



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS DEL TS EN EL PLANTEAMIENTO
DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE
CONFLICTOS.

PEDREROS SANCHEZ VICENTE JOAO
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS DEL TS EN EL
PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA
LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.

PEDREROS SANCHEZ VICENTE JOAO
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS DEL TS EN EL PLANTEAMIENTO DE
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.

PEDREROS SANCHEZ VICENTE JOAO
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

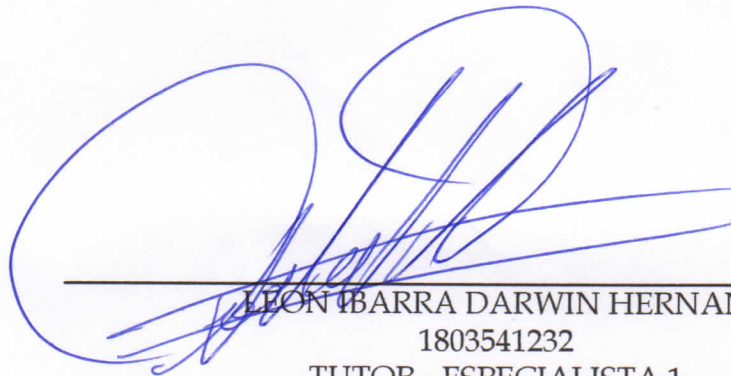
LEON IBARRA DARWIN HERNAN

MACHALA, 16 DE ENERO DE 2018

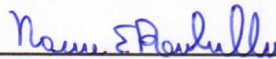
MACHALA
16 de enero de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Análisis de las competencias del TS en el planteamiento de estrategias de intervención para la mediación de conflictos., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



LEON BARRA DARWIN HERNAN
1803541232
TUTOR - ESPECIALISTA 1



REBOLLEDO YANGE NAVIER ENRIQUE
0703340695
ESPECIALISTA 2



CABRERA RIVAS JOHANNA YAMMEL
0704125301
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 26 de enero de 2018 - 08:03

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ANALISIS DEL TS ESTRATEGIAS DE MEDIACION.docx (D34177487)
Submitted: 12/22/2017 7:06:00 PM
Submitted By: vpedreros_est@utmachala.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

monografia mediacion familiar 30s.docx (D22156399)
libro-02-08-17-I-TOMO-1-.docx (D32189663)
LIBRO-FORMATO 3.doc (D29761388)
<http://tsocialipchile.blogspot.com/2014/03/metodos-alternos-en-solucion-de.html>

Instances where selected sources appear:

9

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, PEDREROS SANCHEZ VICENTE JOAO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de las competencias del TS en el planteamiento de estrategias de intervención para la mediación de conflictos., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

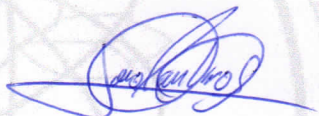
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 16 de enero de 2018



PEDREROS SANCHEZ VICENTE JOAO
0705461283

DEDICATORIA

El presente trabajo dedicado a dios por brindarme salud la cual me permite afrontar cada uno de los obstáculos que se presentan en la vida; a mis padres por ser el pilar fundamental para conseguir este logro académico, a mis hermanos por sus consejos y apoyo para no desmayar en el largo camino universitario y finalmente a mis docente por el conocimiento impartido y ayudar en mi formación profesional.

VICENTE JOAO PEDREROS SÁNCHEZ

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado análisis de las competencias del Trabajador Social en el planteamiento de estrategias de intervención para la mediación de conflictos, está enfocado en conocer la intervención del Trabajador Social dentro del ámbito de la mediación de conflictos, las confrontaciones son parte inevitable de la interacción humana y la manera más común de resolverlos es a través de la vía de la justicia ordinaria, sin embargo, actualmente existen vías alternas a la función judicial a las que se puede recurrir para resolver estos problemas, tal como es la mediación, proceso que consiste en la negociación mediante la cual las partes involucradas tratan de resolverlo por sí mismas, a través de la intervención de un tercero imparcial, que busca lograr un acuerdo que ponga fin al conflicto, con una solución satisfactoria para ambas partes, los profesionales encargados de cumplir la función de mediador, usualmente son abogados, Trabajadores sociales y psicólogos los cuales son previamente capacitados y acreditados, En la Constitución del Ecuador la mediación se la reconoce como un método alternativo en la solución de conflictos, es por ello que en la actualidad se ha creado los centros de mediación laboral, entidades anexadas al consejo de la judicatura, dando paso a una persona natural u organizaciones a que utilicen este medio, con el propósito de evitar el largo y costoso proceso judicial. Uno de los grandes problemas que enfrenta el trabajo social como profesión es la mayor complejidad de los problemas sociales en los que debe intervenir, los cuales exigen una mejor preparación y adquisición de conocimientos amplios y especializados, los mismos que permitan actuar de una manera acertada y con acciones concretas a la solución del problema. A través del presente trabajo de investigación se pretende Caracterizar las competencias del trabajador social, en el diseño de estrategias de intervención profesional para la mediación de conflictos, El procedimiento metodológico utilizado en la presente investigación es de carácter bibliográfico documental, A fin de evidenciar mejoras en la profesionalización de Trabajo Social es importante proponer que se incluya tácitamente dentro del currículo de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Machala, la asignatura de mediación de conflictos.

