



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS
DE MEDIACIÓN O NEGOCIACIÓN DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES

CHIMBO CARPIO OLGA LISSETTE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS
PROCESOS DE MEDIACIÓN O NEGOCIACIÓN DE LOS
CONFLICTOS FAMILIARES

CHIMBO CARPIO OLGA LISSETTE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE
MEDIACIÓN O NEGOCIACIÓN DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES

CHIMBO CARPIO OLGA LISSETTE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

CEDILLO PRECIADO SANTOS PEDRO

MACHALA, 02 DE JULIO DE 2018

MACHALA
02 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Las competencias del Trabajador Social en los procesos de mediación o negociación de los conflictos familiares, 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.

CEDILLO PRECIADO SANTOS PEDRO
0701069551
TUTOR - ESPECIALISTA 1

ZAMBRANO SINCHE KAREM PAOLA
0703390799
ESPECIALISTA 2

AGUILAR MORA GICELA CAROLA
0704036136
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: sábado 30 de junio de 2018 - 17:20

Urkund Analysis Result

Analysed Document: LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE MEDIACION O NEGOCIACION DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES - CHIMBO CARPIO OLGA LISSETTE.docx (D40300852)

Submitted: 6/21/2018 7:23:00 PM

Submitted By: olchimbo_est@utmachala.edu.ec

Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

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

La que suscribe, CHIMBO CARPIO OLGA LISSETTE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Las competencias del Trabajador Social en los procesos de mediación o negociación de los conflictos familiares, 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.

La autora 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.

La autora 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, 02 de julio de 2018



CHIMBO CARPIO OLGA LISSETTE
0706391869



DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo dedicado en todo mi proceso de formación, personal y académica, además, del valor mostrado para salir adelante, sus consejos y la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

Chimbo Carpio Olga Lissette

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A la Universidad Técnica de Machala y señores docentes por ser partícipes de mi formación profesional, puesto que de la mejor manera me han aportado sus conocimientos.

Finalmente agradezco a aquellas personas que han presenciado mi proceso de formación y brindado su apoyo minuciosamente.

Chimbo Carpio Olga Lissette

Resumen

El referirse a un conflicto familiar significa que coexisten disgustos entre dos o más miembros de la familia, un asunto que por lo general surgen en las malas relaciones de convivencia. Hoy en día se conoce a la familia por un concepto diferente como consecuencia de la modernidad, referidos por los cambios de estructuras, comportamientos, etc., lo que comprende a la necesidad de conllevarlos a los procesos de mediación. La mediación como mecanismo a la solución de los conflictos comprende un proceso contemplado en el diálogo entre las partes en divergencia, arbitrado por una tercera persona (mediador), quien está dirigido a contrarrestar las divergencias a través de sus capacidades. Para la plasmación del proceso de mediación en el ámbito familiar se considera necesario la intervención de una tercera persona debidamente cualificada que pueda conciliar las relaciones y llegar a acuerdos que favorezcan a las dos partes, en este caso se torna a la capacidad de los/as trabajadores/as sociales con el funcionamiento de equilibrar y mejorar las relaciones de convivencia de las partes, procurando el derecho de bienestar. En este caso las competencias profesionales del trabajador/a social como mediador equivalen a las cualidades inherentes, a la capacidad de abordar los conflictos y trabajarlos hacia el camino de la solución, dicho de otro modo, se refiere a las habilidades, técnicas y destrezas que posee para desarrollarlas, las cuales están descritas en la cabida de identificar la diversidad de la situación dificultosa y acompañar a las partes en todo el proceso de cambio.

Palabras claves: Mediación, familia, conflictos familiares, competencias profesionales.

Abstract

Referring to a family conflict means that dislikes coexist between two or more family members, an issue that usually arise in bad relations of coexistence. Today the family is known for a different concept as a consequence of modernity, referred to by changes in structures, behaviors, etc., which includes the need to involve them in mediation processes. Mediation as a mechanism to resolve conflicts involves a process contemplated in the dialogue between the parties in divergence, arbitrated by a third person (mediator), who is directed to counteract divergences through their abilities. For the implementation of the mediation process in the family, it is considered necessary the intervention of a duly qualified third person who can reconcile the relationships and reach agreements that favor the two parties, in this case it becomes the capacity of the social workers with the operation of balancing and improving the relations of coexistence of the parties, seeking the right of welfare. In this case, the professional competences of the social worker as a mediator equals the inherent qualities, the ability to address conflicts and work them towards the solution path, in other words, refers to the skills, techniques and skills that has to develop them, which are described in the capacity to identify the diversity of the difficult situation and accompany the parties throughout the process of change.

