

Intervención del trabajador social en escenarios de conflictividad escolar

Social work intervention in school conflictivity

Alcívar Bustamante, Leonor Guadalupe*

Correo: clalcivar0359@utm.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-0338-041X>

Menéndez Menéndez, Fabián Gustavo**

Correo: fabian.menendez@utm.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5387-185X>

Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13887094>

Resumen

Los conflictos están presentes intrínsecamente en los diferentes ámbitos y esferas de la sociedad, siendo uno de ellos, lo educativo, donde, es necesario recurrir a profesionales con competencias para la resolución y gestión de éstos, a través de diversas herramientas y metodologías. El objetivo principal de esta investigación fue analizar la intervención del trabajador social en escenarios de conflictividad escolar. La metodología empleada fue cualitativa, bajo el método interpretativo-fenomenológico, con alcance descriptivo, aplicando la técnica de la entrevista a profundidad a 4 trabajadores sociales con experiencia destacada en el ámbito educativo y en conflictos escolares, el procesamiento de la información se realizó con triangulación de resultados. Los hallazgos develaron que, la intervención del profesional en trabajo social en el área educativa es valiosa frente a los conflictos escolares, utilizando la mediación educativa como herramienta exitosa, dado que a través de ella se obtienen resultados favorables para las partes en controversia.

Palabras clave: Trabajo social, conflictos, mediación, intervención profesional.

Abstract

Conflicts are intrinsically present in the different areas and spheres of society, one of them being education, where it is necessary to resort to professionals with skills for the resolution and management of these, through various tools and methodologies. The main objective of this research was to analyze the intervention of the Social Worker in scenarios of school conflict. The methodology used was qualitative, under the interpretative-phenomenological method, with a descriptive scope, applying the technique of in-depth interviews to 4 Social Workers with outstanding experience in the educational field



and in school conflicts, the processing of the information was carried out with triangulation of results. The findings revealed that the intervention of the Social Work professional in the educational area is valuable in the face of school conflicts, using educational mediation as a successful tool, since through it favorable results are obtained for the parties in dispute.

Keywords: Social work, conflicts, mediation, professional intervention.

Introducción

Dentro de la sociedad, el conflicto es parte inherente de las relaciones sociales, estando presente en las diversas esferas de la sociedad, como en la familia, lo laboral, educativo, comunitaria, entre otros, siendo uno de los más comunes de la vida en sociedad, aquellos que se originan dentro de los establecimientos educativos, dando como resultado, los conflictos escolares, los cuales presentan características propias, en la que se presenta un choque de intereses, ideas y valores, que pueden derivar en la lesión de los intereses o derechos de los alumnos, los profesores, y de todos los miembros de la comunidad educativa, dependiendo del modo de resolución que se le dé a cada situación.

Según Pineda, Ramón et al., (2019), la intervención de un Trabajador Social, en el contexto educativo, guarda en su esencia, la búsqueda del bienestar y una cultura de paz entre los educandos durante su jornada de clases, a través del fortalecimiento del proceso comunicativo entre las partes enfrentadas o frente a una situación determinada, y a su vez, la mejora de las relaciones interpersonales, donde, el/la Trabajador(a) Social es considerado (a) como profesional idóneo, para mediar en la búsqueda del consenso y reconciliación entre quienes se encuentran en conflicto.

Los conflictos escolares son comunes, expresando el planteamiento expuesto en un artículo publicado por la Universidad Internacional de Valencia (2022), “una de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones escolares ha sido, y aún continúa siéndolo, lo relacionado con la indisciplina escolar, los conflictos y los actos de violencia entre iguales” (p.1). Es decir, entre los propios estudiantes como compañeros de clase, y también las situaciones de tensión entre educandos y los docentes. Por ende, la conflictividad escolar continúa siendo un escenario habitual en los establecimientos educativos.

En ese sentido, el profesional de Trabajo Social en el ámbito educativo, es un experto que labora con alumnos, familias y maestros para evitar los conflictos que generalmente perjudican al triunfo educativo. Menciona al respecto, Alcívar y Rezabala (2017) “Estos dilemas pueden incitar cosas como problemas de aprendizaje, conducta y desorden intelectual en el desempeño educativo” (p.23). Por lo tanto, es preciso destacar que el Trabajo Social está orientado a las relaciones que los sujetos mantienen con sus ambientes, por lo cual, la finalidad de esta profesión es que cada ser humano pueda desarrollarse de forma plena.

Con base en lo expuesto, se establece como objetivo analizar la intervención del Trabajador Social en el ámbito educativo, tomando en cuenta el papel relevante que tienen en el proceso de solución de diferencias entre los estudiantes, entre estos con los docentes, con sus padres y familiares, así como en el contexto social donde se desenvuelven.