Palabras claves: mediación, conflicto, competencias profesionales, estrategias de intervención, trabajo social.

ABSTRACT

The present work of analysis of the economy of the analysis of the abilities of the social worker in the approach of strategies of intervention for the mediation of the conflicts, is focused in knowing the intervention of the social worker in the field of the mediation of the conflicts, the confrontations are an inevitable part of human interaction and the most common way to resolve is through the public road of ordinary justice, however, there is currently an alternative to the judicial function that can be used to solve these problems , such as mediation, a process that consists of the resolution by which the parties involved try to resolve it on their own, through the intervention of an impartial third party, seeking an agreement that ends the conflict, with a satisfactory solution For both parties, the professionals in charge of fulfilling the role of mediator are usually lawyers, workers s social and psychologists, who are qualified and accredited, the Constitution of Ecuador, mediation is recognized as an alternative method of conflict resolution, which is why it has created centers of employment mediation, annexed entities council Judiciary, giving way to a natural person or organizations to use this means, with the purpose of avoiding the long and expensive judicial process. One of the great problems facing social work as a profession is the greater complexity of the social problems in which it must intervene, those that require a better preparation and acquisition of the broadest and most specialized knowledge, the same ones that act in a successful way. with concrete actions to solve the problem. Through this research work is intended to characterize the skills of the social worker, in the design of intervention strategies for conflict mediation, The methodological procedure used in the current research of documentary bibliographic character, In order to evidence improvements in professionalization of social work is an important proposition that is included in the curriculum of the Social Work career of the Technical University of Machala, the subject of conflict mediation.

Keywords: mediation, conflict, professional competences, intervention strategies, social work

INDICE

Contenido	
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INDICE	4
INTRODUCCIÓN	6
1. TRABAJO SOCIAL	8
2. COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL	8
2.1. Área de la Salud.....	9
2.2. Área de Educación:	9
2.3. Área Empresarial:	10
2.4. Área Ambiental:	11
2.5. Área legal:	11
2.6. Área de Mediación.	12
3. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL	12
3.1. Método de Caso.....	13
3.2. Método de Grupo.....	13
3.3. Método Comunitario.....	14
4. MEDIACIÓN DE CONFLICTO LABORAL	15
4.1. Definición de Conflicto.	15
4.2. Clases de Conflicto:	15
4.3. Mediación.	16
4.4. Beneficios de la Mediación.	17
4.5. Fases de la Mediación.	17
4.5.1. Fase 1: Preparación de la Mediación:	17
4.5.2. Fase 2: Presentación de las Reglas de Juego.....	18
4.5.3. Fase 3: Recogida de Información.	18
4.5.4. Fase 4: Aclarar el Problema.	19
4.5.5. Fase 5: Proponer Soluciones.	19
4.5.6. Fase 6: Llegar a un Acuerdo.	19
4.6. Perfil de un Mediador.	20
4.7. Cualidades del Mediador:	20
4.8. CONSEJO DE LA JUDICATURA	21
5. CONFRONTACIÓN TEÓRICA	21
CONCLUSIONES	23
BIBLIOGRAFÍA	24

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado análisis de las competencias del Trabajador Social en el planteamiento de estrategias de intervención para la mediación de conflictos, está enfocado en conocer la intervención del trabajador social dentro del ámbito de la mediación de conflictos laborales.

La mediación es un método alternativo a la solución de conflictos desconocido y poco utilizado en la sociedad, por ello el presente trabajo de investigación denominado análisis de las competencias del Trabajador Social en el planteamiento de estrategias de intervención para la mediación de conflictos, en él se pretende conocer el desempeño del Trabajador Social dentro del ámbito de la mediación de conflictos, dando a conocer cuáles son las competencias y medios que utiliza el profesional en la resolución de los mismos.

En una sociedad compleja y cambiante, en el ámbito laboral van a surgir conflictos que pueden alterar el normal funcionamiento empresarial, así mismo el desempeño individual del trabajador, estas situaciones conflictivas casi siempre conlleva demandas judiciales, en la actualidad estas problemáticas que pueden gestionarse a través de una metodología de resolución pacífica y alternativa denominada mediación. Al respecto Perez y Benito (2015) mencionan que La Mediación es uno de los métodos alternos de solución de controversias más utilizados alrededor del mundo. Es un procedimiento noble ya que pone especial atención a los sentimientos, emociones e intereses de las personas y aunque busca la resolución del conflicto.

La mediación suele ser involucrada comúnmente con la negociación, lo cierto es que la diferencia entre estas dos, está en que la negociación es una reunión entre las partes involucradas con el objetivo de llegar a un acuerdo, la mediación como método alternativo para la solución de conflictos tiene como objetivo buscar y facilitar la comunicación entre las partes a través de la intervención de un tercero imparcial, idóneo y cualificado, que busca lograr un acuerdo que ponga fin al conflicto, los Trabajadores Sociales y psicólogos son profesionales que cumplen generalmente el papel del mediador en una empresa.

El rol que desempeña el mediador es muy importante en la solución de un conflicto, esta persona tiene que estar capacitada y autorizada legalmente para el ejercicio de esta

función, además es imprescindible conocer y manejar las herramientas e instrumentos más adecuados para ayudar a las partes a concretar acuerdos eficaces.