Keywords: Mediation, Family, family conflicts, professional skills.

Índice General

Resumen.....	I
Abstract.....	II
Índice General.....	III
Introducción.....	4
1. LOS CONFLICTOS FAMILIARES	5
1.1. Conceptualización general.....	5
1.1.1. La familia.....	5
1.1.2. Los conflictos.....	6
2. MEDIACIÓN COMO MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	7
2.1. Conceptualización general.....	7
2.2. Tipos de mediación.....	8
2.2.1. Mediación familiar.....	9
2.2.2. Mediación empresarial o laboral.....	9
2.2.3. Mediación comunitaria	10
3. PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL	10
3.1. Conceptualización general.....	10
4. MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES ..	11
4.1. Conceptualización general.....	11
4.2. Competencias del trabajador social como mediador en la solución de conflictos familiares.....	12
5. PROPUESTA.....	15
CONCLUSIONES	16
BIBLIOGRAFÍAS	17

Introducción

En el diario vivir nos relacionamos con varias personas, que en ocasiones podrán estar en total acuerdo a nuestras expectativas y en otras en contraposición a lo que deseamos, pensamos o sentimos (Iglesias, 2013). Tal perspectiva frecuentemente se ve expuesta en las relaciones de una familia, pues en este espacio se juega un conjunto de sentimientos, emociones y comportamientos que usualmente conllevan a discusiones que podrían terminar en conflicto.

Incuestionablemente un conflicto es característica natural en la convivencia familiar, pero en ocasiones estas provocan desestabilización en las estructuras de las relaciones familiares, donde se vulnera la paz personal de todos sus integrantes y de su conjunto como familia, considerándose, así como problemática social que requiere ser abordada. Para su afrontamiento como problema existen alternativas que permiten divergirlas, una de ellas es la mediación contemplada en la constitución de la República del Ecuador del 2008 en su artículo 190 como mecanismo alternativo de solución de conflictos, conforme a las condiciones establecidas en la Ley de Arbitraje y Mediación.

La mediación como mecanismo a la solución de los conflictos comprende un proceso contemplado en el diálogo entre las partes en conflicto, intervenido por una tercera persona (mediador), quien está dirigido a contrarrestar las divergencias a través de sus capacidades como mediador. Para la plasmación del proceso de mediación en el ámbito familiar se considera necesario la intervención de un tercero (mediador) debidamente cualificado que pueda conciliar las relaciones y llegar a acuerdos que favorezcan a las dos partes encaminado hacia el mejoramiento de la convivencia.

Los procesos de mediación en la actualidad se han producido con más recurrencia por distintos campos de intervención, una de ellas es la disciplina del Trabajo Social, si bien es cierto que esta profesión se aproxima más a la mediación social, el campo familiar no se escuda de ello, puesto que lo que busca con la aplicación de este método es equilibrar las relaciones de convivencia de los integrantes para su buen funcionamiento, procurando el derecho de bienestar a todos sus miembros.

El realizar un proceso de mediación familiar adecuado proviene de la tenencia de conocimientos y habilidades propias de un mediador para gestionarlo. En este contexto, se es preciso identificar las competencias del trabajador social en los procesos de mediación o negociación de los conflictos familiares para conocer su perfil como mediador en el campo profesional. En esta perspectiva de desarrollo se pretende aplicar el método cualitativo, a través de la revisión bibliográfica descriptiva, como metodología a la generación de conocimientos.

1. LOS CONFLICTOS FAMILIARES

1.1. Conceptualización general

El ser humano como persona inherente y pensante de sus acciones difícilmente podrá excusarse a situaciones divergentes y más si estas surgen en el seno de una familia, espacio donde es viable los conflictos como mecanismo de instrucción. Al referirse a un conflicto familiar significa que coexisten disgustos entre dos o más miembros de la familia, un asunto que por lo general surgen en las malas relaciones de convivencia, a la vez este término puede adquirir un valor trascendental pues el ser humano no está excluido a incitar un problema en la que se verá en desventaja sus intereses.