Fundamentación teórica

El Trabajo social y la intervención en el ámbito educativo

El Trabajo Social, como profesión práctica y disciplina científica de las ciencias sociales, se enfoca en satisfacer las necesidades básicas de los individuos, grupos y comunidades, en el desarrollo social y demandas sociales; manifestando Cubillos (2019) que lo realiza “promoviendo el cambio social, a través de la solución de los problemas, en busca del bienestar humano, en todos los ámbitos de la sociedad, entre ellos, el educativo” (p.15).

Frente a ello, los profesionales, en Trabajo Social buscan contribuir al desarrollo de las potencialidades de las personas a partir de la interacción social de éstas; para ello, es fundamental el respeto a los derechos humanos, una actitud positiva hacia el cambio para mejorar las condiciones de vida de las colectividades y los individuos, así como la disposición al trabajo multi e interdisciplinario.

El Trabajador Social realiza su actividad profesional en múltiples y diversas áreas y ámbitos de desempeño, siendo una profesión centrada en la acción social, por cuanto, detecta y reconoce las problemáticas sociales y diseña estrategias de acción de cara a modificar la realidad social a través de la relación de ayuda a las personas, expresando Danel (2020) “en un proceso de empoderamiento y

prevención de disfunciones y la dinamización de recursos institucionales y comunitarios, con la finalidad última de aumentar el bienestar” (p.66).

En ese sentido, las diferentes situaciones problemáticas que se presentan en las instituciones educativas requieren de un análisis e intervención debidamente planificada, requisitos que reúnen los trabajadores sociales desde su condición de profesionales. Su formación específica, conocimientos adquiridos e interiorizados, metodología de intervención y características del trabajo que desempeña, le convierte en el profesional idóneo para interactuar entre el sistema educativo como agentes intervinientes, potenciando a su vez, la participación e implicación de los sujetos en el proceso de intervención.

Por lo cual, el Trabajador Social en el ámbito formativo es según lo manifiestan Alcívar y Rezabala (2017), “un profesional que labora con alumnos, familias y maestros para evitar los conflictos que perjudica al triunfo educativo. Estos dilemas pueden incitar cosas como problemas de aprendizaje, conducta y desorden intelectual en el desempeño educativo” (p.20) generando problemas de orden individual y colectivo.

Por tanto, las intervenciones no se centran sólo en problemas que pueda tener el alumno en temas como el absentismo y el fracaso educativo, también aborda situaciones sociales conflictivas: integración de inmigrantes y colectivos desfavorecidos, drogodependencia, obesidad, anorexia, soledad, clima de convivencia, acoso escolar como forma de violencia, detección de malos tratos y abusos sexuales, entre otros sectores. Con frecuencia, el profesor se encuentra indefenso, considera que estas problemáticas superan ampliamente su responsabilidad, por lo cual, necesita de la ayuda de otros profesionales que contribuyan a buscar causas a esas conductas, y entre todos trabajar con estrategias que conduzcan a la solución de esos comportamientos poco deseados en el estudiante con los demás compañeros y docentes, así como eventos que pueden ocurrir con los padres y familiares.

Es preciso resaltar que, múltiples suelen ser las funciones y los roles que desempeña un Trabajador Social en el área educativa, ya que como en todas las aristas competentes al desempeño profesional, deben adaptarse a las condiciones del medio, integrando equipos de trabajo que persiguen objetivos comunes, por ello, las funciones de un profesional de lo social se centran en la prevención, con acciones directas

de: coordinación, supervisión, entre otros; así como también, de atención; con acciones directas de detección, abordaje, seguimiento, evaluación e investigación.

Además, Alcívar y Rezabala (2017), resaltan que, dentro de las funciones que desempeñan los profesionales de los social en el área educativa, también debe contribuir a la definición de su personalidad, impulsando sus intereses y aspiraciones, ideales que son atentados por la violencia simbólica que se hace presente en la interacción, método- contenido, maestro- alumno; evaluación- acreditación e interacción con los grupos de estudio.

La conflictividad escolar

Los conflictos son considerados como aquellos elementos intrínsecos e inherentes de la vida en sociedad, debido a que son tan antiguos como la especie humana, siendo el centro de toda relación social, por cuanto, cada individuo piensa, opina y actúa con base a convicciones propias, movilizándose por intereses deseados y buscando la forma de satisfacerlos, causando contradicciones para el resto de los individuos. Además, Bustamante y Criollo (2023) resaltan que:

El conflicto como fase de un proceso nace, crece, se desarrolla, es decir, se transforma pudiendo desaparecer y/o disolverse a través del tiempo, o permanecer relativamente estacionario de no resolverse, también puede crecer llevando a niveles mayores de confrontación a las partes. (p.22).