En Ecuador la mayoría de las instituciones públicas y privadas, aplican la mediación como método de solución a sus conflictos, debido a esto el ministerio del trabajo con el objetivo de dar solución a los conflictos generados en el ámbito laboral, ha creado los nuevos centros de mediación laboral para promover la mediación en la resolución de conflictos.

Con la demanda laboral existente en el ámbito de la mediación, se debe impulsar nuevos planteamientos en cuanto a la formación de los futuros profesionales en Trabajo Social, para que se adquiera las competencias necesarias para el ejercicio profesional de la Mediación ofreciendo un conocimiento lo más aproximado posible a la realidad.

Uno de los grandes problemas que enfrenta el Trabajo Social como profesión es la mayor complejidad de los problemas sociales en los que debe intervenir, los cuales exigen una mejor preparación y adquisición de conocimientos amplios y especializados, los mismos que permitan actuar de una manera acertada y con acciones concretas a la solución del problema.

El procedimiento metodológico utilizado en la presente investigación es de carácter bibliográfico documental. Cuyo objetivo es el análisis de diferentes fenómenos utilizando técnicas muy precisas de la documentación existente, para ello se tomará información de fuentes primarias y secundarias, que directa o indirectamente aporte información significativa del fenómeno a estudiar, Para recabar información teórica se citó artículos científicos publicados en revistas indexadas de bases de datos Dialnet, Redalyc.org, Scielo, y latindex las cuales sirven de sustento teórico. A fin de evidenciar mejoras en la profesionalización de Trabajo Social es importante proponer que se incluya tácitamente dentro del currículo de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Machala, la asignatura de mediación de conflictos

1. Trabajo Social

El Trabajo Social es una disciplina que a través de su metodología de intervención, contribuye a la transformación y desarrollo social, enfocando al ser humano y su contexto como su principal objeto de estudio, proporcionándole los recursos y medios necesarios para la solución de sus problemas, interviniendo de una manera holística buscando las diferentes alternativas de solución, estudiando a la persona y la relación con su entorno, teniendo como eje fundamental los principios de derechos humanos y la justicia social.

2. Competencias del Trabajador Social

El incremento de la problemática social ofrece a los trabajadores sociales diversos espacios para su desempeño profesional, la demanda social existente conforma una mezcla de retos que se generan debido al surgimiento de la globalización y la aparición de nuevas problemáticas que trae consigo, además de los problemas sociales ya tradicionales, en la que el trabajador social tiene que estar preparado para contrarrestarlo. Al respecto Gómez (2012) manifiesta que Las nuevas y complejas problemáticas en las que se inscribe la práctica del trabajo social está enmarcada por las transformaciones sociales provenientes de un modelo neoliberal, que en complicidad con la globalización, generan dificultades económicas y sociales en la población.

La multiplicidad de problemas sociales que han surgido en la última década le han abierto las puertas al trabajador social para que intervenga en nuevos campos laborales como son: lo judicial, lo ambiental, la mediación y la Investigación científica, en el diseño, gestión, aplicación y evaluación de proyectos sociales, tomando en cuenta las áreas de intervención ya tradicionales como la; salud, educación, empresarial público/privado, comunitario, vivienda, considerando desde esta perspectiva al Trabajador Social como una profesión multidisciplinaria Que tiene una visión holística dedicada a generar cambios sociales y buscar el bienestar de los seres humanos.

2.1. Área de la Salud

El Trabajador Social dentro de esta área realiza un trabajo interdisciplinario relacionando su trabajo con Médicos, Psicólogos y otros profesionales, entre las funciones que realiza dentro del ámbito hospitalario son la evaluación de las necesidades de los pacientes,

realizando un estudio desde lo individual y familiar , el profesional proporciona al paciente recursos y medios necesarios para mejorar su contexto social, esto implica el conocimiento de los servicios que se ofertan, referencia, contrareferencia y transferencia a través de RPIS (Red Pública Integral de Salud), intervención en crisis en procesos que ameriten solución inmediata. Según Rodríguez , Lino y Anchundia (2017) Afirman que el quehacer profesional del trabajador social en salud, está orientado a conocer las problemáticas de salud de la población a través de la investigación, buscando el cumplimiento efectivo de las políticas sociales, coordinando acciones con el equipo interdisciplinario, así como las redes familiares y organizacionales, proponiendo y desarrollando acciones tendientes a mejorar la calidad de vida del individuo, familia, comunidad y sociedad en general.

2.2. Área de Educación:

En esta área la función del Trabajador Social está enfocada en la atención y prevención de situaciones que puedan afectar el desarrollo óptimo del estudiante, aquí se pretende realizar una triada donde se involucren docentes, padres de familia y estudiantes, con el objetivo de que se pueda dar una solución rápida y eficaz a los problemas sociales que se presentan en el contexto educativo, además de lo mencionado se pretende fortalecer y capacitar sobre las diferentes problemáticas que se presentan en los centros educativos como son la; drogadicción pandillas, violación, embarazos no deseados entre otros , con el objetivo de ayudar a mejorar su calidad de vida, y erradicar estos problemas que hoy en día son tan comunes y afectan de manera directa a los adolescentes.