En este aspecto uno de los factores más centrales en las divergencias familiares es la mala comunicación ya que este en su correcta aplicación es determinante para la difusión de las necesidades personales expuestas en las emociones y comportamientos, por lo tanto, al romperse dicho vínculo comunicativo es cuando comienza a surgir aquellos comportamientos adversarios entre los miembros de la familia por la defensa de los intereses.

1.1.1. La familia

Hoy en día se conoce a la familia por un concepto diferente, si en un primer momento la definimos como el conjunto de personas nacidas en un mismo vínculo biológico estamos refiriéndonos a un tipo de familia nuclear, un término muy contrastado a lo que existen en su mayoría de las familias de nuestra sociedad, donde el paradigma ya no corresponde a la estructura de papá, mamá, hijos de una misma descendencia; sino a un régimen estructurado por los tuyos, los míos y los nuestros, es decir, se habla de un tipo de familia ensamblada, muy común en la actual sociedad.

Las expectativas del sistema social en la que se integra la familia ha transformado su rumbo, debido a que esta no se define precisamente por sus vínculos de parentesco, sino

por los lazos comunicativos, los cuales representan las relaciones de afectividad, estos son en algunos casos lo que definen como familia. Es decir, que en la sociedad existen diversidad de familias que tienen sus propias particularidades para formar su conjunto (Cadenas y Urquiza, 2016).

Se debe recalcar que actualmente las uniones de una familia sean cual sea su jerarquía ya no son tan estables como en anteriores épocas, pues ahora se evidencian relaciones, como la inconformidad de las obligaciones, mala comunicación, conductas inadecuadas, exigibilidad excesiva de normas, etc., las cuales por lo general son motivos para la disolución de los lazos matrimoniales como una alternativa rápida a la salida de la situación frustrada.

En consecuencia, dichas relaciones de inconformidad podemos orientarlas a los estragos de la modernización, en el sentido de que, la adquisición de nuevos estilos vivenciales y tecnológicos han sido influencia en los modos de actuar de las personas, perceptibles en el egoísmo, individualismo y consumismo, por tanto, se está refiriendo a un período cambiante, donde se es necesario ajustarse al nuevo escenario que adquiere la conducta humana (Ponce y Proaño, 2017).

1.1.2. Los conflictos

Se entiende a los conflictos como característica simultánea en el diario vivir, donde los seres humanos invariablemente encontrará momentos donde otra persona no estará en acuerdo a su noción, en este ámbito, los conflictos se embarcan en aspectos muy complejos dependiendo del contexto en que surjan. Por otro lado, esta situación comúnmente es considerada por las personas como algo negativo lo que origina temor para afrontarlo porque se ven arriesgados sus intereses y en este espacio lo que les es más factible, es contraponerse con el otro en conflicto, pero la percepción que se tome a dicha dificultad dependerá la finalidad de la situación, en otras palabras, de la forma como va a actuar para remediarlo (Nina, 2013).

En el marco de los conflictos familiares las percepciones se caracterizan por ser espontáneas, en el sentido que, se juegan un conjunto de sentimientos y relaciones afectivas. Como ya se ha aclarado anteriormente la comunicación es tema importante dentro del seno familiar, en tanto que, significa el buen funcionamiento de los roles y reconocimiento de las necesidades, que por el contrario alcanzaría a los problemas.

Otra característica que adquiere el escenario de los conflictos familiares es la administración del poder, donde uno de los miembros intimida a otro miembro para que haga lo que quiere interponiendo la violencia. Aquello significa una vez un desequilibrio de los niveles de relación porque significa que existe influencia de uno sobre otro que imposibilita la decisión, esto es lo que conlleva a la mala comunicación entre los miembros de la familia (Castrillón, 2017).

En otra perspectiva de análisis resulta oportuno reafirmar que los conflictos familiares no solamente son momentos fortuitos en las que se cree que su disolución surgirá en un momento determinado, aunque en algunos casos dependen de su gravedad, sino que abarcan algo más complejo contrastado a un régimen de carga emocional y afectiva donde se vulneran la puesta en marcha de las relaciones familiares.

Después de las consideraciones anteriores, el estudio recae en la importancia de reconocer que estamos en una sociedad que cada vez va cambiando, observamos nuevas estructuras sociales, nuevos escenarios culturales que personifican los pensamientos individualizados y por último la excesiva utilización de la tecnología que toman como influencia en los comportamientos, todo esto hace evidente una creciente aglomeración de incompatibilidades entre los individuos que posteriormente conllevan a disputas.

