partes , cuyos intereses , pensamientos están bajo una posición disímil ,esto lo corrobora Herrero , Hortiguela y Sánchez (2010) cuando indican que un conflicto es “una confrontación u oposición que surgen en cualquier ámbito en el que los seres

humanos se relacionen. Esto es algo natural y se deriva porque los individuos tienen visiones e intereses distintos". Sin embargo, "Los diferentes tipos de conflictos que aparecen en las instituciones escolares pueden ser entre maestros, entre padres y/o entre alumnos. El abordaje de estos conflictos a través de las técnicas de mediación generará una escuela diferente" (lungman, 1996).

Al respecto es importante mencionar lo señalado por García (2015), en el aula nos podemos encontrar situaciones conflictivas tales como:

-Alumnos que no se centran en las tareas, que se pueden encontrar dispersos y suelen molestar a los que tienen a su alrededor. En ocasiones arremete contra sus compañeros e incluso puede utilizar la violencia física por lo que el resto de compañeros no quiere trabajar con él y le rechazan.

.Alumnos con problemas serios de aprendizaje y de comunicación que parecen que están encerrados en su mundo y suelen tener problemas de atención. Podemos decir que su actitud resulta perturbadora para el resto ya que pueden llegar a victimizarlos.

-Alumnos que no trabajan en el aula y ostentan una actitud agresiva y provocativa desafiando en la mayoría de las ocasiones al profesor. Pueden humillar a los compañeros que presentan cierto grado de compromiso con la tarea.

-También estudiantes que pelean continuamente entre sí, llegando en ocasiones a agredirse físicamente.

-Grupos apáticos que no demuestran ningún interés o entusiasmo por la tarea. No prestan atención al profesor. No valoran el aprendizaje" (p,5).

Otro término esencial dentro de la mediación es la negociación que es definida como una etapa que permite que se intercambie información y que las partes llegan a un acuerdo con la finalidad de llegar a acuerdos mutuos. Para González (2012) "la negociación es un proceso de combinación de diferentes posiciones para llegar a una sola y unánime decisión conjunta", este proceso permite llegar a consensos decisorios, por tanto, se necesita de utilizar un dialogo y discusión que permita el acercamiento e integración de todos los estamentos o grupos afectados.

En las últimas cuatro décadas la negociación ha mostrado ser un excelente elemento en la resolución de conflicto, e incluso se considera que no está inserta únicamente en un ámbito específico sino abierta a todo grupo colectivo como lo es el entorno educativo. "Puede aportar en el ámbito educativo un marco en el que se puedan compatibilizar los intereses en competencia con los comunes o en colaboración, a través de la comunicación, buscando obtener un acuerdo" (Roger, 2000).

### **Marco legal de la mediación en el Ecuador**

En este sentido es importante resaltar lo tipificado en el artículo 97 de la Constitución de la República del Ecuador en donde se establece 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 que tanto las instituciones educativas como otras organizaciones pueden implementar la mediación como una estrategia para resolver diferencias , no obstante, cuando se la hace de manera formal , el profesional debe ser competente y tener conocimientos sobre cómo debe de manejarse este tipo de situaciones , en este sentido , se puede decir que el trabajador social aparte del abogado , cuentan con la formación y perfil para ser un mediador.

Por otra parte, la Ley de Arbitraje y mediación en el artículo 43 menciona 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 neutralidad es imprescindible en el mediador puesto que esto lo va a caracterizar éticamente por su profesionalismo; por otra parte, se habla de la voluntariedad conocida como uno de los principios básicos por el cual debe regirse la persona mediadora porque el asistir formalmente las partes a un proceso de mediación bajo su consentimiento es una iniciativa para llegar a posibles soluciones.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio fue de carácter descriptivo con un enfoque mixto y un diseño de campo, utilizando como técnica la observación y la entrevista aplicada a los Trabajadores Sociales de la Unidad Educativa Luis Dueñas Vera, “Franklin Delano Roosevelt-Unidad Educativa Inicia y EGB-Fiscal y el Colegio Nacional Portoviejo.

