


PRÁCTICA DE VALORES. UNA PERSPECTIVA DE MEDIACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL ANTE LOS CONFLICTOS EN LAS RELACIONES HUMANAS.

Practice of values. A perspective of mediation of the social worker in the face of conflicts in human relationships.


Jacqueline Coromoto Guillén de Romero

Universidad Técnica de Manabí.
Portoviejo, Ecuador.
jacqueline.guillen@utm.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0002-9112-1910>


Marcos Raúl Vínces Centeno

Universidad Técnica de Manabí.
Portoviejo, Ecuador.
marcos.vinces@utm.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0001-5940-3558>


Marily C. Boscán Carroz

Universidad del Zulia. Maracaibo,
Venezuela.
maribyboscan@yahoo.com

 <https://orcid.org/0000-0002-4974-812X>

Marcelo Fabián Barcia Briones

Universidad Técnica de Manabí.
Portoviejo, Ecuador.
marcelo.barcio@utm.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0002-8112-5723>

Este trabajo está depositado en Zenodo:

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.8316312>

RESUMEN

El Trabajador Social, es un profesional enfocado en las necesidades sociales de las personas, grupos y comunidades que interactúan en una sociedad, lo cual implica que su acción mediadora esté caracterizada por la práctica de valores morales y sociales que le permitan llegar a la gente al intervenir en los conflictos que se pueden presentar en sus relaciones humanas, de allí que se desarrolla este artículo con el propósito de analizar la práctica de valores como perspectiva de mediación del Trabajador Social ante los conflictos en las relaciones entre los individuos. Esta investigación se direccionó bajo una postura metodológica descriptiva, documental, bibliográfica, con análisis de contenido en relación a estudios realizados sobre la temática. En los resultados se evidenció que, las acciones mediadoras ejecutadas por el profesional de lo social, están caracterizadas por el respeto, la solidaridad, justicia, igual de oportunidades, entre otras, para establecer mutuos acuerdos, de tal forma que, las relaciones humanas no presenten desvanecimientos, siendo el deber ser más bien, que se fortalezcan las interacciones comunicativas entre los sujetos sociales.

Palabras claves: Práctica de valores, acción mediadora, Trabajo Social, conflictos, relaciones humanas.

ABSTRACT

The Social Worker is a professional focused on the social needs of people, groups and communities that interact in a society, which implies that his mediating action is characterized by the practice of moral and social values that allow him to reach people at the intervene in the conflicts that can arise in their human relationships, hence this article is developed with the purpose of analyzing the practice of values as a mediation perspective of the Social Worker in the face of conflicts in relationships between individuals. This research was directed under a descriptive, documentary, bibliographic methodological position, with content analysis in relation to studies carried out on the subject. In the results it was evidenced that the mediating actions carried out by the social professional are characterized by respect, solidarity, justice, equal opportunities, among others, to establish mutual agreements, in such a way that human relations do not present fainting, being the duty to be rather, that the communicative interactions between the social subjects are strengthened.

Keywords: Values practice, mediating action, Social Work, conflicts, human relations.

INTRODUCCIÓN

La vida en sociedad implica el saber compartir, convivir, respetar y aceptar a los otros, pero se puede ver afectada directamente por la dinámica en que actúan los cambios sociales, económicos y políticos, incidiendo en las relaciones humanas, debido a un sin número de conflictos que muchas veces no son resueltos pacíficamente y desencadenan en actos violentos, para lo cual se requiere una intervención profesional que asegure la resolución de los mismos de manera que las partes involucradas logren solucionar sus diferencias de forma armoniosa, de allí, la importancia de la mediación, la cual desde el punto de vista de Saraguro (2020:10) “es una alternativa eficaz donde el Trabajador Social debe cumplir ciertas competencias que le ayuden a restablecer el diálogo y resolver aquellos conflictos, que recurren voluntariamente las partes enfrentadas a una tercera persona para solucionar sus diferencias”, donde deben prevalecer los principios y valores que lo forman, adquiridas de su familia y del ambiente social.

Por ello, es inevitable negar que la cotidianidad de los seres humanos, está envuelta en diferentes conflictos que obstaculizan el bienestar social para los mismos. Dentro de este contexto, el Trabajador Social direcciona su accionar hacia el bienestar de la sociedad, en todos los diferentes ámbitos: social, educativo, laboral, comunitario, familiar, sanitario, entre otros. Se puede apreciar que, en estos diversos espacios, donde se desenvuelven los seres humanos, debido a la dinámica de la sociedad suele existir conflictos que afectan la convivencia entre los mismos, causando malestar y afectando las buenas relaciones, al no practicarse el respeto, la solidaridad, la justicia, la cooperación, la comprensión y comunicación empática, de allí la presencia de situaciones antagónicas que generan brechas en las relaciones humanas.