2. MEDIACIÓN COMO MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.1. Conceptualización general

Se considera a la mediación como mecanismo de solución de los conflictos por la capacidad de otorgar a las partes (personas en conflicto) un espacio de diálogo y escucha con la posibilidad de llegar a acuerdos satisfactorios y consensuados por ambos. La objetividad central de la mediación es transformar el conflicto en compromisos en dependencia de la gestión que realicen las partes, es decir, es el proceso que permite alcanzar un ambiente de avenencia entre el uno y el otro (Iglesias, 2013).

La incompatibilidad de las posiciones entre dos o más personas sin duda significa una situación de frustración designada a la pérdida o ganancia del pleito para unas de las partes según el término del enfrentamiento. Evidentemente un conflicto, problema o dificultad independientemente de su gravedad tiende a considerarse como algo negativo asociado a la pendencia de los intereses en el que sus integrantes optimizan como contraposición a la continuidad de las acciones cotidianas comunes, pero en realidad no es más que aquel

obstáculo que podemos tomar como oportunidad para la superación personal y crecimiento, desde aquí lo fundamental es trabajarlo para su efectividad.

Caracterizar a la mediación como medida de intervención en los conflictos acarrea un espacio positivo para las partes involucradas (Dorado, 2013). Pues permite muchas ventajas una de ellas es la eficiencia de llegar a un acuerdo ecuánime donde cada uno alcanza un sentir de conformidad, el ser vertiginosa es otra de las ventajas, ya que permite un menor tiempo de suplir en el conflicto, es decir, dejar lo antes posible la situación problemática, y finalmente el acceso a compromisos deliberadamente comprende para las partes el devenir de la mediación.

Por otro lado, se debe indicar que la mediación también es un mecanismo que facilita la administración de la justicia bajo el respeto de los derechos. Las expectativas de las personas por “ganar el combate” los dirigen a exigir sus derechos en los sistemas judiciales, desde aquí es que surgen el crecimiento de centros que ofrezcan los medios para acabar con el apremio de un conflicto, de la forma más rápida, como anticipación a instancias más graves que exigen mayor tiempo y costo de lidiar con el problema.

Otro punto que es importante recalcar es que dentro de los procesos de mediación resulta inaplicable su metodología en conflictos que preexiste modos de violencia, pues figura que uno distribuye poder sobre el otro interponiéndole su involuntariedad en las decisiones, esto significa que existe un nivel de influencia e imposición que por lo general se establece en el temor. En estos casos no resulta la mediación como método a la solución del conflicto porque no se cuenta con la aprobación individual de las dos partes para realizar el proceso; y más aún porque no se podrá consentir un acuerdo por decisión ecuánime de ambas partes (Castrillón, 2017).

En Ecuador esta medida ha sido adoptada por el sistema judicial (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) para contrarrestar aquellas situaciones que impiden el buen funcionamiento de las relaciones de los individuos, y que la metodología como tal pueda avenir una cultura de paz en la sociedad ecuatoriana. Esta práctica se encuentra contrastada en el Consejo Nacional de la Judicatura, a través de centros de mediación y desarrollada como uno de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), mismo que está regulada por Código Orgánico General de Procesos (COGEP).

2.2. Tipos de mediación

Existen muchos problemas que se emergen en el contexto social, las cuales es necesario enfrentarlas para alcanzar el bienestar de la sociedad, algunos pueden ser resueltos rápidamente y otros requieren ser abordados por la complejidad que conllevan, estos pueden ser dirigidos hacia ámbitos legales, laborales, educativos, de salud, familiar, etc. Al ser los problemas de diferentes ámbitos requiere que la mediación sea acorde al tipo de conflicto para su solución, algunos de estos tipos de mediación son:

2.2.1. Mediación familiar

La familia es el componente fundamental de la sociedad porque en ella se comprende el desarrollo integral de las personas, y situaciones adversas pueden provocar su desestabilización. La familia como sistema de interacción comúnmente puede contrastar varios problemas en la que es ineludible aplicar la mediación como mecanismo para alcanzar de las mejores formas la solución.