Los problemas detectados dentro del ámbito educativo, en su mayoría provienen desde el hogar, los factores socioculturales y socioeconómicos influyen en el desarrollo integral del estudiante, impidiendo que se adapte de manera adecuada en el contexto educativo, es ahí donde recae la función del Trabajador Social que desde el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) apoyado de otros profesionales tales como el psicólogo, el médico, entre otros, los cuales intervienen dentro del seno familiar con el propósito de que los padres de familia asuman su responsabilidad en la educación de sus hijos, de esta manera se lograría un vínculo entre la familia y lo educativo, lo que ayudaría al docente a conocer la realidad en la que vive el educando, la misma que podría estar afectando su rendimiento escolar. Según Pizarro, Santana, & Vial Lavin (2013) La clave estaría en generar programas de involucramiento familiar en los que esté el aprendizaje integral como punto central de todo lo planificado. Es importante que los profesores puedan comunicar el rendimiento

académico y el comportamiento de los alumnos, destacando las conductas deseables en los niños, más que sus aspectos negativos.

2.3. Área Empresarial:

En la actualidad en el campo empresarial se han abierto más fuentes de empleo, gracias a que en la Constitución del Ecuador Y a través del orgánico de trabajo se contempla el argumento jurídico de que toda empresa que sobrepase el número de 100 trabajadores debe contar con un profesional en Trabajo Social, incurso a esta área se puede laborar dentro del sector público y privado, las funciones que se cumple en el campo empresarial depende de las políticas y objetivos de la empresa, esta puede ser la de capacitar y difundir los beneficios que brinda el Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social, talleres de prevención a los empleados sobre los riesgo y accidentes laborales, reportes y seguimiento de accidentes de trabajo, realización de visitas domiciliarias y hospitalarias, realización de programas con el objetivo de mejorar el clima laboral y de salud ocupacional, elaboración de diagnósticos sociales e implementación de estrategias con el propósito de disminuir el ausentismo laboral. Al respecto Raya Díez & Caparrós Civera (2013) mencionan que el papel del trabajador social de empresa se circunscribe a la elaboración y puesta en práctica de la política social de la empresa, buscando el desarrollo de las personas que trabajan en ella y el logro del bienestar ocupacional.

2.4. Área Ambiental:

En el referido campo el Trabajador Social interviene en proyectos de carácter ambiental, para ser explícitos diremos que el ingeniero se encarga del área ambiental y el Trabajador Social del área social, el rol que cumple dentro de este campo es de planificar, diseñar, ejecutar y evaluar proyectos investigativos sobre la realidad socio-ambiental y cultura de las comunidades estas competencias que se le otorgan al trabajador social siempre van direcciones al mejoramiento y bienestar de las comunidades donde se ejecutara el proyecto con el objetivo de que las mismas no se vean afectadas, sino por el contrario contribuir con su desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida, siempre defendiendo los derechos humanos y del medio ambiente por encima de cualquier beneficio lucrativo.

Además es importante resaltar que una de las funciones más importantes que realiza el Trabajador Social dentro del área ambiental es la de educador, es importante comenzar a

pensar en estrategias a largo plazo para ir de a poco erradicando esta problemática que afecta a nivel mundial, es por ello que se debe pensar en cambiar el pensamiento del ser humano modificando la cultura y hábitos ambientales, concientizando a la gente que este es una problemática que no solo afecta a la generación actual sino también a las futuras generaciones. Calixto (2012) menciona que La educación ambiental se propone, a través del desarrollo de diversas estrategias pedagógicas, contribuir a la formación de una conciencia sobre la responsabilidad del género humano en la continuidad de las distintas formas de vida en el planeta, así como la formación de sujetos críticos y participativos ante los problemas ambientales. A la EA le interesa no sólo explicar los problemas del ambiente natural, sino también del social y el transformado, en el que se manifiestan con toda claridad las distintas responsabilidades de los sectores sociales. Estos problemas hacen evidente la necesidad de decidir y actuar sobre los retos inmediatos, sin perder de vista las acciones a mediano y largo plazos.

2.5. Área legal:

Considerado como uno de los nuevos ámbitos de intervención el Trabajador Social, dentro de este campo cumple una serie de actividades que van de la mano de las diferentes ramificaciones de los judicial, una de estas el ámbito penal en el cual juega un papel de perito judicial social teniendo como finalidad la investigación de las diferentes tipologías penales en sus distintos delitos, y de esta forma poder proporcionar argumentos probatorios del cometimiento delictivo.

2.6. Área de Mediación

El trabajador social como mediador tiene diversos ámbitos de actuación estos pueden ser; mediación comunitaria, familiar, escolar, intercultural, laboral y empresarial. Aquí el Trabajador Social actúa como un agente intermediario entre dos partes en conflicto, con el objetivo de dar alternativas de solución que satisfagan los intereses de las dos partes. Alvarez et al.(2002) Señala que el Trabajador Social en la actualidad, independientemente del ámbito profesional en el que desarrolle su labor, siempre está en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, los cuáles en algún momento de su vida se ven inmersos en un conflicto. En muchos casos, las partes en conflicto necesitan la ayuda de una tercera persona neutral, para poder llegar a un acuerdo. Para estos casos, el Trabajador Social como mediador es el vehículo idóneo hacia un acercamiento mutuo de ruptura de barreras.