Por tanto, ante esta problemática es necesario considerar la mediación como estrategia para la resolución de estos conflictos, siendo el profesional del Trabajador Social quien posee conocimientos teóricos y prácticos que lo hace merecedor de un perfil amplio y adecuado para lograr la mediación en los diferentes espacios antes mencionados, debido a su capacidad de trabajar en diversas áreas, que conectan con la forma de vivir de los seres humanos modificando sus condiciones de vida, que coadyuve a su estabilidad física y emocional, tanto a nivel personal como laboral, mostrando respeto ante las condiciones de cada persona, su manera de visualizar y percibir las situaciones, buscando acuerdos y el consenso a través de la comunicación asertiva, empática y comprensiva. En este sentido:

Los expertos en el área de conflicto, han considerado el mismo una manera particular de percibir las cosas, o la diferencia que se presenta cuando las personas aspiran a algo y tal vez, lo que se le ofrece, no logra satisfacer sus necesidades e intereses. Por ello, se asume como un fenómeno social de variadas dimensiones pero esencial para la vida, la historia, el cambio social, permitiendo en su dinámica que las sociedades se transformen, abordándose como procesos dinámicos e interactivos, no como fenómenos estáticos, lo cual abre muchas posibilidades para encontrar alternativas para su manejo y resolución. (Guillén et al., 2021:86)

En función de lo expuesto, los conflictos tienen un único origen, y es que los seres humanos poseen diversas perspectivas, las cuales existen con el fin de una satisfacción individual, y que resultan direccionarse por caminos contradictorios, en relación al bienestar de las personas. Para esto, es necesario que existan acuerdos mutuos, que se dan a través de una mediación asistida por una tercera persona que busque la satisfacción de ambas partes. Dentro de este contexto, la mediación como estrategia de resolución de conflictos es utilizada por diversos profesionales, entre ellos, el Trabajador Social, dado que

una de sus principales funciones dentro de su perfil profesional, se alinea al logro del bienestar social.

Además, se debe destacar la aportación de conocimientos actuales acerca de esta temática, abordadas por los participantes de este trabajo de investigación, tomando en cuenta diversas reflexiones aportadas en distintos estudios realizados, con los cuales se confirma la importancia de esta acción desarrollada al mediar conflictos. De esta manera, se busca responder al siguiente objetivo: Analizar la práctica de valores en la acción mediadora del Trabajador Social ante los conflictos existentes en las relaciones humanas.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Se presentan sustentos teóricos, acerca de la práctica de valores en la acción mediadora del Trabajador Social, y el conflicto en las relaciones humanas, asumiendo los aportes que diferentes expertos en estas áreas estudiadas para poder concretar al respecto de cómo se desempeña este profesional, siendo una de las áreas de relevancia de actuación en su ejercicio del quehacer diario.

Práctica de valores en la acción mediadora del Trabajador Social

En la acción mediadora, todo profesional de Trabajo Social, debe tener unas características o habilidades para interactuar con los demás, exponiendo Guillén (2021:333) que “goza de esa capacidad de influir en los otros, tener carisma, para despertar en los demás respeto y autoridad, visto no como poder, sino como atracción”, porque en su trabajo de casos individuales, de grupos y comunitarios, es necesario manejar las relaciones interpersonales y sobre todo, saber comunicarse con las personas a quienes les brinda el servicio asistencial, al intervenir como mediador, para lo cual debe ser respetuoso, empático y solidarizarse con los miembros de cada parte en conflicto para

escucharlos y orientar el proceso en miras de una solución satisfactoria.

Desde la perspectiva más general se puede mencionar que, la persona mediadora debe tener claro cuál es el papel que va a desempeñar, cual es el proceso a seguir, cómo puede ser su accionar en un conflicto. Además, conocer de las técnicas y herramientas de las que puede hacer uso para la resolución satisfactoria del mismo, para esto, el proceso de mediación trabaja desde los principios de participación y empoderamiento donde el profesional de Trabajo Social debe asumir la forma de acercarse a las personas, escucharlos para interpretar los hechos, al analizarlos y gestionar los conflictos emanados por desacuerdo, por tanto, “el accionar profesional debe saber hacer y saber ser demostrando la manera de intervenir al crear estrategias de solución que le permitan entender el origen de dichas problemáticas (Hernández, et al., 2015:10).

En tal sentido, la mediación no solo tiene consecuencias en los protagonistas, las partes y el mediador, los logros se extienden al entorno más próximo, la familia, proporcionando equilibrio emocional y una comunicación de información adecuada que evitará culpabilidades y manipulaciones (Barea Cobo, 2014), de allí que se deben dar las condiciones necesarias para que surja la empatía, que permitirá el entendimiento del punto de vista de la otra parte, su aceptación y reconocimiento, el conocimiento de los intereses y necesidades del otro y las posibilidades de compatibilidad con las propias, tomando muy en cuenta el respeto a las diferencias personales, buscando hacer posibles un alto grado de compromiso con el acuerdo, además de buscar se genere una nueva forma de relación que proporcione el crecimiento y la maduración como personas humanas.

Es así, como la acción mediadora del Trabajador Social, recae en el respeto que muestra a los involucrados

en el conflicto, haciendo uso de una comunicación empática que le permita saber escuchar, entender lo que pasa entre esas personas que muestran divergencias, interpretando sus puntos de vista, que posiblemente son basados más en los sentimientos que en procesos racionales, por ello, su actuación debe ser estratégica para el manejo de la problemática, de allí la necesidad de tener una preparación como profesional en la gestión de los conflictos y en la intervención como tal, haciendo énfasis en las técnicas, estrategias, o herramientas que éste use para solucionar y descubrir el origen de los hechos.

El conflicto ante las adversidades entre las partes involucradas

El conflicto, sin duda es un desencadenante de muchas consecuencias negativas, como las disensiones, peleas, disputas, que muchas veces colocan en riesgo la vida y calidad de vida de las personas, debido a los confrontamientos a que los individuos se exponen, donde se evidencia incompatibilidad de caracteres entre las partes, pudiendo llegar a la violencia verbal, física, psicológica, por consiguiente, Acevedo y Rojas (2016:38), aseveran que el término conflicto se deriva del latín "*conflictus*", y es una manifestación natural de las personas, es un hecho que forma parte de su naturaleza y se da en toda relación social", que significa chocar, lo que repercute en una confrontación o problema causando enfrentamientos o peleas.

