

LAS CIENCIAS SOCIALES Y SUS PERSPECTIVAS INTERDISCIPLINARIAS

**EX
TRA**
#1
(2021)

ISSN | ISSN-E
2343 | 2610
6131 | 8046

encuentros

REVISTA DE CIENCIAS HUMANAS, TEORÍA SOCIAL Y PENSAMIENTO CRÍTICO
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL RAFAEL MARIA BARALT

LA MEDIACIÓN: UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA RESOLVER CONFLICTOS ENTRE INDIVIDUOS

Mediation: a communication strategy to resolve conflicts between individuals

Jacqueline Coromoto Guillén de Romero **María Leonila García Cedeño** pp:85-99

jacqueline.guillen@gmail.com

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

Universidad Técnica de Manabí.

Portoviejo, Ecuador.

Noris Beatriz Juliana Muñoz Macías

 <https://orcid.org/0000-0003-4959-2011>

Universidad Técnica de Manabí.

Portoviejo, Ecuador.

 <https://orcid.org/0000-0003-0202-2193>

Universidad Técnica de Manabí.

Portoviejo, Ecuador.

Ricardo Giniebra Urra

 <https://orcid.org/0000-0002-6102-8205>

Universidad Técnica de Manabí.

Portoviejo, Ecuador.

Este trabajo está depositado en Zenodo:

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4758465>

Este artículo de investigación es producto del proyecto de investigación titulado: "Trabajo social y mediación: Estrategia de intervención entre las partes en conflicto".

Resumen

La mediación basada en el empoderamiento funciona cuando los implicados en el conflicto son receptivos para adquirir las habilidades necesarias con el fin de mejorar sus estrategias negociadoras, y es allí donde interviene el trabajador social al darle seguridad y confianza a las partes, al empoderarlos, de allí que en la presente investigación se tuvo como objetivo Analizar la mediación como estrategia comunicativa para resolver conflictos entre individuos, según el área de acción del trabajador social. La investigación es fenomenológica, con metodología cualitativa, asumiéndose la entrevista aplicada a 6 profesionales de Trabajo social. Se analizaron las respuestas con análisis de contenido. Los resultados indicaron que determinan la mediación una técnica eficaz para la solución de conflictos: judiciales, familiares, educativos, comunitarios, personales y grupales, identificando la estrategia comunicativa fundamental para escuchar, aclarar ideas y brindar alternativas adecuadas. Se concluye que el trabajador social está preparado para ejercer el rol de mediación.

Palabras clave: Mediación, estrategia comunicativa, conflictos, trabajo social, educativo, Ludovico Silva.

Abstract

Empowerment-based mediation works when those involved in the conflict are receptive to acquiring the necessary skills in order to improve their negotiating strategies, and that is where the social worker intervenes in giving security and confidence to the parties, by empowering them, that this research aimed to analyze mediation as a communication strategy to resolve conflicts between individuals, according to the area of action of the social worker. The research is phenomenological, with qualitative methodology, taking the interview applied to 6 social workers. Responses were analyzed with content analysis. The results indicated that mediation determines an effective technique for conflict resolution: judicial, family, educational, community, personal and group, identifying the fundamental communication strategy for listening, clarifying ideas and providing appropriate alternatives. It is concluded that the social worker is prepared to exercise the role of mediation.

Keywords: Mediation, communication strategy, conflict, social work.

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos son únicos, individuales e irrepetibles, todos con un mismo sistema orgánico, y con las mismas funciones, pero cuyos órganos actúan de manera particular en cada uno, por eso, los pensamientos, sentimientos y actuaciones podrían ser diferentes de una persona a otra, lo cual generalmente es causa de diferencias de opiniones, trayendo consigo conflictos.

Los expertos en el área de conflicto, lo han considerado 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 transforman, permitiendo abordarlos como procesos dinámicos e interactivos, no como fenómenos estáticos, lo cual abre muchas posibilidades para encontrar alternativas para su manejo y resolución

En ese orden de ideas, se comprende que la presencia de un conflicto, implica ofrecer soluciones y por ello, se habla de mediar entre las partes en conflicto, de manera de poder llegar a acuerdos satisfactorios para ambas, en ese razonamiento de ganar/ganar, que contribuyen a buscar alternativas que puedan ser propicias en el sentido de resolverlo, tarea de mediación que muchos profesionales asumen para el logro de sus objetivos, como son los abogados, los educadores, orientadores, psicólogos, trabajado-

res sociales, entre otros. En el campo de acción que ocupa este análisis está el del Trabajador social, profesional, considerando:

“el Trabajo social y la mediación poseen como punto de convergencia, el interés por la gestión en situaciones de conflicto, pero presentan ciertas diferencias relevantes para determinar la perspectiva de aplicación de la mediación bien como actividad técnica integrada o bien, la mediación como acción profesional específica” (Iglesias y otros, 2015:45).

Al tomar en cuenta que estos profesionales buscan en todo momento que de manera individual o colectiva, se alcance el bienestar social. Destaca además, según la posición de las autoras antes citadas al respecto, que el trabajador social debe contar con ciertas competencias, entre las cuales destaca la comunicativa, porque cuando se presentan conflictos, tanto individuales como grupales, es importante saber escuchar, entender de manera empática lo que las partes están manifestando, interpretándose desde el punto de vista comprensivo, de allí la necesidad de utilizar estrategias comunicativas para la solución de esos conflictos.