## RESULTADOS

INTERROGANTES	UNIDAD EDUCATIVA “LUIS DUEÑAS VERA”	UNIDAD EDUCATIVA INICIA Y EGB-FISCAL “FRANKLIN DELANO ROOSEVELT”	COLEGIO NACIONAL PORTOVIEJO
<b>1. ¿Cuál es su cargo o función?</b>	Analista del Departamento de Consejería Estudiantil (Urdanigo, 2020)	Analística del Departamento de Consejería Estudiantil (Zambrano, 2020)	Coordinador del Departamento de Consejería Estudiantil (Quiroz, 2020)
<b>2. ¿Qué instituciones públicas o privadas colaboran en los casos presentados en la institución educativa?</b>	En primera instancia puedo decir que las instituciones que colaboran en los casos que se presentan son el Distritito, Junta Cantonal de Derechos, la Fiscalía, Ministerio de Salud Pública, La Fiscalía, Defensoría del pueblo, la Fundación Nuevos Horizontes y a nivel local el UPC, El Subcentro de Mejía y el IEES campesino	Las instituciones que nos colaboran en los casos presentados en la unidad educativa son la Junta Cantonal de Protección de Derechos, la Fiscalía, Ministerio de Salud Pública, Fundación Nuevos Horizontes, CRIE, Ministerio de Justicia, neurociencias y otras fundaciones con quien el funcionario realice contacto	Las instituciones que colaboran como redes de apoyo están el Ministerio de Salud Pública, Fundación Nuevos Horizontes, Junta Cantonal de protección de Derecho, la Fiscalía, la Institución Pio Moreno y se suele trabajar con un neurólogo de Manta que tiene un consultorio particular
<b>3. ¿Qué casos se presentan con mayor frecuencia en el Departamento de Consejería y orientación?</b>	En el año 2019-2020 se han dado agresión entre pares con mayor relevancia en los niños, grabar hechos, comprometiendo a estudiantes y está contemplado como falta grabe	Se pueden mediar casos de violencia entre pares, bajo rendimiento académico, problemas de comportamiento, problemas intrafamiliares	Actualmente el caso que más se presenta es la violencia entre pares
<b>4. ¿Qué casos considera que pueden ser mediados dentro del ámbito escolar?</b>	Se debe saber que en casos de violencia no hay mediación, en lo personal cuando llegan estudiantes nombrando a terceros, les digo que deben de tener personalidad propia, aplico la mediación cuando se dan en casos de conflictos entre estudiantes, entre estudiantes y docentes, entre estudiantes y padres, entre padres y docentes, si el caso es una falta grabe analizo la familia como una forma de identificar donde está el origen de la violencia. Se pueden mediar casos de violencias excepto si es física porque	Se puede mediar casos en donde no haya violencia física.	No todos los casos pueden ser objetos de mediación como cuando existe violencia física, según el reglamento de la LOEI, por ejemplo, lo que se puede mediar son problemas en casos donde estos sean por faltas muy graves, es decir dependiendo de la falta.

	esta debe llegar a otros términos		
5. ¿Cuál es el proceso que realiza al momento de mediar formalmente?	Al momento de mediar se le hace firmar un acta de consentimiento informado al estudiante, luego se llama al representante y en su presencia se hace otra acta, seguidamente se convoca a las partes implicadas para que asistan al proceso de mediación que se da en el Departamento de Consejería estudiantil, en esta fase se comparten las distintas visiones del conflicto, se identifica los intereses, se crean opciones de resolución y se hace un pacto a través de un acta de compromiso	Como parte de la mediación, se busca en primera instancia que las partes implicadas voluntariamente asistan al proceso de mediación, este se lo hace a través del acta de consentimiento, luego se procede a la convocatoria para que asistan al proceso de mediación, mediante un encuentro entre las partes implicadas, es importante resaltar que este proceso empieza dejando claro las reglas, los principios antes de empezar con la presentación, la recogida de información sobre el conflicto, , aclaración del problema, propuesta de soluciones, elaboración y aprobación del acuerdo a través del acta de compromiso.	Antes de empezar un proceso de mediación debe dárselo de manera voluntaria y lo describiría como un círculo restaurativo que permite que las partes manifiesten sus intereses para luego llegar a acuerdos que permiten llegar a una resolución.
6. ¿Qué instrumentos aplica en el proceso de la mediación al momento de la intervención?	Los instrumentos que se aplican en el proceso de la mediación se pueden considerar el acta dependiendo el caso y el informe	El acta es el principal instrumento que se utiliza al momento de realizar el proceso de mediación.	Los instrumentos que se aplican en el proceso de la mediación se pueden considerar el acta como una forma de dejar constancia de la situación.
7. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de aplicar la mediación como técnica en su intervención?	La ventaja es que mediante el diálogo se puede llegar a un entendimiento sin necesidad de llegar a términos legales, la desventaja, puedo considerar el largo proceso o cuando el estudiante se acoge al derecho del silencio.	La ventaja que puedo mencionar de la mediación es que es un proceso que por lo general termina en un acuerdo, no obstante, la desventaja es cuando no hay el cumplimiento de un acuerdo y si vuelven a cometer las mismas faltas.	La ventaja es porque se puede llegar a un compromiso, se puede alcanzar un cambio o mejora de una situación, como desventaja puedo decir la ideología, el sentido de superioridad, cuando existe resistencia al asistir a un proceso de mediación.
8. ¿Qué es lo más complejo al momento de aplicar la mediación como	Lo más complejo de aplicar la mediación como técnica de intervención puedo considerar el hecho	Lo más complejo al momento de aplicar esta técnica es cuando no se puede manejar o controlar	Lo más complejo al momento de aplicar la mediación es cuando hay resistencia de las partes,