La mediación en el ámbito familiar es aplicable en casos de divorcio o separación, disputas en las relaciones entre padres e hijos en cuestiones de pensiones alimenticias o administración de los bienes, y en casos de régimen de visitas a los hijos por padres separados. En estos casos la mediación resulta como ente facilitador para acordar un arreglo que beneficie a las dos partes en divergencia, dado que permite no solo un acuerdo sino también una vía de comunicación (Núñez y Rodríguez, 2014).

2.2.2. Mediación empresarial o laboral

En el ámbito laboral o empresarial la mediación como medida alternativa a la solución de los problemas posibilita el diálogo entre el empleador y trabajador para restaurar las relaciones no solo laborales, sino también interpersonales; además que admite un espacio corto de suplir en la situación y en el costo. La utilización de este mecanismo es aplicable en cuestiones de incumplimiento de contratos, problemas de comunicación, rendimiento de productividad, etc.

2.2.3. Mediación escolar

Este tipo de mediación es muy utilizado por su gran importancia en instituciones de educación, hacia la disolución de los conflictos que atribuyen, dicho de otra manera, el método permite a los miembros del grupo (estudiantes, profesores y padres de familia)

llevar a solucionar el conflicto de forma colaborativa y responsable para ultimar las desigualdades que interfieren en los procesos educativos.

2.2.4. Mediación comunitaria

La mediación como mecanismo de solución de los conflictos en una comunidad resulta preciso su aplicación, pues en este espacio es común encontrarse con problemas de índole vecinal, cultural, económico, político y religioso, en estos casos la metodología busca concebir la comunicación entre las personas o grupos en conflicto de un determinado territorio para neutralizar sus diferencias. La mediación comunitaria permite a los integrantes gestionar los desacuerdos mediante el diálogo y su alcance en la diversidad, con la corresponsabilidad para merecer la justicia evitando llegar a instancias judiciales (Urruela y Bolaños, 2012).

3. PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL

3.1. Conceptualización general

Se entiende por Trabajo Social como la profesión dirigida a el cambio y desarrollo de la sociedad, basados en los derechos humanos. En este marco de observación, recae indicar que la necesidad de dar respuesta certera a las demandas sociales da paso a buscar y establecer competencias profesionales para combatirlas, en este ámbito el Trabajo Social se congrega como aquel medio de vinculación al cambio social, enfocado en la igualdad, equidad y justicia; y centralizado en el bienestar de las personas más vulnerables.

El perfil profesional de las y los trabajadores sociales mana su importancia en la formación académica, espacio donde se desarrolla y fortalece las habilidades profesionales, apropiados a los nuevos contextos sociales, por ende, es aquí donde se forman las capacidades de un/a trabajador social para su futura actuación laboral (Gómez, 2010).

Hablar de un perfil profesional hace referencia a los conocimientos sobre una determinada materia, dicho de otro modo, se refiere a las competencias, habilidades, técnicas y destrezas que posee una persona para desarrollarlas en un campo de acción, en este caso, en el Trabajo Social. Un profesional en Trabajo Social dota de la capacidad para abordar problemáticas sociales y trabajarlos hacia el camino de la solución; es capaz de identificar la diversidad de la situación dificultosa, acompañar a las personas en los procesos de cambio.

Así también, el profesional de esta disciplina tiene la facultad de manejar técnicas de investigación e intervención acordes a los casos que se expongan, sean estos de forma individual, grupal o en comunidad. En síntesis, el/la trabajador/a social posee habilidades en planificación, orientación, organización, coordinación y evaluación, es decir, de la puesta en marcha a los conocimientos adquiridos durante la formación académica.

4. MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES

4.1. Conceptualización general

Como ya se ha mencionado anteriormente la sociedad cada vez va generando cambios, los cuales surgen de la modernización, trayendo como resultados nuevos modos de comportamientos y actuaciones, mismo que obstaculizan la sensatez del pensamiento humano para las mejores formas de ejecutar los actos, en consecuencia, esto ha provocado que en muchas ocasiones se generen conflictos que por lo general no han sabido conducirlo para su solución. Por ese motivo, se ha visto la necesidad del desarrollo de la mediación donde una tercera persona intervenga para dar fin a los problemas que impiden el buen funcionamiento de las relaciones entre los seres humanos, y más aún, si estamos hablando de conflictos familiares, porque este significa el espacio donde se interrelacionan las emociones, afectividad y sentimientos que personifican a una persona (Cobas, 2014).