3. Estrategias de Intervención Profesional

A lo largo de la historia del Trabajo Social ha ido resumiendo modelos de intervención y ha construido metodologías, enfoques y técnicas para ir haciendo frente a las nuevas problemáticas y demandas sociales, en esta profesión hay que tener claro que no existe una única forma de intervenir, pues no todos los contextos y situaciones a las que hace frente el trabajador social requiere de un mismo modelo de intervención.

Los modelos de intervención utilizados por el Trabajador Social, no solo suponen una forma de aplicar y dirigir un método sobre la realidad social, entendiendo como tal a la estrategia de intervención para la obtención de un resultado u objetivo, si bien los métodos pueden ser utilizados de forma individual como lo son caso, grupo, comunidad, considerados como argumentos clásicos del trabajo social, los mismo pueden ser fusionados ante la necesidad contextual y problemática de la realidad.

3.1. Método de Caso

El Trabajador Social en su quehacer profesional siempre está relacionado con los individuos y sus necesidades, por ello es importante que el profesional sustente su intervención mediante la utilización de métodos de acuerdo a la naturaleza de los casos , uno de ellos es el método de caso el cual estudia individualmente la conducta humana, con el propósito de interpretar y describir las condiciones positivas del objeto de estudio, de la misma manera ir eliminando los aspectos negativos del individuo, este método pretende brindar a las personas alternativas de solución a sus problemas. Al respecto Estrada y Alfaro Mendives (2015) afirman que el método de casos es una técnica y metodología educacional que pone a consideración del estudiante situaciones y problemas verdaderos que conducen a la presentación de alternativas de solución o a finalmente resolverlos; podría decirse que el método es un tipo de discusión interactiva que está estructurado sobre la base del estudio de casos y el cual es referido comúnmente con el término caso.

3.2. Método de Grupo

La práctica de Trabajo Social con grupos es de muy vieja data. Nace antes de que apareciese el social work como profesión, y desarrolla luego en parte desligado de este

campo profesional. Ya en los años veinte los Trabajadores Sociales utilizaban el trabajo con grupos como forma de intervención profesional en programas de juventudes, recreación, organización de campamentos exploradores y funcionamiento de centros vecinales. Todas estas experiencias van planteando la necesidad de sistematizar las formas y procedimientos de trabajar en y con grupos. El group Works fue considerado inicialmente como un campo de actuación. Pero a medida que se fue perfilando su enfoque, ámbito y modalidad operativa, fue adquiriendo el carácter de método específico del trabajo social (Aguilar, 2013).

Como su nombre mismo lo indica este método es una forma de intervención social realizada en situación de grupo, estos pueden perseguir objetivos muy diversos como; educativos, terapéuticos, preventivos, cuyo propósito es el crecimiento y desarrollo de los individuos miembros de grupo, para la aplicación de este método el Trabajador Social debe contar con dos tipos de capacidades y destrezas, las procedimentales e interaccionales, la primera consiste en el dominio y manejo de técnicas grupales (enfoques, entrevista observación, escucha empática, visita domiciliar, diario de campo, cuaderno notas, empatía, rapport), y el interaccionar hace referencia a su alcance personal, a sus cualidades humanas y a la forma de relacionarse y de su proceder con otros individuos sociales.

Utilizar el Trabajo Social de grupo como herramienta para el logro de los objetivos propuestos, permite que se refuercen los valores del individuo, ubicándolo en la realidad social que le rodea para promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora del proceso de desarrollo. Se convierte así en un instrumento esencial en la motivación para el cambio, que a través de la participación grupal, proporciona el agrado de sentirse miembro de una sociedad a la cual pertenece y respeta y con la que va a contribuir para alcanzar mejores niveles de vida (López , 2016).

3.3. Método Comunitario

Este método consiste en la intervención del Trabajador Social dentro de una comunidad, aquí se relacionan los métodos anteriormente vistos como el de caso y de grupo donde se los puede relacionar si la intervención y el contexto lo amerita. Salinas y Altamirano (2014) mencionan que el Trabajo Social comunitario incorpora variables socioculturales cuyo objetivo es transformar la realidad. al necesitar una nueva forma de trabajo, desde ese momento se puede hablar de "Promoción Socio-Cultural, definiendo a la misma como la

agrupación de programas, actividades o acciones destinadas a ser trabajadas con la participación de la comunidad, con el fin de producir transformaciones en los niveles de vida, incorporando no solo acciones que satisfagan necesidades de orden material sino socio-culturales. El propósito que tiene la aplicación de este método es la satisfacción de las necesidades básicas sociales, integrando la participación de individuos grupos y comunidades, siendo su objetivo, ayudar a fomentar el crecimiento a nivel individual y grupal, crean alternativas de solución para superar los problemas que afecta e impide su óptimo desarrollo.

4. Mediación de Conflicto Laboral

4.1. Definición de Conflicto

Los conflictos son parte inevitable de la interacción humana, se presentan en escenarios en la que dos o más personas poseen intereses contrapuestos, en estas situaciones los sentimientos y emociones juegan un papel importante, en muchos casos los conflictos llegan a terminar en agresiones de cualquier índole. Perez y Gutierrez (2016) “califica como una confrontación bélica, algo negativo, no deseable, sinónimo de violencia, riña, pelea, discusión” (p3).