técnica de intervención?	de que los problemas no se los atiende a tiempo y esto provoca dificultades al momento de mediar porque se ha llegado a agudizar el problema, también en lo que respecta a la privacidad ya que en ocasiones hay personas afuera observando lo que se está haciendo.	el problema como uno desea, más aún si hay resistencia de las partes	también en casos en donde durante la intervención puedan ver interrupciones, problemas o el irrespeto a las reglas acordadas.
9. ¿Considera que la mediación como técnica es de importancia en su labor profesional?	Considero esencial la mediación dentro de mi ejercicio profesional ya que la veo inmersa todos los días al momento de intervenir con los estudiantes, docentes y padres de familia	La considero muy importante ya que su implementación es de gran aporte para algunos profesionales	Considero imprescindible la técnica de la mediación dentro de mi profesional ya que la utilizo diariamente
10. ¿Qué recomendaría realizar al momento de aplicar la mediación como técnica?	Recomiendo trabajar con los organismos, fortalecer las redes de apoyo, también hay que ser empático con los estudiantes para poder entender mejor la situación, además se debe tener en cuenta el hecho de trabajar desde el entorno familiar para tener un mejor acercamiento hacia la realidad de la situación, así como el mantener la imparcialidad y la confianza con los estudiantes	Considero necesario recomendar que antes de empezar un proceso de mediación se debe de dejar claro las reglas, normas y estas deben de cumplirse para poder lograr un mejor ambiente y diálogo al momento de empezar las intervenciones	Lo que puedo recomendar es que durante la intervención se respete el tiempo, el compromiso, las reglas

## DISCUSIÓN

La mediación al ser considerada una técnica para la resolución de conflictos en el ámbito educativo, profesionales como el Trabajador Social cuenta con el perfil para utilizar esta técnica en su intervención tanto de manera formal como informal, al respecto Mestres (2009) menciona que “en los centros escolares, la mediación está ganando peso frente a otras formas de intervención, como alternativa a las medidas disciplinarias y como forma de prevención de agresiones”, en este sentido, García y Grau (2018) señala que “actualmente está creciendo el interés por la mediación escolar como estrategia que permite afrontar los conflictos y mejorar la convivencia”.

Aprender a resolver los conflictos de forma adecuada en los centros educativos es fundamental, para asegurar la calidad y mejora de la educación en las instituciones educativas, para el individuo y para

la sociedad en la que éste vive (Pizarro Elizo, 2018) .Por lo general los conflictos en los que intervienen los mediadores y mediadoras son: peleas, faltas de respeto, malos entendidos, rumores malintencionados, discusiones por las zonas de juego, molestias en clase, no respeto al material del compañero, conductas incipientes de bullying, luchas de poder y liderazgo (Fernández & Galán, 2018).

El proceso de mediación se empieza hablando con cada una de las partes, se hace sentar a las partes a negociar, se informa de la situación, se empieza a organizar y jerarquizar la información, se concreta las alternativas, se llega a un consenso y se finaliza con un acuerdo (Pérez de Guzmán Puya, 2008).