Ahora bien, aun cuando el profesional de Trabajo Social es preparado a nivel universitario, cuando egresa, realiza acciones laborales en distintos escenarios, de allí que la función mediadora la cumple en el área educativa, de salud, comunitaria, jurídica, de orientación como terapeuta, y esto hace que su estrategia comunicativa deba adecuarse a las situaciones de conflicto que pretende mediar.

Con base en esas particularidades, se propone con este estudio indagar

acerca de ¿cómo es la mediación: una estrategia comunicativa para resolver conflictos entre individuos, según el área de acción del trabajador social?, con el propósito de saber si se aplica de la misma manera en las distintas áreas de trabajo donde desempeña su función de mediador este profesional. Por lo tanto, el objetivo que direcciona el estudio es analizar la mediación como estrategia comunicativa para resolver conflictos entre individuos, según el área de acción del trabajador social.

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Se presentan sustentos teóricos acerca del conflicto, sus tipos, así como se explica que son estrategias comunicativas, la mediación y el rol del Trabajador Social en estos procesos y como actúa para darle adecuada solución a los mismos.

1.1. El conflicto: incompatibilidad de conductas que genera disputas en las partes

La existencia de conflictos es inevitable, por ser inherente a la interacción humana, ocurre cuando individuos o grupos no obtienen lo que necesitan o quieren, buscando su interés propio, suponiendo tienen la razón y desean llegar a acuerdos con los demás, convenciéndolos, persuadiéndolos, cuestión que sucede en el hogar con la familia, en las instituciones con colegas y compañeros, en la sociedad con los ciudadanos con quienes convive o comparte espacios.

La noción de conflicto es eje central del pensamiento de la psicología social, por lo cual, maneja al conflicto como el fenómeno que se da entre personas, que tienen diferentes creencias, motivaciones, valores cons-

tituyendo visiones de mundo propias, con distintas miradas de la realidad, ellas actúan en consecuencia con sus percepciones y responden emocionalmente de acuerdo a lo que perciben.

Las personas desarrollan actitudes y comportamientos propios hacia los demás, desempeñan roles diferentes en sus vidas, toman decisiones cotidianamente, buscan defender sus puntos de vista y pueden asumir distintas posiciones de poder, en este proceso se valen de habilidades comunicacionales y de capacidad para persuadir y negociar.

La perspectiva actual, propone no sólo que el conflicto puede ser una fuerza positiva en el seno de un grupo, sino, señala de manera explícita que cierto grado del mismo, es absolutamente necesario para que un grupo trabaje bien, considerándose la interacción entre las personas, estimulando a los líderes de grupo que mantengan un nivel mínimo de diferencias que permita un grupo autocrítico y creativo. Las diferencias de poder en una relación siempre provocan conflictos, ya sea en un matrimonio, en una sociedad comercial o la relación de Estados.

En el escenario del conflicto, los hechos son consustanciales a la convivencia humana, por cuanto se convive entre seres humanos que, si bien tienen muchas cosas en común, también comparten diferencias, sea de interpretación, valoración, intereses, puntos de vistas. Más aún si se asume el campo intercultural, donde los patrones de entendimiento y comprensión, difieren a veces abiertamente.

Existen tantos conflictos como seres humanos hay en el planeta, que

pueden diferir en su alcance, naturaleza, duración, intensidad, formas de abordaje, resolución y consecuencias. Por eso, no caben juicios de valor sobre el conflicto, pues; no es malo ni bueno, simplemente es un hecho, una situación que surge por ciertas condiciones dadas que genera entre las personas diferencias, las cuales deben ser aclaradas.

En ese marco de ideas, el conflicto se entiende como esa actividad donde dos personas o grupos contienda por la consecución de unos objetivos, implicando desarmonía, incompatibilidad, pugna entre dos partes interdependientes. 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

Por supuesto, las diferencias entre las personas, implica siempre una dinámica de controversias que influye en las relaciones humanas fundamentalmente para la vida personal, social y profesional, sin embargo, a veces resultan difíciles de mantener en armonía todo el tiempo. Es importante resaltar, que las sociedades se desarrollan inestablemente, con conflictos e incongruencias, dada la heterogeneidad de los grupos que la conforman en sus intereses y roles.

Por otra parte, el disenso o desacuerdo es la característica del conflicto de valores: las partes se hallan en desavenencia en lo que atañe a la valoración de algún beneficio o carga,

tal desavenencia sobre valores o hechos marca la contraposición con el conflicto de intereses, la negociación no parece ser, el instrumento adecuado, por lo que será necesaria la intervención de una tercera persona, ya sea un mediador, un árbitro o un juez.

En estos casos el conflicto adquiere caracteres más públicos por la trascendencia que su resolución pueda tener para situaciones similares posteriores. Con la intervención de esta tercera persona en la resolución de este tipo de conflictos, la primigenia díada se convierte en tríada. En el conflicto de intereses tiende a resaltar la proximidad de los contrincentes así; como la coincidencia de los mismos en lo que respecta a sus necesidades y aspiraciones comunes; contrariamente, el de valores tiende a mantener a las partes alejadas, valoran distintas cosas, por lo que se encontrarán menos frecuentemente que en el anterior tipo de conflictos.