El conflicto es un fenómeno universal que afecta a todas las esferas sociales, es un hecho innato a la naturaleza humana, las opiniones, deseos e interés opuestos, constituyen el centro de todos los conflictos sociales y ocurren en todo los niveles: intrapersonal, interpersonal, intergrupales e internacional. Es un método eficaz y poco conocido para la búsqueda de solución a los mismos es la mediación, un proceso pacífico que consiste en la intervención de un tercero neutral, esta función usualmente está a cargo del trabajador social el cual cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar esta función. En este sentido Hernandez, Lorente, y Dorado (2015) afirman que “el conflicto forma parte de la vida de las personas, y en tal sentido es incuestionable el protagonismo que adquiere en los procesos de intervención social llevados a cabo por los y las profesionales del Trabajo Social” (p3). Los trabajadores sociales independientemente de donde ejerzan su profesión, siempre están en constante relación con las personas, grupos familias y comunidades, los mismo que en cualquier momento de su vida están expuestas a conflictos.

4.2. Clases de Conflicto:

Intrapersonal: hace referencia el conflicto que la persona tiene consigo mismo.

Ejemplo: Cuando se tiene que realizar un sin número de actividades y no las podemos cumplir genera malestar en uno mismo.

Interpersonal: Conflictos generado entre dos personas o más.

Ejemplo: dentro de la familia pueden generarse conflictos por la diferencia de intereses, esto puede ser entre hermanos.

Grupal: Es algo que afecta a un número de más de 10 de personas.

Ejemplo: Dentro de aula de clases se forma un grupo y como en todo contexto hay sus diferencias de opiniones generando conflictos entre un grupo de personas.

Intergrupar: conflicto que se da entre dos grupos de personas.

Ejemplo: Malos hábitos ambientales pueden generar confrontaciones entre barriadas.

Social: conflicto que afecta a la sociedad entera.

Ejemplo: los problemas entre líderes políticos, desencadenan en malas decisiones que afecta a todo el contexto nacional.

4.3. Mediación

La mediación es un método alternativo para la solución de conflictos, es un proceso adverso a la vía judicial, que tiene como objetivo facilitar la comunicación y comprensión entre las partes en conflicto, Este proceso es de carácter no obligatorio lo que significa que no se puede imponer una decisión a las partes, para poder llegar a un acuerdo, las partes deben aceptarla voluntariamente. Por consiguiente el mediador contrariamente a un juez, es una persona que no toma decisión por lo contrario, busca que las partes involucradas traten de resolver por sí misma el problema que los afecta. En este sentido De Villa Cortez (2012) menciona que la mediación es un procedimiento en el que, si bien existen dos partes con un determinado conflicto jurídico, éstas no se someten a la decisión de un tercero ajeno al conflicto, como en el caso de un juicio. Las propias partes (llamadas mediados), a través del simple diálogo, buscan llegar a una posible solución.

Dentro de este contexto hay que tener claro que este proceso tiene sus limitaciones, no todo caso en situación de conflicto puede ser sujeto a mediación, los procesos que exceptúan son; violencia intrafamiliar, delitos de índole sexual, delitos contra la integridad personal y la vida, delitos en contra de la propiedad personal y bienes, debido a que son

casos de competencia netamente judicial, en las que se conlleva a una decisión condenatoria o absolutoria de parte del juez.

4.4. Beneficios de la Mediación

La mediación en la gestión de conflictos tiene como objetivo direccionar a las partes a crear soluciones nuevas y adecuadas a sus necesidades y recíprocamente aceptables; entre los beneficios que presta la mediación se encuentra:

- Reestablecer la comunicación y relaciones entre las partes.
- Ayudar a las partes a crear soluciones factibles a sus problemas
- Evitar procesos mediante la vía judicial ordinaria
- Tomar en cuenta las necesidades de cada miembro
- Evitar agresiones y violencia
- Solución rápida
- Mantener confidencialidad
- Acuerdo que beneficie a las partes.

4.5. Fases de la Mediación

Este método de solución de conflicto tiende a ser una alternativa rápida y menos costosa, en comparación a la vía judicial, la mediación como todo proceso cuenta con una estructura y fases las cuales se deben cumplir para lograr que el acuerdo pactado sea lo más satisfactorio posible para las dos partes.

Entre las fases que constan en la mediación son las siguientes:

4.5.1. Fase 1: Preparación de la Mediación:

La primera fase de la mediación consiste en la preparación y adecuación del lugar, la mesa redonda en un formato predominante en el proceso, la distancia entre las partes en conflicto es importante para evitar cualquier tipo de agresión, el espacio donde se realizara la negociación tiene que ser amplio y confortable en el que se pueda realizar un receso en caso de situaciones de tensión.

4.5.2. Fase 2: Presentación de las Reglas de Juego

En esta fase el mediador presenta documentos firmado por las partes aceptando la mediación como un proceso voluntario, esto se lo remite a las autoridades competentes para se pueda dar inicio al proceso, una vez empezado el proceso el mediador crea un ambiente de confianza entre ambas partes, invita a los involucrados a sentarse de acuerdo a las posiciones adecuadas, se les ofrece bebida como agua café o té, luego de esto se empieza con el protocolo formal el cual consiste la presentación del mediador e indicando rol que cumplirá y cuáles son las reglas a cumplirse dentro del proceso, así mismo se procederá a la presentación de las partes se les dará a conocer sus responsabilidades y los límites que tienen. Brevemente se expondrán las características del procedimiento, las mismas que tendrán que ser aceptadas por las dos partes para dar inicio al proceso entre estas características se encuentra la; voluntariedad, la confidencialidad, colaboración, respeto e imparcialidad.