Esta situación se fundamenta en las intercomunicaciones que tienen los seres humanos, cuando suelen presentar constantes diferencias ocasionando discrepancias entre ellos, donde una de las partes intenta imponerse a la otra. Los conflictos pueden surgir en diferentes espacios desde el micro conflicto hasta los macro-conflictos o mega-conflictos, así como pueden ser individuales, familiares, laborales, comunitarios.

Entonces, el conflicto naturalmente forma parte de la cotidianidad de los seres humanos, debido a la falta de comunicación e incomprensión que enfrenta a diario la sociedad en general. Sin embargo, este fenómeno social se logra radicar gracias a la mediación, con la cual se busca la armonía en las relaciones humanas al generarse situaciones donde dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos.

En este sentido, las personas que se ven envueltas en estos diferentes conflictos, tienden a sentir emociones o sentimientos negativos, acompañados de pensamientos agresivos y poco flexibles, implicando desarmonía, incompatibilidad centrándose cada uno en sus propios intereses, obstaculizando la comunicación, y así no se logre solucionar pasivamente el conflicto porque cada parte pretende ganar según sus beneficios. En concordancia se explica que:

Es un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas. No es exclusivo de grupos mal cohesionados o con vínculos patológicos, sino que es intrínseco a la vida de los grupos, sólo que será destructivo o constructivo dependiendo del tipo de relación y comunicación que posea cada grupo (Guillén, et al., 2021: 88).

Ciertamente, los seres humanos son seres únicos, con pensamientos propios y cada uno busca cumplir sus propios intereses y anhelos; efectivamente estos objetivos muchas veces no van en la misma línea que la de otros individuos, por ello, la falta de empatía y habilidades comunicativas conlleva a enfrentarlos y producir conflictos que obstaculizan el bienestar y alteran las relaciones humanas, por ende, la convivencia social.

En ese orden de ideas, explica Amado (2009:18) que los conflictos, por su dinámica poseen diversos ca-

racterísticas que los distinguen unos de otros, así, menciona que: “El conflicto es un fenómeno complejo tanto por lo que involucra como por su dinámica que un esfuerzo de síntesis servirá para visualizar de manera más clara sus características”, considerándolo un proceso de interacción que nace, crece, se desarrolla y en algunos casos puede transformarse, desaparecer y disolverse mientras que en otras ocasiones puede permanecer estacionaria. Se da entre dos o más partes incluso entre dos personas. Predominan las interacciones antagonicas. Se distingue por ser un proceso construido por ambas partes, por lo cual, puede ser concluido por las mismas partes o por un tercero, el mediador quien en su práctica busca llegar a entendimientos satisfactorios.

METODOLOGÍA

Esta investigación, está orientada bajo un enfoque positivista, de manera que busca conocer la realidad a fin de esclarecer el origen de los hechos. En relación a este apartado, Ricoy, citado por Ramos (2015:10) sustenta que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático, gerencial y científico tecnológico” siendo ésta una corriente filosófica que afirma que todo conocimiento deriva de alguna manera de la experiencia, es decir, este enfoque permitió conocer la realidad, a través de investigaciones que fortalecen los conocimientos y amplían el desarrollo de este trabajo.

El estudio desarrollado, se considera de tipo descriptivo porque permitió analizar y comprender la actuación del Trabajador Social frente a los conflictos, profundizando en la práctica de valores en su acción mediadora como estrategia, de esta manera, se abordaron los aspectos del fenómeno que se estudia. Como lo explica Hurtado (2015:111), “en la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado,

haciendo una enumeración detallada de sus características”, permitiendo utilizar técnicas de revisión documental.

Además, el estudio es documental, el cual según lo explica Arias et al., (2022:67), “este método de investigación es aquel que se realiza mediante la consulta de documentos. En este tipo de investigación se indagan sobre los libros, revistas, periódicos, registros, la constitución, etcétera”, por lo cual, se seleccionó el método de estudio documental, que permitió recolectar información relevante para el desarrollo de esta investigación a través de la revisión de documentos como soportes teóricos de diversos aportes científicos que dan sentido y validez.

Para tales fines investigativos, Bavaresco (2013:28) resalta que lo documental “permite un conocimiento previo o bien el soporte documental o bibliográfico vinculante al tema objeto de estudio, conociéndose los antecedentes y quienes han escrito sobre el tema”. Por otro lado, la técnica utilizada fue el fichaje de investigación, que permitió recolectar toda la información en el desarrollo de esta investigación, para la comprensión de lo que se desea estudiar. Al respecto:

El fichaje de investigación se constituye en un sistema organizado (ordenado y jerarquizado) que hace posible el registro de la información relevante permitiendo un análisis secuencial de los estudios previos, y facilitando la escritura del cuerpo explicativo y argumentativo del marco teórico de las investigaciones (Loayza, 2020:68).

En cuanto, al análisis e interpretación de la información consistió en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio, por consiguiente, en el análisis documental se asumieron las posiciones de los autores que fundamentaron el estudio.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para darle respuesta, al objetivo general de este estudio dirigido a analizar la práctica de valores en la acción mediadora del Trabajador Social ante los conflictos en las relaciones humanas, se realizó un análisis documental que como lo expresan Gómez et al., (2014:164) es “el estudio de los documentos más importantes que posibilita el reconocimiento de ideas principales, inferencias, conceptos claves”, con el propósito de poder concretar qué es lo que opinan los autores al respecto de esta acción, por lo cual, al revisar la bibliografía, se extrajeron los siguientes resultados:

Al describir la actuación mediadora del Trabajador Social, ante los conflictos existentes en las relaciones humanas, como vía alternativa de obtener acuerdos eficaces entre las partes, se considera importante la unión de estas dos variables para entender la necesidad de contar con un perfil específico y con habilidades especiales que contribuyan a llevar a cabo el proceso de mediación, haciendo práctica del respeto hacia los derechos de los otros, buscando iguales oportunidades para las partes en conflicto, asumiendo que cada quien puede tener la razón desde su punto de vista, pero hay que ser justo, y en ese sentido, los acuerdos deben tener esa condición.