En el escenario del conflicto, se cuenta con la dimensión de la conciencia, que viene a ser el conocimiento de los actores participantes de la existencia de una incompatibilidad, donde la participación intensa de una de las partes pueda cambiar alguna situación o decisión que afecte a los demás. Se asume además con la intensidad que no sólo están presentes ideas y estrategias, sino también sentimientos, que agrega matices particulares a la experiencia conflictiva, generando en ocasiones disputa, formas variadas de coerción, agresiones físicas, la regularidad de esa situación conflictiva y la desigualdad del poder, donde existen fuerzas coercitivas,

prevaleciendo la noción de poder, entendido como la fuerza que tiene uno de los oponentes en relación al otro.

En el mismo orden de ideas, una de las tareas importantes para llegar a acuerdos entre las partes, es enfrentarse al reto de satisfacer las necesidades como personas y como miembros de una sociedad; para lograr mejoramiento económico, social y cultural, para así fomentar los ideales de todos los hombres, a fin de que prevalezca la armonía entre las personas y la sociedad crezca en todos sus niveles.

La historia de la humanidad se ha visto afectada por el paso de fuertes y peligrosos conflictos, presentes desde varias perspectivas: sociales económicas, políticas, culturales, religiosas, familiares; se vive una crisis de valores que viene a causar desintegración, desarticulación no solo de los individuos, sino de la sociedad. Se puede comprobar cada día, falta de valores en nuestras sociedades; suicidios amorosos o por deudas, asesinatos entre jóvenes pandilleros, hijos que golpean a sus padres, el respeto a la vida y los valores morales se han estado perdiendo.

Observándose como la violencia ha estado presente cuando se trata de solucionar un problema que ocultan los intereses propios de cada quién en la contienda, que conlleva a la desesperación del poder. En consecuencia, los motivos que tiene la gente para generar conflictos con una intención determinada pueden variar desde lo inofensivo hasta la maldad más absoluta, partiéndose muchas veces de las dificultades que se presentan en la comunicación, el mensaje transmitido,

la actitud del emisor al enviarlo (si es grosera, hostil, ofensiva) y la actitud del receptor al recibirlo, que depende mucho de cómo fue enviado el mismo, de allí que “si la información no es correcta y es escasa, se interpreta y valora de manera diferente, pudiendo ocasionarse un conflicto” (Marín, 2014:4).

En otro orden de ideas, se plantea que existen varios tipos de conflictos según sea “El interno (o intrapersonal) incluye dilemas de orden personal. El externo que implica varios niveles (interpersonal, intergrupar, intragrupal, intraorganizacional e interorganizacional)” (Chiavenato, 2013: 376), de allí, se presentan en distintos ámbitos y áreas disciplinarias como la jurídica, educativa, familiar, comunitaria, entre otras. Desde esta perspectiva, el conflicto hace parte de la naturaleza del ser humano y es motor de sus transformaciones, la cuestión está en la forma cómo se transmite.

En los diferentes estudios por la paz hay un consenso amplio con respecto a que el conflicto en si no es el problema, sino que dependiendo la forma como se aborde se puede transitar por él para transformar positivamente la situación que se ha generado, es decir, mediante el conflicto hay oportunidades y riesgos. A través de él es posible llevar las divergencias humanas a escenarios negativos o positivos.

1.2. La estrategia comunicativa para la solución de los conflictos

Las estrategias comunicativas que se utilizan para mediar un conflicto, son relevantes, de allí que deben atenderse a éstas para obtener éxito en el proceso. Se parte que durante el

acto comunicativo se transmiten ideas, sentimientos, emociones a un sujeto que será considerado el receptor y juega un papel primordial en el desarrollo de las relaciones interpersonales en cualquier organización, sea el hogar, la escuela, las organizaciones, la sociedad. Además es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos.

Sucede que muchas veces lo que se dice no es lo mismo que escucha el interlocutor, de allí que existan diferentes estilos de comunicación. Al respecto, se destaca que “existen estilos de comunicación verbales y no verbales, los cuales determinan el éxito del acto comunicativo como tal” (López, 2015: 23), por cuanto no todo está dicho en palabras, pueden a veces los gestos y las posturas más que las mismas palabras, y si estos no son aceptados por el receptor, entonces se puede dar el conflicto, de allí, la necesidad de utilizarlos en favor de resolverlos.

En la misma vertiente, “la comunicación no verbal es un elemento importante dentro del proceso de interacción, por ello no debe descuidarse su uso en el diálogo” (Muñoz y otros. 2015:173), En esta misma vertiente, la comunicación eficaz es la que demuestran las personas cuando hablan seguras y confiadas en sí mismas, con una postura relajada y mirando a los ojos de la persona que escucha, además, esta herramienta ayuda a expresar efectivamente los pensamientos, sentimientos y opiniones evitando los conflictos con los demás sin perjudicar las relaciones de carácter interpersonal.