Aparte de los instrumentos que mencionaron los profesionales en Trabajo Social, la entrevista es uno de los principales instrumentos con que cuenta el mediador para conocer el conflicto en el que se encuentran inmersas las partes (Mundante Jaca, 2001)

Entre las ventajas que tiene la mediación, se puede mencionar el hecho de que facilita un ambiente más distendido en el centro, favorece la preocupación por los demás, busca estrategias para solucionar los problemas de manera no violenta, favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, además de que hay una mayor implicación de esta, los conflictos tienden a disminuir, pues se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias (Gómez, 2018).

La mediación tiene una gran importancia en el ámbito escolar. Por medio de ella, podemos solucionar conflictos entre compañeros sin llegar a la violencia física, conflictos familiares, conflictos curriculares para lograr un cambio disciplinario en el aula. (Tenesaca, Patricia; Hernandez, 2018), por otro lado, la importancia del mediador es fundamental en el ámbito escolar ya que fomenta el buen clima entre la comunidad educativa, incluso es imprescindible desarrollar programas para formar al mediador escolar así como también se proponen actividades en el aula que contribuyan a la sensibilización del alumnado (Álvarez, Palomar, Vilches, Sanz, 2010)

## CONCLUSIONES

El profesional en Trabajo Social cuenta con el perfil y el conocimiento necesario para emplear la técnica de la mediación dentro de su ejercicio profesional, tanto de una manera formal como informal, para esto se sustenta en reglamentos, leyes, rutas, protocolos para lograr una intervención más efectiva y eficiente.

Es importante destacar la labor del Trabajador Social como mediador en el ámbito educativo, ya que su aporte en este proceso ha logrado un gran impacto al momento de llegar a la resolución de un conflicto que por lo general se da en casos de violencia entre pares, excepto en lo que respecta a violencia física.

Los Trabajadores Sociales entrevistados coinciden en manifestar que antes de empezar un proceso de mediación, debe de haber el consentimiento o voluntariedad de las partes implicadas para luego proceder al encuentro que es en este momento donde se procede a exponer el conflicto, los intereses para llegar a una solución que será pactada en el acta de compromiso, en este sentido también es importante destacar que el círculo restaurativo es considerado como parte de un proceso de mediación ya que aporta de manera significativa para la resolución de un problema.

Tanto la voluntariedad, imparcialidad, la escucha activa, la empatía, la confianza, el respeto, la privacidad, la comunicación, son aspectos esenciales que se tienen en cuenta al momento de mediar, ya que el Trabajador Social al convertirse en esa tercera persona neutral debe de tener claro cuál es su función, que casos debe mediar, que principios debe seguir y a qué objetivo pretende llegar.

Cada vez son más los centros educativos que aplican la mediación como una estrategia para llegar a acuerdos sin tener que recurrir a términos legales, es por esto que, con el pasar del tiempo se ha fortalecido esta técnica tanto por su aporte como en la forma que se puede llegar a mediar de manera pacífica y por medio del diálogo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J ; Palomar, M; Vilches, M; Lainez, B. (2010). La persona mediadora en la educación. España. *Revista Eduinnova*, 60(4), 1-8.
- Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela* (Ed. rev.). Recuperado de <http://eduntref.com.ar/magento/pdf/conflictos-en-la-escuela-digital.pdf>
- Calvo, P., & Marreo, G. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Dialnet*, (7), 35–48. Recuperado de [https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/3682/1/0237190\\_02004\\_0002.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/3682/1/0237190_02004_0002.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador . (2008). Recuperado 5, marzo, 2020, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- García, M. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*, 25(52), 1–7. Recuperado de [http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos\\_revista/2015\\_septiembre\\_5.pdf](http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_5.pdf)
- García, M., & Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Revista Portularia*, 4, 261–268. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/218/b15134830.pdf>

García , M . (2015). Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación. *Revista Arista digital* , (52), 1-7. Recuperado de [http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos\\_revista/2015\\_septiembre\\_5.pdf](http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_5.pdf)

Gómez, p. (2018). *Ventajas de la mediación escolar en Educación Secundaria. Revista Ventana Abierta.* (25), 1-15. Recuperado de <http://revistaventanaabierta.es/ventajas-de-la-mediacion-escolar-en-educacion-secundaria/>

González, M . (2012). *Habilidades Directivas.* España: INNOVA.