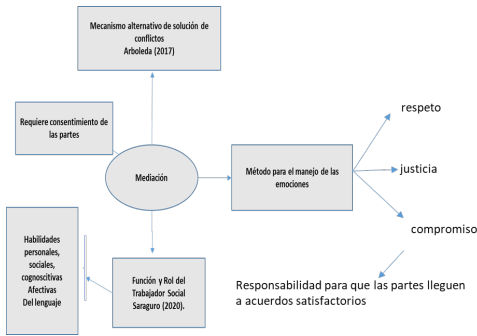
Se analiza el estudio de Martínez (2020) referido a la mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar, donde plantea que es necesaria, la práctica de valores democráticos como la solidaridad, justicia y paz, traducidos en la cotidianidad transcurrida en el aula. Derivada de la condición natural de ser social, la socialización innata del hombre acarrea el concepto de convivencia, el que resulta cotidiano a las personas, teniendo su primera aproximación en

el seno de la familia y hace referencia al término convivencia como la acción de vivir juntos y en todo caso de establecer relación con aquellos que comparten un lugar físico, también un sistema de normas que ordenan la vida conjunta para evitar el surgimiento de conflictos y si llegan a producirse éstos, la relación de convivencia permite su resolución equitativa justa y por ello, en diversas investigaciones entre las cuales están la de Cascón (s.f.), Chauz (2002), Viñas (2004) entre otras, donde se plantea la cultura y resolución pacífica de conflictos como estrategias para mejorar la convivencia escolar.

Estos resultados de Martínez (2020) coinciden con lo expuesto por Arboleda (2017:83) para quien, la mediación es uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, expeditos por el cual, mediante un procedimiento, las partes enfrentadas son asistidas por una o más personas imparciales (mediadoras), quienes cuentan con métodos para el manejo de las emociones que se liberan en los conflictos, así como con técnicas para aislar e independizar los asuntos en los que se difiere, con el fin de alcanzar opciones de acuerdos que satisfagan los intereses de cada una de las partes involucradas en la pugna.

Así, la práctica de valores en la acción mediadora es una de las características del Trabajador Social buscando que en todo momento, las personas se encuentren orientadas hacia una dirección que los lleve a la solución de los problemas y conflictos con los cuales se afectan las relaciones humanas, de allí que es necesario contar con habilidades personales, cognoscitivas, afectivas y de lenguaje, de manera que en el ejercicio de las mismas, el trabajo de mediar logre resultados efectivos, manteniendo el respeto, la justicia y el compromiso para llegar de manera responsable a acuerdos satisfactorios para las partes.

FIGURA 1: ACCIÓN MEDIADORA COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Fuente: Elaboración propia (2023).

Es importante destacar que, al actuar como mediador el Trabajador/a Social debe ser honesto e imparcial, lo cual implica no tener preferencia con ninguno de los usuarios, además, orientar equitativamente a ambas partes, poseer siempre presente la confidencialidad, brindar alternativas para la rápida resolución, por ello asume que debe poner en práctica sus competencias para restablecer el diálogo y resolver aquellos conflictos, que recurren voluntariamente las partes enfrentadas a una tercera persona para solucionar sus diferencias, como lo menciona Saraguro (2020).

De igual manera, es pertinente mencionar que en la tarea de mediar, practicar valores no es fácil, porque los conflictos, muchas veces son aspectos abstractos y hasta relativos, según los quieran ver y entender muchas personas, por esto, el profesional de Trabajo Social debe impulsar los valores “desde la familia, la escuela y la sociedad, de allí que sea necesario mantenerse resilientes ante lo que se oye, ve y siente al respecto de los mismos, se requiere permanecer firme, insistir, persistir y trabajar con ahínco” (Guillén de R. et al., 2022:322) para que cada persona asuma sus conductas adecuadas como fundamento de vida.

En este contexto investigativo, se trae las premisas de Ovalle (2016:45), quien menciona que, dentro de los presupuestos, el Trabajador Social para mediar conflictos debe ser imparcial y mantener independencia de favoritismo o preferencia, considerándose comprometido de servir todas las partes a diferencia de servir a una sola, asegurándose de obtener el consentimiento informado de las partes, en beneficio de la relación de éstas con el mediador.

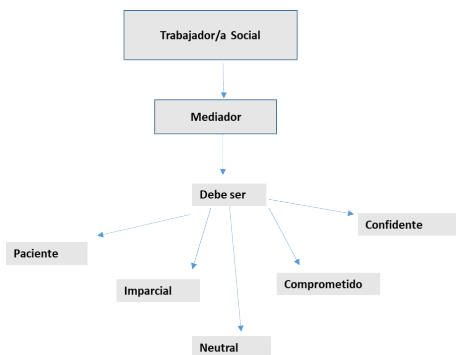
Además, debe mantener la confidencialidad y el compromiso que lo que escucha entre las partes, debe ser privado y de interés solo para éstas, evitando conflictos o la mera apariencia de ellos, por lo cual, debe implementar el proceso en el tiempo debido, asistiendo a las partes en un proceso que puedan percibir como propio y un acuerdo que van a sostener como suyo propio, y en el cual es neutral, en el sentido que no puede favorecer a una de las partes en especial, evitando culpar o responsabilizar a alguna de ellas, por el contrario, su papel es de conciliador en la búsqueda de soluciones beneficiosas para todos. Al continuar con la indagación de información, se encuentra el trabajo de Curbelo y Yusta (2022) quienes manifiestan que en y desde el contexto disciplinar:

Ser un/a buen/a trabajador/a social no se limita a gestionar recursos y servicios y a derivar a personas, ni a externalizar un papel de policía de lo social o fiscal social, más bien, al contrario, se trata de convertirnos en seres humanos que trabajemos por satisfacción con y por las personas, familias, grupos y colectividades, debiendo para ello ser más tolerantes, empáticos, sensibles, compasivos, amables comprensivos y atentos (Curbelo y Yusta, 2022:4).

Con esta posición, manifiestan que en el proceso de mediación debería ocurrir lo mismo: “un corazón del que dimana un amor fraterno y una actitud asertiva pueden resolver la mayor parte de las desavenencias acontecidas en ese desencuentro en-

tre almas” (Curbelo y Yusta, 2022:4), proponiendo los autores asumir los principios y postulados recogidos en la Definición Global del Trabajo Social (FITS, 2014) y la Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social (FITS, 2018), así como las conclusiones expresadas en la Conferencia Mundial Trabajo Social, Educación y Desarrollo Social (2015) donde se presta especial énfasis en la promoción y la dignidad del valor de las personas, al ser pacientes, imparciales, neutrales, confidentes y comprometidos con las partes en conflicto a fin de resolverlos y llegar a acuerdos satisfactorios.

FIGURA 2: TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR



Ovalle (2016)

Fuente: Elaboración propia (2023)

Por lo tanto, el Trabajador Social para mediar debe estar ajeno y externo a la realidad en conflicto, por lo cual, siempre pretende brindar acompañamiento a las personas en conflicto, por lo cual, manejando la habilidad de la escucha empática, prestando toda la atención necesaria a las partes, para poder concretar entre ellos lo que sucede de forma que asuman alternativas viables para la solución correcta a cada caso. En el hilo conductual investigativo, es pertinente inferir que en su acción mediadora al intervenir de manera profesional en situaciones donde se dan conflictos entre las personas, entre los grupos, en las comunidades, su imparcialidad

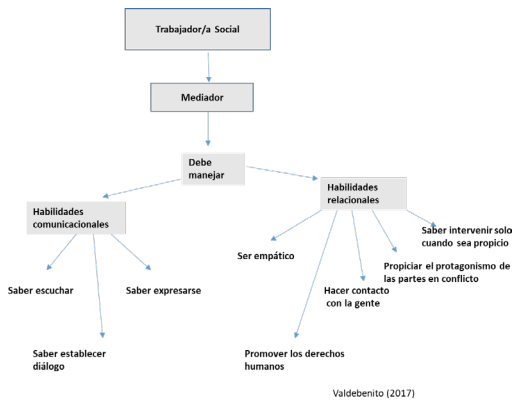
y neutralidad es fundamental, propiciando el diálogo entre las partes, manteniendo la confidencialidad y el compromiso de lealtad establecido entre las personas para lograr solucionar los conflictos en relación a los acuerdos que se proponen, debido a que este rol brinda a los usuarios el empoderamiento para que sean ellos los protagonistas de su propio cambio.

Por ello, se recalca la posición de Valdebenito (2017:276), quien considera en su investigación que el mediador es un profesional ajeno y externo a la realidad en conflicto, “cuya función primordial es, ayudar a las personas a buscar sus propias soluciones, a lo que debemos agregar, en coherencia con la mirada sistémica

de la mediación, la realidad personal, familiar y social en que se encuentran” por lo cual, siempre pretende brindar ayuda a las personas en conflicto manejando la habilidad de la escucha empática, prestando toda la atención necesaria a las partes para poder concretar entre ellos lo que sucede de forma que asuman alternativas viables para la solución correcta a cada caso, buscando la consideración global de la situación, los actores y tipología del conflicto existente, por sobre la aplicación y utilización de determinadas herramientas por parte del mediador, en el marco mayor del respeto a los derechos humanos y garantías procedimentales que los resguarden, demostrando sus habilidades comunicacionales, relacionales al mediar.

Es importante resaltar que, las habilidades sociales, comunicativas y relacionales que posee el profesional de Trabajo social, se desarrollan en función del bienestar que desea propiciar ante las personas que están experimentando un conflicto, que coadyuvan a ser empático para saber escuchar, establecer diálogos armónicos entre la gentes, solidario, justo, colaborativo, interviniendo solo cuando considera que es propicio ayudar a la gente para que se entiendan y puedan llegar a acuerdos satisfactorios, de allí la necesidad de mantener y demostrar el perfil que como servidor social tiene y le da la oportunidad de brindar herramientas para resolver los problemas ante los estudiantes en la escuela, entre docentes y estudiantes, en parejas y familias, en los centros de salud, en las comunidades.

FIGURA 3: HABILIDADES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN SU ACCIÓN MEDIADORA



Fuente: Elaboración propia (2023)

En virtud de esto, Rondón (2016:20) menciona que los trabajadores sociales están formados para llevar a cabo su acción mediadora “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” por cuanto buscan construir las buenas relaciones

humanas entre los individuos, y así erradicar las necesidades sociales, que se desenvuelven en diferentes escenarios o contextos sociales: familiar, escolar, comunitaria, judicial, desempeñándose en hospitales, centros de reclusión, centros sociales, organismos públicos y privados.