Así, se considera que “Con el transcurrir del tiempo, se ha observado

cómo la comunicación ha sido objeto de innumerables investigaciones” (Navarro y otros, 2019:76) donde siempre se resalta su importancia en la interacción de los seres humanos para su convivencia e intercambio de información, conocimientos y experiencias, haciéndola e indispensable como acto de transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, permitiendo el intercambio de información entre las personas en la vida diaria.

En la misma vertiente, se destaca que “en el acto comunicacional las emociones pueden transmitir estados de pensamiento y actitudes de los emisores”(Yus y Arroyo, 2015:204), Por lo tanto, el aspecto emocional implica la capacidad de tener conciencia y captar los sentimientos, necesidades e intereses de los otros, lo cual implica saber qué quieren o necesitan, a fin de cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas. Como se ha mencionado, el área conductual establece el contacto con los otros, y por ello, la comunicación se da gracias al canal y al código del mensaje que se quiere transmitir, por eso se utilizan estrategias comunicativas.

En las instituciones, el uso adecuado de los canales de comunicación permite establecer lineamientos específicos, que faciliten una apropiada solución a conflictos que se generen y así disminuir los malos entendidos. Esto significa, que la comunicación influye en la posición dentro del sistema sociocultural que se comparte, en las creencias y valores de todo ser humano como fuente de comunicación, por lo cual debe estar atento a las barreras comunicacionales.

Puede decirse que “existen estrategias comunicacionales que se utilizan para persuadir a los receptores en su estructura idiosincrásica como cultural” (Adum, 2017:79), por ello, en la construcción de los mensajes y su influencia en los receptores van a ser desarrolladas para proporcionar simulaciones sobre la nueva realidad a partir del avance de las nuevas tecnologías, que de acuerdo tanto a la diversidad biológica como la cultural e idiosincrásica inciden en la construcción social que conecta el género humano consigo mismo y con el resto de la biosfera comunicacional.

Muchas veces se tiende a callar a las personas que están en conflicto, y es el peor error que se comete, de allí la necesidad de realizar un adecuado proceso de mediación, donde el mediador, que podría ser un trabajador social, permita con orden que las personas expliquen sus razones del por qué la disputa, cual es la diferencia, y al finalizar, la otra persona haría lo mismo, cuidando de las normas del buen oyente y hablante.

El mediador va tomando nota de los motivos expuestos y al finalizar el proceso de intervención de las partes, resume las situaciones. Lo importante es que cada quien sepa que piensa, siente y como actúa, y se pretende llegar al razonamiento lógico, si es posible, al análisis de esas actuaciones, que muchas veces, después de escucharse se hacen más claras y precisas, porque se ha argumentado sobre los hechos, por ello, las estrategias comunicacionales que se utilicen durante el proceso de mediación, se convierten en herramientas fundamentales para su solución.

En tal sentido, dado que los conflictos están en todos lados, también existen los medios para prevenirlos y abordarlos. Generalmente es a partir de la mediación, con la participación de terceros que faciliten la comunicación en el proceso conflictivo, considerando que uno de los profesionales preparados para ello es el trabajador social, quien durante su formación, practica el proceso con el propósito de contribuir con las partes en disputa siempre buscando una solución que satisfaga a las partes.

De igual manera sucede que frente a una sensación de inseguridad o de peligro, se reacciona atacando o huyendo, lo que incrementa aún más el miedo y las reacciones que de éste se derivan: violencia y odio. Pasando de un conflicto tipo juego a uno tipo lucha, por esto, se resuelven mejor conociendo sus causas, teniendo una percepción clara de la realidad, de la verdad, estableciendo remedios y aceptando que no es una característica que deba ser eliminada, porque tiene una función importante que cumplir dentro de la complejidad de las relaciones humanas.

1.3. La mediación como alternativa para resolver pacíficamente los conflictos

En los actuales momentos, existe una inclinación dirigida a mejorar las relaciones humanas desde los diferentes espacios, en lo educativo, profesional, diplomático y legal. La idea es buscar herramientas que faciliten a las personas resolver sus problemas, ya sean familiares, de comunidades, área laboral, entre otros. Evitando así la violencia, que desde hace mucho tiempo viene existiendo y hoy más la-

mentablemente se ha fortalecido, generando derramamientos de sangre en miles de personas a nivel mundial, guerras entre los países, escenario de los secuestros, delitos, la inseguridad física y emocional que afecta la pacificidad del individuo, grupos, comunidades y la sociedad en general.

Otra forma de contribuir en el tratamiento de conflictos, es considerando los procesos de paz que incluyen la fase de la negociación y de mediación, pero la trasciende el cumplimiento de lo acordado, que es el punto de partida de unas etapas decisivas, donde se verá si el cese de la violencia, es capaz de generar una nueva situación de paz positiva, entendida como, prosperidad, armonía, desarrollo humano, crecimiento personal y justicia social. Por tanto, la razón de la negociación, es que las partes opuestas se sienten a dialogar, para alcanzar un beneficio mutuo, mediante el esquema de todos ganan, nadie pierde, es decir, yo gano, tú ganas.