4.5.3. Fase 3: Recogida de Información

En esta fase el mediador recaba información del problema, le dispone a cada una de las partes un tiempo determinado para la exposición de su problema, generalmente el espacio fijado es de cinco minutos, con el propósito que el proceso no se alargue más de lo común, en esta etapa el mediador utilizara técnicas de escucha activa, mostrando interés, parafraseando y clarificando lo que la persona está comentando, se anotará los puntos más relevantes del conflictos, luego se preguntara si se desea aportar algo más para poder concluir con la exposición de las partes, finalmente el mediador resumirá los puntos de vista más importante expuesto por ambas partes.

4.5.4. Fase 4: Aclarar el Problema

En esta parte es el mediador es que toma la palabra con el propósito de indagar más sobre el problema, aquí el profesional realizará preguntas como;

¿Cómo se originó el problema?

¿Desde cuándo ocurre?

¿Qué alternativas han utilizado para solucionarlo?

¿Qué resultado has obtenido?

¿Como ves los intereses y posición de la otra parte?

¿Qué piensas que falta para poder llegar a un acuerdo?

¿Qué expectativas tienes al finalizar el proceso de mediación?

En esta fase para evitar caer en un ambiente tenso con la sensación de un interrogatorio hay que realizar una conversación fluida sin cuestionar los relatos, intentado que digan algo positivo de la otra parte, para que la mediación se valla direccionando a una posible solución.

4.5.5. Fase 5: Proponer Soluciones

En esta fase con las ideas ya expuestas por ambas partes se comienza a dar alternativas de solución al problema, aquí no se debe coartar las respuestas, al contrario se debe favorecer y reforzar la creatividad, con la técnica de lluvia de ideas, ayudando que las propuestas sean lo más realistas posible. Buscando que la solución se lo mas justa y beneficio para las dos partes.

4.5.6. Fase 6: Llegar a un Acuerdo

En esta fase el mediador ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo determinando: que se hará, quién lo hará, como lo hará y cuándo o hará.

- El acuerdo tiene que ser lo más claro y palpable posible, aceptable por ambas partes, concreto y evaluable.
- Se lo redactara por escrito y firmado por ambas partes
- En caso de finalizar la mediación sin ningún acuerdo se redactará un documento especificando cuáles serían las situaciones para que no se logre una solución.

4.6. Perfil de un Mediador

El mediador es considerado como pieza clave en el proceso de la mediación, pues es este el encargado de proporcionar alternativas a las partes en conflicto a superar sus diferencias. Lujan y Rodriguez, (2015)manifiesta que son personas que tienen una estructura de pensamiento flexible, adaptando sus modos de pensar a las modalidades de diferentes situaciones, son capaces de aceptar lo que es incontrolable sin una angustia indebida, se aceptan bien a sí mismas y a los demás, suelen establecer relaciones gratificantes y, generalmente, tienden a conceder a otros el beneficio de la duda. Es imprescindible que el mediador durante el proceso tenga un buen manejo de las herramientas e instrumentos con

el fin de no crear inconvenientes y que las partes en conflictos puedan lograr acuerdos favorables.

4.7. Cualidades del Mediador:

- Adecuada comunicación con ambas partes
- Buen manejo del tiempo
- Imparcialidad
- Predisposición al proceso
- Enérgico y persuasivo
- No juzgar los intereses de las partes
- Ser paciente y respetuoso con las partes
- Tener conocimiento y fluidez de palabra
- Tener un lenguaje asertivo
- Ser creativo
- Ser un buen comunicador

5. CONFRONTACIÓN TEÓRICA

Uno de los grandes dificultades que enfrenta el Trabajo Social como profesión es la mayor complejidad de los contextos sociales en los que debe intervenir, los cuales exigen una mejor preparación y adquisición de conocimientos amplios y especializados, los mismos que permitan actuar de una manera acertada y con acciones concretas a la solución del problema.

Para el Trabajador Social la aparición de nuevas problemáticas en el contexto social, trastoca su intervención volviéndola mucho más compleja debido a la amplios campos de actuación que abarca en su desempeño profesional. Su complejidad está basada en la falta actualización de conocimiento, la cual es necesaria para su accionar frente a las nuevas realidades sociales, por ello es necesario que desde la cátedra, se replantee la formación del Trabajador Social, añadiendo a su preparación asignaturas que vayan acorde a las necesidades social.

La investigación social ha adquirido dentro del quehacer profesional del Trabajador Social una gran relevancia en las últimas décadas. El profesional en su intervención necesita de la

investigación como instrumento que oriente su actuar, ya que una práctica sin apoyo técnico y metodológico está destinada al fracaso, actualmente el Trabajo Social se ha ido transformado paulatinamente como profesión, de la misma manera sus métodos y herramientas clásicas han ido quedando atrás y se han sumado metodologías nuevas y ajustadas a la realidad social, con el propósito de lograr una mejor intervención.