En ese sentido, al definir el Trabajo Social se infiere que es una disciplina que naturalmente se involucra en la sociedad, con el fin de dar solución a los conflictos en que la sociedad se

ve expuesta, promoviendo la transformación social, en este contexto el profesional, establece un método alterno que en conjunto con sus funciones dan solución a las problemáticas de los usuarios o sujetos sociales. Este método eficaz, permite al profesional de manera práctica, conocer la realidad social e intervenir directamente con las partes principales del conflicto, aplicando modelos, técnicas y habilidades sociales para que la mediación social se torne empática, justa y equitativa, para satisfacer a ambas partes, siempre buscando el bienestar social.

En lo concerniente, se considera la disciplina del Trabajo Social, promotora de los derechos de las personas, y su intervención se dirige a buscar el bienestar de los sujetos sociales, abordando las carencias o necesidades sociales que afectan a los grupos de la sociedad, por esto, es importante que la mediación posea una relación con esta área en la resolución de conflictos constituyéndose como un binomio ineludible. En concordancia con lo expuesto anteriormente, Ovalle (2016) asevera que por tener como objeto de intervención los problemas sociales, el Trabajo Social, entonces contribuye a la resolución de problemas y conflictos que se originan por la falta de satisfacción de las necesidades de las personas individuales, grupos y comunidades, asimismo, los generados por la falta de resolución de problemas sociales estructurales e históricos.

Con base en su metodología, el Trabajo Social tiene por objeto de estudio la intervención social con sujetos concretos bien sean individuales o colectivos que tienen un problema o una carencia social en un momento determinado, es decir, la relación sujeto-problema-contexto, por lo que su intervención se convierte en una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento científico, donde se requiere de la intervención de un sujeto activo que cuenta con capacida-

des intelectuales producto de la formación recibida, además que posee habilidades especiales para comunicarse e interactuar con las personas en la búsqueda de convivencias armónicas y estables.

Para esta misma autora, el Trabajo Social entonces “gestiona y promueve la resolución de los conflictos y produce cambios en las relaciones entre las personas, grupos y comunidades...” (Ovalle, 2016: 22), con el propósito de mejorar el nivel de bienestar y calidad de vida de las personas, entonces, la mediación agota su actuación en gestión y resolución de los conflictos que aborda siendo el bienestar de las personas solo es un efecto colateral del mismo.

Bajo este punto de vista, el Trabajo Social busca construir en la sociedad un alto nivel de calidad de vida, interviniendo directamente con las personas, grupos y comunidades en sus afectaciones sociales, a través de recursos sociales y redes de apoyo. Entonces, se debe destacar que la mediación, como un método de resolución de conflictos, se acopla a los roles del profesional, dado que ambos buscan reconstruir las buenas relaciones, y la estabilidad de la sociedad. Dicho eso, puede deducirse que la acción mediadora del Trabajo Social ante las controversias existentes entre las partes debido a los conflictos, requiere de la intervención, el mediador social debe recurrir al uso de estrategias, o de acciones que le permiten realizar el proceso adecuadamente.

Entonces, en el Trabajo Social es importante conocer previamente los antecedentes o el origen del conflicto, para obtener un acercamiento a la realidad y así realizar un respectivo diagnóstico, para tener claro como efectuar el proceso a mediar. En consecuencia, la práctica de valores en la mediación desde el punto de vista de Trabajo Social “parte de la identificación del conflicto como algo inevitable y que el origen está tanto en las

estructuras como en las personas” (Ovalle, 2016:24), asumiendo que no es suficiente tener conocimientos para poder actuar eficazmente en resolución de un problema, además es necesario tener claridad de valores, destrezas personales y profesionales.

La autora antes mencionada, considera que, existen tres objetivos de la mediación desde el Trabajo Social como son asegurar el desarrollo integral de las personas, propiciar la integración familiar, e impulsar la promoción social; mediante el despliegue de capacidades sociales, contribuyendo a fortalecer la autoestima, así como también, desarrollando de estilos de relaciones familiares saludables, paternidad responsable, la promoción de derecho y equidad de género; aspectos estos que permitirían estrechar lazos de solidaridad y apoyo mutuo entre los miembros de la familia.

El edificio laborioso, que involucra la acción mediadora del Trabajo Social frente a los conflictos sociales, está enfocada en otorgar a las personas, autonomía, participación y protagonismo en los individuos, para que estos mismos sean capaces de resolver sus propias necesidades sociales y sean sujetos con habilidades comunicativas. Además, las acciones

mediadoras que ejecuta el Trabajador Social están sujetas a un conjunto de estrategias, y técnicas que orientan la mediación hacia el éxito, dotándola de mecanismos que efectúen un buen proceso de intervención y asegurar así las buenas relaciones humanas.

Dentro de la revisión bibliográfica que permite el análisis de la práctica de valores en la acción mediadora, es importante considerar las convergencias de lo que se espera en el/la Trabajador/a Social para el manejo de conflictos de forma que se mantengan y fortalezcan las relaciones humanas, considerando y coincidiendo con lo expuesto por Barea Cobo (2014) para quien es necesario contar con la voluntariedad, confidencialidad, respeto, imparcialidad, neutralidad, legitimidad, comunicación, empatía, confianza, cooperación, creatividad y la capacitación, van surgiendo en el proceso de mediación y en esas premisas subyacen y se promueven una serie de valores, por brindarle a las partes así como a la persona mediadora esa confianza, seguridad, armonía, solidaridad, dignidad, equilibrio en el análisis de las posibles alternativas, seleccionando las que son auténticas, legítimas, justas, que coadyuvan a la solución de las diferencias .