Tal como lo ilustra, Dupuis son dos las características básicas del mediador: “1) La imparcialidad: esto es, el mediador no deberá manifestar opiniones (externas), tendenciosas o inclinarse por alguna de las partes o negociadores. 2) La neutralidad: se refiere al comportamiento y a la relación entre el mediador y las partes” (citado por Pérez Saucedo (2015:116), La confiabilidad, es la principal característica de la mediación, pues constituye un pilar para generar confianza, de lo que dirán los mediadores que no se puede divulgar ninguna información, durante el procedimiento o utilizarse en algún otro proceso, ni generar consecuencias sociales.

Por varios motivos la mediación, es una de las claves para la negociación eficaz, es una tecnología social exitosa para intervenir en conflictos, entre más compleja sea la situación este principio de conciliación cobra más importancia. Por ello, a través de ella se incorpora la denominada justicia coexistencial, donde el órgano actuante acompaña a las partes en conflicto, orientándolas con su consejo en la búsqueda racional de respuestas superadoras de crisis, incorporando el saneamiento independiente en los intereses de cada una, al estar satisfechas.

Ante estas premisas, el saber guiar la técnica de la mediación facilita el restablecimiento de la comunicación, las relaciones interpersonales, limar asperezas entre las partes en disputa, quienes quedan satisfechas por los resultados obtenidos, a diferencia de aquellos que acuden a un juzgado donde colocan a las partes en actitud de adversario, donde las terceras partes actúan como el juez o el árbitro intervienen antes del que el proceso madure, dándole solución a todo o a nada, y muchas veces la comunicaciones se agravan en lugar de mejorar. La idea es que haya ganadores al encontrar alternativas óptimas para las partes, aumentando el protagonismo porque los actores sean más responsables.

Además, se logran acuerdos de largo plazo que las partes reconocen en el acuerdo su propia participación, siendo ellos coautores del mismo. Se produce una transferencia de aprendizaje para las partes involucradas, al solucionar un conflicto, se adquiere la capacidad de solucionar otros semejantes, debido a este proceso de aprendizaje vivido en la anterior expe-

riencia. Este proceso facilita la reducción de obstáculos en la comunicación entre los participantes, invitando a que se generen soluciones para sus conflictos, quienes sienten el poder de sentirse partícipes de sus propias soluciones, explorando al máximo las alternativas encontradas, atendiendo las necesidades así como desarrollan el diálogo y la responsabilidad.

Todas estas características tienen relevancia para el momento de su efectividad, sin embargo, existen oportunidades en las cuales, las partes no lleguen a algún acuerdo, ya sea cuando una de ellas no desea llegar a alianzas, así como por temor de uno de los participantes al otro que está en la contienda. La persona mediadora recurre a uso de técnicas, habilidades y destrezas, con el fin de facilitar la comunicación entre las partes, ella en ningún momento tiene potestad para tomar decisiones e imponérselas a los mediados. En este proceso, las partes tienen la potestad de decidir si se someten o no al mismo, dándoles empoderamiento.

2. METODOLOGÍA

Con el propósito de conocer la acción del trabajador social como mediador en situación de conflictos haciendo uso de las estrategias comunicativas, se consideró en la investigación la importancia de contactar con informantes clave, por lo cual se desarrolló un estudio con enfoque cualitativo de carácter interpretativo, que como metodología interpretativa se basa en “teorías y prácticas de interpretación que buscan comprender lo que ocurre en diferentes contextos humanos en función de lo que las personas interpretan sobre ellos y los

significados que otorgan a lo que les sucede”(Martínez, 2014: 31).

En esta investigación, el enfoque cualitativo de carácter comprensivo permite entender la mediación como modelo o como método para la resolución de conflictos por parte del Trabajador Social, haciendo uso de la estrategia comunicativa y de esa manera, generar y construir nuevas interpretaciones y significados con base en las experiencias de vida de estos profesionales.

La investigación fue desarrollada en dos contextos distintos, Ecuador (Quito) y Venezuela (Maracaibo) con informantes clave, pertenecientes a diferentes colectivos implicados, pretendiendo de este modo obtener una aproximación más real y compleja al fenómeno de estudio. Participantes y criterios de selección: Dada la finalidad de la investigación se seleccionaron 6 profesionales, 3 de Ecuador y 3 de Venezuela, todos desarrollan actividades con roles diferentes por las organizaciones donde laboran, considerados informantes clave por su trayectoria ejerciendo su rol como mediadores, cuyas opiniones sirven para fundamentar este estudio como punto de partida en esta área. Se aplicó la entrevista con 9 preguntas haciéndose análisis de contenido.

Al tomarse en cuenta las interrogantes, se entrevistó a 6 profesionales Trabajadores Sociales, la entrevistada (E1) labora en el campo jurídico, E2 es formadora universitaria, E3 trabaja con comunidades, son de Ecuador y de Venezuela, la E4 trabaja en una institución educativa, la E5 trabaja en una alcaldía en un programa

para personas con discapacidad y la E6 en un hospital público.

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se estudiaron las respuestas contrastándolas con la de los otros y en algunos casos se encontraron coincidencias o similitudes, extrayendo las categorías que responden a cada una de las interrogantes. Se muestran esas categorías que fueron interpretadas.