En la complejidad de los conflictos familiares evidentemente uno de los más trascendentales son los divorcios o separación de parejas (aunque también existen problemas de convivencia, excesiva autoridad, etc.), es en estos casos, como también en otros que existen divergencias, la mediación resulta significativa porque permite reparar y mejorar la comunicación. La mediación como mecanismo a la solución de los conflictos familiares surge desde el equilibrio a las relaciones y derecho de justicia. Sin embargo, la importancia de la mediación se torna a la comunicación, dado la asertividad para socializar, entender y corregir por las partes sus desconciertos, además de permitir al mediador su manejo en la audacia de consensuar un orden en todo el eje de la mediación.

La mediación familiar como método posibilita la reparación del daño, el cambio de posiciones y ostenta el amparo a las posibles víctimas que puedan ser implicadas en el conflicto, una caracteriza de este táctica es que lo procede mediante la voluntariedad, lo que significa que las partes pueden desistir del proceso en cualquier momento, otra

característica es la cooperación para acceder a todas las instancias necesarias de la mediación, y por último el compromiso de las partes para desempeñar el acuerdo.

Así mismo, cabe destacar que la mediación es una de las alternativas económicas y más rápidas para terminar la aflicción del problema. No obstante, para tal efecto la mediación debe estar dirigida con la ayuda de un mediador competente (tercera persona), con habilidades para alcanzar la conciliación de un acuerdo que otorgue el beneficio de “ganar” a las dos partes (Rondón y Munuera, 2009). Posteriormente el mediador tendrá la potestad de plasmarlo en un documento o convenio, mismo que es validado igual a la decisión tomada por un juez, en dicho documento se indican los términos del acuerdo y el compromiso de las partes para cumplirlo.

4.2. Competencias del trabajador social como mediador en la solución de conflictos familiares

La relevancia que toma los conflictos sociales, en cuanto a las nuevas estructuras sociales, familiares, formas comportamientos, rupturas o separaciones matrimoniales, hacen creciente cada vez más la demanda de ser intervenidos por profesionales que permitan discernir a esos inconvenientes, en este caso, la intervención profesional de los trabajadores sociales se hace necesario, a través del desarrollo de la mediación, en ámbitos de buscar respuestas a esas necesidades sociales convertidos en conflictos. En este régimen de actuación el Trabajo Social se hace presente por la capacidad de intermediar en un conflicto que ostentan de situaciones de vulnerabilidad entre las partes intervinientes, para la búsqueda de las mejores soluciones.

Se conoce como mediador a aquella persona interviniente entre dos partes para la consolidación de un acuerdo estipulado por ambos, como solución de un problema o conflicto que les acarrearán. Es quien fiscaliza y escucha de forma objetiva la versión de cada una de las partes para ayudarlos a solucionar el conflicto.

La mediación es un proceso constructivo direccionado por un tercero imparcial competente, con capacidad para utilizar técnicas y herramientas acorde a la situación y gestionarlas facultativamente en todo el proceso. Una de las características principales de este mecanismo es que la figura del mediador conduce la búsqueda y acompaña las partes a encontrar las respuestas, dicho de otra manera, es quien ayuda a estos a identificar por sí mismas las necesidades del litigio, así mismo, es el mediador quien debe proceder el

diálogo de forma organizada y juiciosa para que las partes puedan expresar sinceramente sus inconformidades y ser entendida por la otra parte (Mazo, 2013).

Cuando se habla de las competencias de un mediador para realizar un proceso de mediación, estamos hablando de las habilidades, destrezas y aptitudes de un profesional para desarrollar esta metodología de la mejor manera, es decir, es la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos, como métodos, técnicas y herramientas precisos a este campo de trabajo. En este ámbito de estudio, las competencias de los trabajadores sociales como mediadores se determina en la capacidad de lograr que los implicados de un conflicto alcancen la finalidad de la realización del proceso de forma favorable para ambos.

Entre las competencias se ha precisado citar los siguientes: definir los conocimientos del conflicto, a través de la expresión de cada uno de los implicados, con el fin que las partes reconozcan las causas de la mediación. En este punto el mediador tiene la habilidad de distinguir y descubrir las verdaderas causas del conflicto, dado que en ocasiones resulta difícil para las partes reconocerlas, por lo tanto, el profesional toma como facultad no solo de interceder en el conflicto, sino también es quien trabaja para prescindir de otras posibles discrepancias (Rodrigues, 2017).