Herrero, D., Hortiguela, M., & Sánchez, E. (2010). PCPI. *Operaciones básicas de comunicación (Ed. rev.).* Madrid, España: Paraninfo.

Herrera, J. (2015, septiembre). *Mediación y su utilidad en Trabajo Social.* Recuperado 8 abril, 2020, de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2486/MEDIACION%20Y%20SU%20APLICACION%20AL%20TRABAJO%20SOCIAL.pdf?sequence=1>

Iglesias, E., & Ortúñoz, E. (2017). Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar. *Dialnet*, 31(2), 381–392. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/53374-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4564456553748-4-10-20180904%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/53374-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4564456553748-4-10-20180904%20(1).pdf)

Laia, M . (2009). La mediación educativa como herramienta para mejorar la convivencia. Recuperado 10 julio, 2020 , de <https://www.educaweb.com/noticia/2009/06/29/mediacion-educativa-como-herramienta-mejorar-convivencia-3749/>

Iungman, S. (1996). *La mediación escolar (Ed. rev.).* Recuperado de [http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT\\_Iungman\\_Unidad\\_3.pdf](http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_Iungman_Unidad_3.pdf)

Jiménez, S ., Caveda , D . (2016). *La mediación: herramienta jurídica hacia una cultura resolutiva de conflictos de la educación.* Ecuador: Universidad ECOTEC

Ley de Arbitraje y Mediación y reformas . (2006). Recuperado 5, marzo, 2020, de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/mediacion/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion.pdf>

López, T. (2006). *Trabajo Social con familias y mediación .* Universidad de Salamanca.

Levesque, J. (1998). *Metodología de la mediación familiar.* Canadá: Edisem, Inc.

Morales , K ., Moreira, D & Vélez, G . (2013). *Fortalecimiento del proceso de resolución de conflictos mediante la implementación del área de mediación en el Departamento de Consejería Estudiantil en el Colegio Nacional Portoviejo.* Recuperado 16, marzo , 2020 , de <http://186.46.160.229/bitstream/123456789/8651/1/TESIS.pdf>

Moreno, M . (2018). La mediación en la resolución de conflictos. *Revista Interdisciplinaria*, (3), 1-8.

Miranzo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación. *Revista de mediación* , (5), 8-15.

Mundante Jaca, L. (2001). *La mediacion como estrategia de resolucion de conflictos*.

Pérez de Guzmán Puya, V. (2008). La mediación en los centros educativos: el educador social como mediador. Bordón. *Revista de Pedagogía*, 60(4), 79–87.

Pérez , J. ( 2018, junio). *Análisis de los principios de la mediación*. Recuperado 17 marzo , 2020 , de <https://www.amediar.info/analisis-de-los-principios-de-la-mediacion/>

Pizarro Elizo, S. (2018). Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas. *Tendencias Pedagógicas*, 31(2018), 207–225. <https://doi.org/10.15366/tp2018.31.012>

Registro Oficial n° 165 . (2014). El pleno Consejo de la Judicatura . Recuperado 6 abril , 2020 , de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu140101.pdf>

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. *Dialnet*, (48), 137-157. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655854>

Suárez, G., & Souto, E. (2014). *DERECHO Y MINORÍAS*. UNED.

Tenesaca, Patricia;Hernandez, L. (2018). *Universidad de cuenca facultad de psicología*. 1–97.

Urrutia , M . (2017).*La mediación escolar en centros de educación primaria*. Recuperado 16 marzo, 2020 , de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/24930/TFM-N.66.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Boadas, B., & Cascudo, C. (2000). *Reflexiones para una cultura de la mediación en la formación de los trabajadores sociales*. Barcelona

Fernández, J & Galán, J . (2018). *Casos prácticos: Caso de mediación escolar. Formación de mediadores escolares: un proyecto en expansión*. Recuperado 10 julio, 2020 , de <https://revistademediacion.com/articulos/caso-de-mediacion-escolar-formacion-de-mediadores-escolares-un-proyecto-en-expansion/>