TABLA I

Categorías emergentes

Preguntas	Categorías emergentes según la opinión de las entrevistadas
1. Considera usted que el modelo de mediación es de utilidad para el ejercicio del trabajador social?	La mediación No es un modelo, es una técnica o proceso que busca que las partes ganen con una óptica de cambio.
2. Entre las funciones del profesional de Trabajo Social está la mediación, cuales son las acciones que realiza el profesional en esa área?	No es una función, es un rol que aborda el conflicto como una oportunidad de cambio, el bienestar de las personas, permite escuchar, aclarar ideas, brindar alternativas, orientando a las partes, gestionando y proponiendo alternativas.
3. El estudiante de Trabajo social, se está formando en las aulas universitarias como mediador?	En líneas generales consideran que la universidad si está formando al estudiante practicando para que la persona adquiera las competencias, mediante sustentos teórico/prácticos abordándose con más seguridad los conflictos.

4. Qué características considera usted relevantes para mediar en el área de Trabajo social?	Para mediar es necesaria la preparación continua, tener los conocimientos y habilidades que propicie ser una persona segura, paciente y resiliente.
5. A manera de reflexión, el modelo de Mediación ofrece desventajas? Considera usted que son?	Opinan que si porque puede llegarse a ver la mediación como una receta, creer que todo lo puede hacer, llegando a ser imparcial además que la información aportada podría ser utilizada por los tribunales en detrimento de alguna de las partes.
6. Considera como profesional en Trabajo social, la mediación como una alternativa eficaz para la resolución de problemas y conflictos?	Si, indiscutiblemente, es la técnica eficaz para la solución de los conflictos, al servir el trabajador/a social como intermediario y empodera a las partes, buscando gana/ganar como prevención y como cultura de paz.
7. Que tipos de conflicto se atiende desde la función de mediación del Trabajador social?	Los conflictos que media el trabajador/a social son de patria potestad, division de roles, de orden familiar, familias disfuncionales, conflictos personales y organizacionales, de orden educativo, de salud, de comunidades, migración, maltrato estudiantil, rendimiento escolar, violencia doméstica.
8. Es necesario que exista un conflicto para que se realice la función de mediación?	No necesariamente, es un medio eficaz para que la gente se entienda y al mediar muchas veces se evita el conflicto, solo dos entrevistadas considera necesario que exista un conflicto.

9. Qué opinas de la comunicación como herramienta para mediar?

Es fundamental tener la competencia comunicativa, es una herramienta básica para el TS.

Fuente: Guillen y otros (2021)

Es importante resaltar que las entrevistas realizadas a las informantes clave, permitieron resaltar algunos aspectos acerca de la mediación, la solución de conflictos, la estrategia comunicativa y el papel que juega el trabajador social durante el proceso de mediación, de allí, para estructurar la información, se resaltaron de las respuestas dadas por los informantes, aquellos aspectos más importantes, que se determinan como categorías emergentes.

Destaca de acuerdo a las opiniones de las entrevistadas, que la mediación es una técnica utilizada para resolver conflictos, considerándola según E1 “un proceso o método de intervención que aplica el TS en todos los campos y áreas donde se desenvuelve. Busca que las personas solucionen los problemas”, explicándose que es “un proceso para analizar, gestionar, transformar y solucionar conflictos que se basa en reconocer la autonomía y autodeterminación de las personas, dado que de manera voluntaria solicitan tal proceso (o acceden a participar en él), se hacen responsables de su parte en el mismo” (Marín, 2014:156), por esto se requiere establecer relaciones de igualdad, de manera cooperativa y colaborativa, analizar la situación que genera conflicto por medio de la comunicación.

En relación a la segunda interrogante, se aclara que la mediación no es una función como tal, es un rol, así lo manifiestan E1, E2, y E3, al indicar “Es un rol y entre las funciones está el abordar el conflicto con la oportunidad de cambio”, lograr el bienestar de las personas mediante el apoyo profesional de la gestión del conflicto y tercero relaciona a los principios básicos de la actuación del profesional, resaltando las potencialidades de la gente.

La posición expuesta indica que cuando se menciona que en este rol, el trabajador social facilita la discusión, abre los canales de comunicación, distingue posiciones de intereses, crea opciones y es agente de la realidad, se establece la base de la mediación la cual consiste en “la negociación entre las partes, estableciendo relaciones de trabajo cooperativo, que aclara los problemas, busca que las partes arriben a soluciones aceptables para ambas asumiendo la responsabilidad de sus decisiones y controlar el resultado con madurez y libertad” (Ovalle, 2016: 40).

En referencia a si el estudiante de Trabajo social, se está formando en las aulas universitarias como mediador, respondieron, si lo está haciendo, según E4 “... , la formación recibida en la universidad me dio los sustentos teórico prácticos para realizar la intervención mediante la mediación. Hacíamos prácticas en el aula, en las familias y en las comunidades”, lo cual evidencia la importancia de prepararse para tener las competencias, los conocimientos, las habilidades, y la actitud para intervenir a través de la mediación que este profesional adquiere durante su formación. Por ello, “La for-

mación específica en mediación está basada en la necesidad de adquisición de competencias que permita un adecuado desempeño profesional, así como el desarrollo de teorías” (García, 2013:72)

Con respecto a las características que debe tener el trabajador social para mediador, la E6 menciona que “Para mediar es necesaria la preparación continua, tener los conocimientos y habilidades que propicie ser una persona segura, paciente y resiliente”, y esto se confirma con la posición de (Sierra, 2016) para quien debe ser imparcial en sus relaciones con las partes, neutral respecto al resultado del proceso de mediación, respetar los puntos de vista de las partes y preservar su legalidad en la negociación. No tiene poder para imponer una solución a las partes, pero garantiza el respeto a la vida privada, cumple con la confidencialidad y en líneas generales, busca bienestar de quien está en conflicto.