Otra de las competencias es la identificación de las necesidades, con el propósito que los implicados hagan un análisis del conflicto hacia el ámbito de resolución; también el gestionar redes de comunicación para crear un ambiente confortable donde cada uno pueda ser escuchado y entendido por el otro; así mismo, se cita a la evaluación del impacto de las necesidades, con el propósito de buscar alternativas de solución; el gestionar la participación activa de las partes con técnicas específicas; y por último la habilidad de obtener que las partes planteen por sí mismas las propuestas de solución y compromiso para su cumplimiento.

Según señala Consorti (2013) la acción de los mediadores no está dictada solamente en apoyar a los implicados a estimar los acuerdos, sino también tienen es posible expresar a las partes una idea de solución, pero no en ámbitos de imponer autoridad, sino en facilitar las vías y medidas a las partes para alcanzar acordar los arreglos del acuerdo, acogiéndose siempre a la imparcialidad de la situación, pero sin antes primero observar la problemática y luego evaluarla. No obstante, es vital dejar que las partes sean las que dispongan de la solución, por lo tanto, el mediador sólo tendrá posición en la orientación de alternativas posibles como solución, mas no plantear como solución definitiva.

Por otra parte, en lo que se refiere al manejo de técnicas y herramientas el trabajador social como mediador tiene la capacidad de manejar entrevistas confidenciales en el marco de evitar absolutamente divulgar la información que le ha sido proporcionado; la escucha activa para entender la seriedad de la situación, no solamente en ámbitos de simplemente oír, sino también expresar el contacto visual para demostrar a la otra persona que se le está siendo escuchado.

Otra técnica es la observación porque admite captar la realidad del problema de manera objetiva; también emplea la empatía como medida de comprender las emociones de la otra persona; el hacer preguntas (abiertas, cerradas y circulares) es otra de las herramientas, porque da paso a diagnosticar y analizar la situación y poner un control al diálogo, dicho de otra manera, permite al mediador hacer un seguimiento del proceso; y en última instancia se cita a él parafraseo, por la capacidad de interpretar con facilidad lo escuchado.

Las personas que realizan procesos de mediación, son personas que acunán de cualidades inherentes, esto recae decir que no cualquier persona puede ser medidora, sin embargo, es posible también que la práctica permita a la persona mediadora pulir su ejercicio para una mejor actuación, abriendo un espacio experiencial donde su quehacer va tomando más relevancia profesional.

Por consiguiente, el perfil del mediador según Zurita (2005) se figuran a la tenencia de cualidades como, la neutralidad, la más importante, pues significa el mantenerse siempre imparcial ante la situación, es decir, no inclinar más apoyo para ninguna de las dos partes sino de forma neutral; capacidad, para desarrollar la mediación y que este obtenga su finalidad; flexibilidad, a no sujetarse a reglas procesales, estimular el diálogo y mantener la comunicación de forma fluida y dinámica; inteligencia, el mediador debe estar atento y analítico a la complejidad de la situación para hacer de la mediación un procedimiento eficaz; paciencia para otorgar el espacio necesario que requieran los implicados.

Así mismo, la empatía, como ya se ha mencionado anteriormente además de ser una técnica también se la considera como una cualidad, pues tiene la capacidad de percibir y comprender naturalmente lo que cada una de las partes sienten, además de crear un espacio de confiabilidad; ser objetivo a lo que va a realizar, y no suplir en las emociones que la disputa confiriera; ser honesto en todos los alcances que tuviere la mediación; proyectar a las partes su confiabilidad marcados en el respeto y sensibilidad; capacidad para afrontar cualquier situación adicional que surgiese en el momento de la mediación.

Recogiendo lo más importante a lo descrito, se indica que la cualidad más relevante del mediador es la de transmitir confianza, donde cada uno de las partes que intervenga sientan que sus necesidades les son escuchadas y que es posible resolverla con ayuda del tercero, bajo los regímenes del respeto, confidencialidad, neutralidad y comunicación.

5. PROPUESTA

En virtud al tema de estudio y a los conocimientos que se tiene sobre la pedagogía académica de la carrera de Trabajo Social en la UTMACH es necesario indicar que se viven espacios faltantes de enseñanza sobre mediación en un campo específico. En relación a aquello se justifica la noción que la mediación comprende un método propio de la carrera porque se constituye en la gestión de resolución de conflictos, además de exponer la administración de la justicia y por ende el bienestar.