FIGURA 4: PRÁCTICA DE VALORES EN LA ACCIÓN MEDIADORA



Fuente: Elaboración propia (2023), a partir de los fundamentos de Barea Cobo, 2014

De igual manera, es importante resaltar que el modelo para la resolución de conflictos más adecuado, es el transformacional, que como lo explica Saavedra (2019), parte de la premisa que la comunicación y lo relacional es prioritario, reafirmando la importancia de la autodeterminación o autoafirmación, potenciando su propio protagonismo, pero a su vez haciéndolos responsables de sus acciones. Se busca que reconozca el coprotagonismo del otro como parte del conflicto.

En este sentido, este modelo es lo opuesto al tradicional pues aquí se prioriza la transformación de las relaciones. Por cuanto al mediar, se aspira que las personas, con la ayuda del Trabajador Social, entienda las situaciones y considere alternativas que lo lleven a pensar y actuar de manera diferente, tratando de asumir emociones más positivas hacia los demás, ser más empático con los otros, tal como lo expresa Fuquen (2003) en cuanto a la actitud de la gente ante el conflicto.

En este mismo contexto, como lo expresa al respecto Guillén de R. et al., (2022: 336) "Es importante destacar que, la educación en valores no es un proceso que se acaba, por el contrario, es una acción continua durante toda la vida", de allí que en la mayoría de los casos, los profesionales, debe seguir formando para así poder seguir contribuyendo con la gente, con la sociedad donde se observan tantos antivalores por lo que hay que seguir insistiendo en la lucha por hacer lo correcto, lo justo y adecuado.

CONCLUSIONES

El análisis de material documental acerca de la práctica de valores en la acción mediadora del trabajador/a Social ante situaciones de conflicto en las relaciones humanas, permite constatar que en las distintas investigaciones revisadas, permite concluir que es fundamental para llevar a cabo un proceso de intervención adecuada

y resolver diferencias existentes en los seres humanos, que se desempeñe forma neutral e imparcial, siendo siempre ético y empático en los procesos, de allí la necesidad de contar con una formación académica sólida que le dé la confianza y tolerancia necesaria para escuchar, entender y orientar a quienes están en conflicto.

Por ende, al actuar como mediador, el/la Trabajador/a Social en cualquier espacio social donde se desenvuelva (sistema laboral, centros educativos, sistema familiar), donde tenga que confrontar pensamientos distintos, desencadenados por situaciones conflictivas de tipo intrapersonal, interpersonal, grupal, intergrupala y social, su actuación, se caracteriza por ser objetiva y neutral, imparcial, comprometida y fiel, hacia las partes en conflicto, generando un ambiente de confianza y seguridad, estimulando siempre en todo momento la búsqueda de la solución de los conflictos, destacando a presencia de la autodeterminación de las partes, quiénes solicitan el acompañamiento del profesional de lo social.

Esta mediación, se complementa con diversas estrategias que el mediador debe emplear para lograr una eficaz mediación, es así como, la acción del profesional debe estar orientada a que los usuarios posean confianza en el mediador. Es por esto por lo que, deben aplicarse habilidades sociales como la observación, la escucha activa, habilidad de comprensión, habilidad para confrontar, entre otras, de utilidad para fomentar la comunicación entre las partes y con el mediador, de tal forma, de lograr que el proceso de mediación se efectivo, factible y garantice la satisfacción de las partes involucradas, a fin de llegar a acuerdos favorables entre ellos.

En la misma tendencia del tema, es importante que la actuación del Trabajador Social como mediador, sea lo más efectiva y ética posible, por lo cual, asume los valores de respeto,

sinceridad, justicia, honestidad, equidad, tolerancia, entre otros; y en su acción profesional actúa en la práctica con sus habilidades sociales como la empatía, el respeto, la asertividad, el compromiso entre otras, manejando sus conocimientos acerca de la negociación más acorde y deseada para que ambas partes ganen, de manera, de alcanzar su satisfacción y bienestar físico y emocional, manteniendo ambientes sanos y armónicos, coadyuvando a una satisfactoria y equilibrada convivencia social.

Destacando, la importancia de todos los modelos de mediación existentes, el/la Trabajador/a Social, para mediar los conflictos en beneficio de mantener las relaciones humanas estables entre los miembros de la sociedad, considera el modelo transformacional, donde se busca que las personas se sientan serenas y conozcan con claridad los hechos, de lo que sucede, de lo que han hecho, y sean conscientes que deben hacer modificaciones en su conducta para mejorar la situación, abordándose este modelo para que las personas puedan llegar a acuerdos de gana/ganar, donde la pretensión es que se beneficien ambas partes, donde el mediador se responsabiliza por aclarar y sugerir y si es posible, monitorear después que se estén cumpliendo con las pautas comprometidas por las personas involucradas en el conflicto, ya sea de carácter personal, grupal o comunitario.

Se concluye que, en la acción mediadora del Trabajador Social es importante la práctica de valores para la aplicación de diversas estrategias y habilidades sociales para un buen desarrollo de la mediación, tal como lo han expuesto diferentes autores al investigar al respecto, de manera que los acuerdos mutuos sean factibles para garantizar el bienestar de las personas. Por tanto, se recomienda que las acciones mediadoras sean cada vez más perfeccionadas en el ámbito social y complementadas con habilidades y estrategias sociales que

promuevan resultados positivos, con la presencia del desempeño efectivo de este profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIAS, G, J; Holgado, J; Tafur, T; Vásquez, M. (2022). Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis. Biblioteca Nacional del Perú. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_metodo_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis

BAREA, C, L.C. (2014). Los valores del mediador reflexión sobre su formación y desarrollo. Edición electrónica. Universidad Internacional de Andalucía Disponible en: https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2677/0535_Barea.pdf?sequence=3

AMADO, L (2009). Resolución de Conflictos medios Alternos Para Transformar Disputas De Manera Pacífica. Caracas: ECE, S.A. Colección Universitarios y Profesionales, serie manuales. ISBN-13: 978-9803885038

ACEVEDO Suárez, A., & Rojas Castillo, Z. (2016). Generalidades del conflicto, los procesos de paz y el posconflicto. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 38-39. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfd-cp/v46n124/v46n124a03.pdf>.