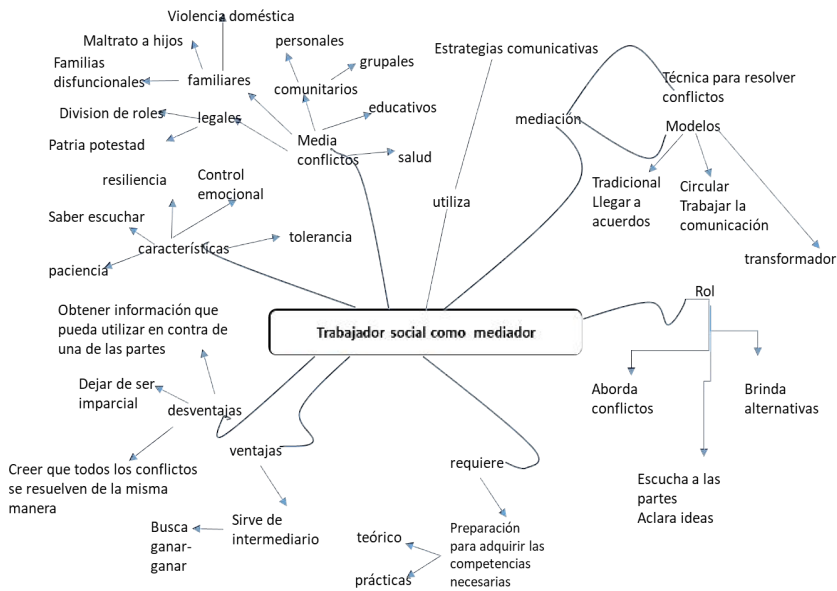
Todas las entrevistadas concuerdan que la mediación es una alternativa eficaz para resolver los conflictos mencionando E2 que “Si lo es, porque el TS sirve de intermediario y le da empoderamiento a las partes para que tengan poder de decisión para alcanzar consenso y resultados efectivos desde la perspectiva de sus necesidades. Es un medio eficaz para el logro de una cultura de paz”, concordando con (Ridao 2010:15) cuando explica que esta es una técnica que otorga más poder a los entrevistados, los empodera para hacerse responsable de sus decisiones.

Destacan las entrevistadas que los conflictos que median en su ámbito laboral son para E1 de orden judicial

(patria potestad, division de roles), E2 (enfoca en sus clases todo tipo de conflictos, porque forma estudiantes universitarios), E3 (conflictos comunitarios, grupales), E4 (familias disfuncionales, rendimiento escolar, maltrato), E5 (Conflictos personales basados en la imposibilidad física, social y económica, emocional de las personas con discapacidad), E6 (conflictos personales, organizacionales), cada uno en su área laboral (Chiavenato, 2013).

Además, según las opiniones de las entrevistadas, en todo momento ponen en práctica sus estrategias comunicativas, fundamentales para el mediador, al tener que escuchar, aclarar ideas, argumentar, proponer alternativas, como lo establece para quien considera “la comunicación eficaz es aquella que logra ser transmitida y recibida de forma óptima, favoreciendo el proceso de interrelación” (Sanz, 2014:40), y es de gran relevancia para el desempeño efectivo de los diversos procesos que tienen lugar en el entorno social.

De acuerdo a la posición de todas las entrevistadas, dentro del rol de mediador, el Trabajador Social busca que las personas lleguen a acuerdos y que estos sean satisfactorios para todos, en la fórmula ganar/ganar, con lo cual se evidencia el compromiso de hacer entender los argumentos que cada parte plantea, asumiéndose los pro y contra, las ventajas y desventajas del conflicto y como solucionarlo, tratando en todo momento de ser imparcial, neutral, objetivo, sin olvidar que hay sentimientos y emociones de por medio que deben ser abordadas con cuidado y detalle. Se presenta en la gráfica 1 un recuento de lo obtenido.



Gráfica 1. El trabajador social como mediador

Fuente Elaboración propia (2021).

CONCLUSIONES

El trabajador social como profesional tienen una serie de funciones importantes en su acción dentro de las comunidades y organizaciones por tener las competencias específicas para desarrollar acciones dirigidas a resolver los conflictos de cualquier índole que pudieran surgir en esos espacios donde labora, de allí que su rol como mediador es imprescindible y para ello es formado en las universidades, considerándose que busca siempre a través de sus características y su habilidad comunicativa, brindar alternativas de solución cuando se presentan conflictos entre las partes, generando el empoderamiento para que éstos analicen las situaciones y lleguen a acuerdos satisfactorios que les permitan ganar/ganar.