Como parte del supuesto se propone que se añada a la enseñanza académica un parámetro educativo dedicado a la Mediación como uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, complementado con temas relativos a la Ley de mediación y arbitraje en el Ecuador, perfil del mediador, tipos de mediación y problemas mediables, y la relación del trabajador/a social como mediador de conflictos. Con propósito de garantizar un nivel más alto de habilidades y conocimientos que faciliten y fortalezcan las competencias de los nuevos profesionales. Esta estrategia debe proporcionar:

- Una minuciosa revisión y modificación de la malla curricular para evidenciar asignaturas que puedan fusionarse o complementarse al tema referenciado.
- Debe incluir un procedimiento de selección de docentes profesionales en mediación o profesionales que cuenten con las habilidades y competencias relacionadas con el perfil que se busca.
- Establecer una designación de la asignatura en espacios puntuales dentro de la malla curricular.

CONCLUSIONES

En síntesis, a todo lo expuesto en este trabajo se precisa manifestar que la aplicación de la mediación como mecanismo a la solución de los conflictos familiares contribuye a la mejora de la calidad de vida y el crecimiento de confianza en la justicia, dicho así porque la mediación permite a los implicados restaurar el crecimiento personal, la conciliación de la comunicación y un acuerdo basado en decisiones que satisface sus inconformidades de la manera más sencilla y rápida.

Así mismo, la importancia de la intervención del Trabajo Social en este proceso radica en la objetividad de la búsqueda de respuestas. Y en efecto, las competencias del trabajador/a social en la mediación de conflictos familiares significa la destreza y la aptitud de consagrar sus conocimientos en la práctica, constituidos estos en la habilidad de manejar y gestionar técnicas y herramientas adecuados a la situación del conflicto. Por lo tanto, las competencias de los trabajadores/as sociales como mediadores se determinan en la capacidad de lograr que las partes alcancen el bien común, plasmado en el acuerdo.

BIBLIOGRAFÍA

- Cadenas, H., & Urquiza, A. (2016). Naturaleza y contingencia en la familia moderna. *Espacio Abierto Universidad del Zulia*, 1-7.
- Castrillón, E. D. (2017). Poder y empoderamiento de las partes en la mediación de conflictos familiares como estrategia de formación ciudadana. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 467-493.
- Cobas, M. E. (2014). MEDIACIÓN FAMILIAR. ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE EL TEMA. *Revista Boliviana de Derecho*, 32-51.
- Consorti, P. (2013). Gestión de los conflictos y mediación social en Italia. *Politica y Sociedad*, 99-111.
- Dorado, A. (2013). El arbitraje y la mediación en España. *REVISTA JURÍDICA DE CASTILLA Y LEÓN*, 1-8.
- Gómez, F. (2010). COMPETENCIAS PROFESIONALES EN TRABAJO SOCIAL. *Portularia*, 51-63.
- Iglesias, E. (2013). La Mediación como Método para la Resolución de Conflictos: Concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas en Murcia. *Revista de Trabajo Social de Murcia TSMU*, 8-17.
- Judicial, C. d. (2015). *Consejo de la Judicatura*. Obtenido de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php>
- Judicial, C. N. (2015). *Consejo de la Judicatura*. Obtenido de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/>
- Mazo, H. M. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, 99-114.
- Nina, R. (2013). El conflicto intercultural desde un contexto comunitario. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 1-18.
- Núñez, A., & Rodríguez, L. (2014). APUNTES SOBRE LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO PARA DIRIMIR CONFLICTOS FAMILIARES. *Derecho y Cambio Social*, 1-31.
- Ponce, J., & Proaño, C. (2017). Familia, conflictos familiares y mediación. *Biblioteca Iberoamericana de Derecho*, 9-35.
- Rodriguez, C. (2017). La Mediación. ¿Una respuesta al nuevo paradigma del Derecho? *Revista de Derecho*, 243-256.
- Rondón, L. M., & Munuera, M. d. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social*, 25-41.
- Urruela, I., & Bolaños, I. (2012). Mediación en una Comunidad Intercultural. *Anuario de Psicología Jurídica*, 119-126.

Zurita, E. (24 de Noviembre de 2005). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/perfil-del-mediador>