Con la aparición de nuevos problemas sociales, surgen nuevos campos de intervención, una de ellas es la mediación, para el Trabajador Social de antaño este término era completamente desconocido y apartado de su intervención profesional, con una sociedad cambiante los conflictos interpersonales van en aumento lo que conlleva a la búsqueda de solución, con el propósito de lograr el bienestar en la sociedad.

Cuando se habla de mediación es inevitable comparar el contexto local con contextos internacionales, tomando como ejemplo España donde la mediación es considerada como el principal método para social conflicto de toda índole, aquí los profesionales en trabajo social sin dependencia laboral crean consultorios de mediación, debido a que su preparación y conocimientos le facultan para poder cumplir con este rol. En Ecuador se visualiza un panorama completamente distinto, este término en su mayoría es desconocido y poco utilizado, pues la única institución facultada para cumplir con este proceso es el Consejo de la Judicatura, en la cual los profesionales tienen que cumplir con una capacitación y acreditación para poder calificar en esta función.

Para todo profesional es importante que desde la academia se adquiera las competencias necesarias para su desenvolvimiento laboral, para el Trabajador Social por ser una profesión interdisciplinaria necesita tener un amplio conocimiento sobre la realidad en la que ejercerá sus funciones, es por ello que desde la universidad se deben impartir contenidos actualizados y acorde a los nuevos desafíos que se presentan para el profesional.

A fin de evidenciar mejoras en la profesionalización de Trabajo Social es importante proponer que se incluya tácitamente dentro del currículo de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Machala, la asignatura de mediación de conflictos, con conocimientos teórico y práctico con el propósito de crear futuros profesionales con las competencias necesarias para su desenvolvimiento en el campo de la mediación de conflictos, pues es importante que el trabajador social este en la capacidad de desempeñar la función de mediador dentro de cualquier ámbito laboral en la que se desenvuelva.

CONCLUSIONES

- Las estrategias de intervención del trabajador social en el campo de la mediación de conflictos se caracteriza por facilitar la comunicación y comprensión entre las partes conflictivas con el objetivo de hacer ver los intereses y puntos de vista de cada uno.
- La importancia de la investigación formativa en los estudiantes de Trabajo Social como evidencia del conocimiento que orienta la práctica profesional del trabajador social, pues, una práctica sin apoyo técnico y metodológico está destinada al fracaso.
- A fin de evidenciar mejoras en la profesionalización de Trabajo Social es importante proponer que se incluya tácitamente dentro del currículo de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Machala.
- La formación académica en mediación para la intervención de trabajadores sociales cobra sentido ante la nueva cuestión social, motivo que hace que los futuros profesionales deben adquirir conocimientos actualizados y contextualizados.
- La mediación de conflictos se plantea como una solución a través de un mutuo acuerdo que beneficie ambas partes, creando así un clima adecuado sin tener que llegar a sentencias judiciales.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J. (2013). Trabajo social: concepto y metodología. En J. Aguilar. S.A. EDICIONES PARANINFO.
- Alvarez Bazalo, M., Hurtado Peña, E., Jiménez Martínez, J., López, C., & Mateos Vilchez, E. (2002). una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Dialnet*, 1-27.
- Barreno Salinas, Z., & Robles Altamirano, A. (2014). Intervención del Trabajo Social. *Revista Ciencia UNEMI*, 1-9.
- Calixto Flores, R. (2012). INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN AMBIENTAL. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 1-16.
- De Villa Cortez, J. C. (2012). La mediación en Guanajuato. *Acta Universitaria*, 1-6.
- Estrada Cuzcano, A., & Alfaro Mendives, K. (2015). El método de casos como alternativa pedagógica para la enseñanza de la bibliotecología y las ciencias de la información. *Scielo*, 29(65), 1-10.
- Gomez, S. (2012). LA INTERVENCIÓN EN LO SOCIAL: implicaciones en el desempeño del trabajador social colombiano. *Revista de Políticas Públicas*, 1-10.
- Hernandez, G., Lorente, J., & Dorado, A. (2015). LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL. *Prisma Social*, 1-28.
- Lopez , H. (29 de Noviembre de 2016). *trabajo socia fusa*. Obtenido de <http://trabajosociafusa.blogspot.com/2016/11/trabajo-social-de-grupo.html>
- Lujan, I., Rodriguez, M., & Rodriguez, C. (2015). PERFIL DEL MEDIADOR. MODELO INTERACTIVO INTEGRADOR DE MEDIACIÓN. *International Journal of Developmental*, 1-10.
- Perez, E., & Gutierrez, D. (2016). EL CONFLICTO EN LAS INSTITUCIONES ESCOLARES. *Ra Ximhai*, 1-19.
- Perez, S., & Benito, J. (2015). CULTURA DE PAZ Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN ESTADO DE PAZ. *Ra Ximhai*, 1-24.
- Pizarro, P., Santana, A., & Vial Lavin , B. (2013). La participación de la familia y su vinculación en los procesos de aprendizaje de los niños y niñas en. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 1-18.
- Raya Díez, E., & Caparrós Civera, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa. *Dialnet*, 1-19.
- Rodríguez Alava, L. A., Loo Lino, L., & Anchundia Anchundia, V. I. (2017). LAS FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL CAMPO DE SALUD. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-10.