Se establece entonces la importancia de la preparación en el espacio universitario, de manera que el Trabajador social adquiere los conocimientos y las habilidades requeridas para su rol de mediador, teniendo en cuenta que durante toda su trayectoria profesional y laboral, deberá enfrentarse a situaciones que le exigirán su imparcialidad, confidencialidad, pero además, dentro de sus características personales, paciencia, resiliencia, tolerancia, empatía, control emocional y por supuesto, su habilidad comunicativa, procurando que su intervención contribuya con las relaciones interpersonales y grupales.

Este estudio evidenció que la formación del Trabajador social como mediador es importante para la solución de los conflictos en cualquier ámbito social

y laboral, haciendo énfasis en el uso de estrategias comunicativas como herramienta eficaz, porque su rol es primero el de escuchar, aportar ideas según son argumentadas por las partes en conflictos, contribuyendo en el análisis de las situaciones que las partes plantean, de manera que ellos escuchen y puedan tomar decisiones. La posición importante es empoderarlos de manera que lleguen a acuerdos satisfactorios, que sean factibles de llevar a cabo para darle solución a los conflictos, sean estos del orden personal, familiar, escolar, social, comunitario y judicial.

BIBLIOGRAFÍAS

ADUM Rodríguez, I. (2017) **La construcción de los mensajes y la influencia en los receptores**. Tesis doctoral, España, Universidad Complutense de Madrid.

CHIAVENATO, I. (2013). **Comportamiento organizacional**. México. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A.

GARCÍA Longoria, M. (2013). **La Formación en Mediación y el Trabajo Social**. Servicios sociales y Política social. (Abril 2013). Vol. XXX (101), 69-81. ISSN: 1130-7633.

IGLESIAS Ortuno, García Longoria, M. y Sánchez Urías, A. (2016). **Trabajo Social y Mediación**. España. Centro de Formación y Desarrollo Profesional.

JIMÉNEZ-Suárez, B. A. (2020). **Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano**. Trabajo Social Hoy, 89, 27-38. Doi: 10.12960/TSH.2020.0002

LÓPEZ, N. (2015). **77 claves de asertividad comunicacional**. Colombia, Eliprovex.

MARÍN Alquezar, T. (2014). **La**

función mediadora del trabajo social en una experiencia de intervención comunitaria Proyecto Gabriela Mistral "Convida" Zaragoza. Documentos de Trabajo Social nº54. ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246.

MARTÍNEZ, M. (2014). **El conocimiento y la ciencia en el siglo XXI y sus dificultades estereognósicas**. Barranquilla, Colombia. Ediciones Universidad Simón Bolívar.

MUÑOZ, C., y otros (2015). **Habilidades sociales**. Madrid, España. Paraninfo

NAVARRO Celis, F. y Almaguer Covarrubias, R.; Moreno Velazco, F. y Hernández Rocha, N. (2019). **Estrategias comunicacionales en el sector turismo**. Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XXVI, No.1, Enero-Marzo 2020, pp. 77-90. FCES – LUZ. ISSN: 1315-9518. ISSN-E: 2477-943.

OVALLE Cavajay, E. (2016). **El rol del trabajador social en los procesos de resolución de conflictos del Centro de mediación del organismo judicial Samayac, Suchitepéque**. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.

PÉREZ Rodríguez, M. (2015). **La mediación como herramienta del trabajo social**. España. Universidad de las Palmas de Gran Canaria

PÉREZ Saucedo, J. (2015). **Cultura de Paz y Resolución de Conflictos: La importancia de la mediación en la Construcción de un Estado de Paz**. Revista Ra Ximhai, vol. 11, núm. 1, enero-junio 2015. pp. 109-131. México. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461394010>

RIDAO Rodrigo, S. (2010). **Técnicas de Mediación. Reflexiones sobre su aplicación en contextos comunicativos interculturales**. España Aposta. Revista de Ciencias Sociales,

núm. 47, octubre-diciembre, 2010.

SANZ, G. (2014). **Comunicación efectiva en el aula**. España Cevagraf.

SIERRA Fernández C. (2016). **Mediación como competencia transversal del trabajo social y su focalización en la mediación familiar**. España. Universidad de Valladolid.

YUS, M. y Arroyo, L. (2015). **Los cien errores de comunicación de las organizaciones**. España. ESIC.

Jacqueline Coromoto Guillén de Romero

Post-Doctora en Gerencia de la Educación Superior. PhD. en Ciencias Jurídicas. MgSc. en Intervención Social. Licenciada en Trabajo Social. Abogada. Profesora a Tiempo Completo de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Noris Beatriz Juliana Muñoz Macías

Doctora en Trabajo Social. PhD., Magister en Gerencia Educativa, Doctora en Trabajo Social y Planificación, Licenciada en Trabajo Social y Profesora de Educación Media. Docente Titular Principal a tiempo completo del Departamento de Ciencias Sociales y del Comportamiento, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Manabí.

María Leonila García Cedeño

Educación Superior. MgSc. Magister en Educación y Desarrollo Social, Licenciada en Ciencias de la Educación Especialidad: Psicología y Orientación Vocacional Auxiliar II Tiempo Completo de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Manabí

Ricardo Giniebra Urra

Licenciado en Psicología. Máster en Ciencias de la Comunicación: mención Comunicación Educativa y Comunitaria. Diplomado en Trabajo Social. Profesor a Tiempo Completo. Departamento de Ciencias Sociales y del Comportamiento. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.