ARBOLEDA, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas, 17(33), 81-96. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100254730005>.

BAVARESCO, A. (2013). Proceso metodológico en la investigación. Maracaibo/Venezuela: Imprenta internacional C.A.

CASCÓN, P. (s.f.). Educar en y para el Conflicto. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Disponible en:

http://spip.catedu.es/escuela_de_paz/IMG/pdf/educ._eny_para_conflicto-110-Gascon.pdf.

CHAUX, E. (2002). Buscando pistas para prevenir la violencia urbana en Colombia: Conflictos y agresión entre niños [as] y adolescentes en Bogotá. *Revista de Estudios Sociales*, núm. 12, junio, 2002, pp. 43-53 Universidad de Los Andes Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81501205>.

CURBELO Hernández. E. y YUSTA Tirado, R. (2022). La ultramodernidad del Trabajo Social y el modelo de mediación insight: promoviendo prácticas educativas, reflexivas y emocionales para la resolución de los conflictos. *Margen N° 104* – marzo de 2022. Universidad de La Laguna. Disponible en: <https://www.margen.org/suscri/margen104/Yusta-104.pdf>

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL. (2014). Definición Global de Trabajo Social. Disponible en: <https://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social.pdf> página 18 margen104

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL, ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL Y COMITÉ INTERNACIONAL DE BIENESTAR SOCIAL. (2015). Conferencia Mundial Trabajo Social, Educación y Desarrollo Social. Disponible en: <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/conferenciamundial-trabajo-social-educacion-y-desarrollo-social-2015/2990/view>

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL. (2018). Definición Global de Principios Éticos del Trabajo Social. Disponible en: <https://www.google.com/amp/s/inmaculadasol.com/2018/08/06/declaracion-de-principios-eticos-del-trabajo-social-federacion-internacional-de-trabajado-social-julio-2018/amp/>

FUQUEN, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de re-

solución. *Tabula Rasa*, (1),265-278. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>.

LOAYZA M, Edward. (2021). El fichaje de investigación como estrategia para la

formación de competencias investigativas. *Revista EDUCARE ET COMUNICARE VOL. (9) 1. 67-77*. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/594/1528>

GÓMEZ, E., Navas, D., Aponte, G. y Betancourt, L. (2014, febrero). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *DYNA 81 (184) 158-163*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>

GUILLEN, J. C., Muñoz, N. B. J., García, M. L., y Giniebra, R. (2021). La mediación: Una estrategia comunicativa para resolver conflictos entre individuos. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, (E-1), 85-99. Doi: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4758465>

GUILLEN DE ROMERO, J.C. (2021). Habilidades del Trabajador (a) social: Desde la mirada de la acción profesional. *Revista de ciencias sociales (Ve)*, XXVII (4), 327-340. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i4.37276>.

GUILLEN DE ROMERO, J.; Alcívar, E.; Alava Barreiro, L. y Boscán Carroz, M. (2022). Educación en valores y resiliencia desde una perspectiva multidisciplinaria. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico N°16 Julio - Diciembre (2022) 320-339*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6917059>

HERNÁNDEZ, G., Dorado, A., & Lorrente, J. (2015). La gestión del conflicto en la intervención social. *Prisma Social (14)*, 443- 469. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/>

articulo?codigo=5435334https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954.

HURTADO, J. (2015). El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. (8^{va}. Ed) Colombia. Quirón Ediciones.

MARTINEZ Seijas, D. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. Revista Educare Vol. 24 N° 1 Enero - Abril 2020. https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1276

OVALLE, E. (2020). El Rol Del Trabajador Social En Los Procesos De Resolución De Conflictos del Centro de Mediación del Organismo Judicial Samayac, Suchitepéquez. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/04/06/Ovalle-Eva.pdf>

PALELLA, S. Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Ed: Fedupel.

RAMOS, C.A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Av.psicol. 23(1) 2015 10 Enero/Julio. Disponible en:

https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.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. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655854>

SAAVEDRA, M. (2016). Trabajo Social y mediación penal. Intervención del Trabajador Social en el proceso de mediación con menores infractores. Documentos de Trabajo Social (58), 23-38. Disponible en: [Dialnet-Trabajo Social Mediación PenalIntervencion-DelTrabaja-6095583.pdf](http://dialnet-trabajo-social-mediacion-penal-intervencion-del-trabajador-social-6095583.pdf)

SARAGURO, N. (2020). El Trabajador Social y su intervención con familias víctimas de violencia doméstica en tiempos de Covid del sector Bellavista. Universidad Técnica de Machala. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16023/1/ECFCS-2020-TRS-DE00025.pdf>

VALDEBENITO, C. (2017). Requerimientos de calidad en el ejercicio de la mediación familiar licitada en Chile. Reflexiones para su conceptualización. POLIS, Revista Latinoamericana, 16 (48), 271- 289. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/305/30554026013>

VIÑAS, J. (2004). Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia, Barcelona, Graó.