Por tanto, cuando surgen diferentes conflictos dentro de una unidad o grupo social determinado, se está haciendo referencia a un término que engloba todo este conjunto de situaciones que generan incompatibilidad, es decir, la conflictividad, misma que tiene una causa, un origen, un proceso y una solución, debido a que, al agrupar diversas clases de conflictos dentro de una unidad, grupo y contexto determinado, depende totalmente de lo que la caracteriza y la determina.

La conflictividad escolar, se refiere al conjunto de conflictos, disparidades, problemas y controversias, para Castro y Rodríguez (2016), afirman que “el conflicto crea tensión, ansiedad y molestia, pero como el enfado, estos sentimientos en sí mismo no son siempre malos, y que se pueden abordar mediante diversas estrategias que son empleadas por profesionales que tienen competencias de realizarlos” (p.22).

De esta forma, se entenderá por conflicto escolar aquella manifestación de divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles que generan manifestaciones de violencia con diversos grados de intensidad entre miembros de la comunidad educativa como, alumnos(as), profesores, padres y madres, que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

Así también, en el entorno escolar es natural que los involucrados tengan diversos intereses, diferentes planteamientos, distintas necesidades que chocan entre sí y dan lugar a la aparición de conflictos los que no deben ser vistos como un proceso disfuncional, todo lo contrario, siempre han de ser considerados desde un enfoque educativo para que trasciendan como acto axiológico y formativo en el cual es posible modificar las conductas inadecuadas de los involucrados como lo manifiestan Bustamante y Criollo (2023).

Por tanto, se puede definir también que, los conflictos escolares, sirven como un recurso pedagógico que supone un contexto de aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales necesarias para la construcción de personalidades equilibradas, de acuerdo a la posición de Obaco (2020), y al respecto, Peñalva y Vega (2019), “todo ello fundamentado en la calidad de las experiencias de aprendizaje que cada individuo vive mientras está escolarizado, vinculadas necesariamente a su bienestar personal y social”, es decir, que también a una situación de conflicto, se lo analiza como motor de cambio y de mejora para el entorno educativo, al considerarse parte de un proceso de aprendizaje y de transformación.

No obstante, hay que resaltar que, el conflicto escolar es un proceso complejo, debido a que, se observan dos problemáticas superpuestas. Por un lado, el estudiante que fracasa, en su rendimiento como en su comunicación con el docente y con el resto del grupo, así mismo el grupo de clase que utiliza la situación como motivo para dar espacio al conflicto, propiciándose el acoso, la burla, la discriminación, cuestión que puede dar paso a violencia psicológica, física, o verbal, generando diferencias y afectando las relaciones interpersonales, de allí, la necesidad de mediar.

La mediación educativa como herramienta para la buena convivencia escolar

La mediación es un nexo a través del cual las personas que se encuentran inmersas en una situación conflictiva puedan gestionar positivamente y de forma voluntaria las divergencias que generan cierto nivel de malestar entre las partes, de tal forma que, de acuerdo con Rivas y Guillén (2021), se busque la una fórmula pacífica para la solución de los conflictos brindándoles el protagonismo a quienes atraviesan por aquella situación conflictiva, ofreciendo la notoriedad de los intereses en juego, favoreciendo al proceso de comunicación y potenciando la participación, siempre, aceptando que los seres humanos son únicos, diferente, individuales y es muy difícil que todos piensen de manera similar.

Por lo tanto, la mediación escolar es una estrategia de prevención y resolución pacífica de los conflictos que pueden generarse en el ámbito escolar, mencionando Gutierrez y Prieto (2019) que se le ofrece a los alumnos con un conflicto, sentarse juntos, voluntariamente, con una tercera parte neutral, que es un miembro del equipo mediador del colegio, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa, convirtiéndose en una forma de resolver conflictos entre estudiantes que requieren la figura de una persona ajena al problema, que es lo que se conoce como la figura del mediador.

Siguiendo el hilo conductual, esta técnica de la mediación es cada vez es más empleada por profesionales como Trabajadores Sociales en contextos educativos, y en diversas ocasiones se ve más como una terapia de apoyo más que para reprender. Para que las mediaciones educativas tengan éxito, se tiene que tener presente varios aspectos, según lo expuesto por Sánchez (2014):

El éxito está cimentado en el diálogo razonado entre las partes pertenecientes al conflicto. Las partes implicadas deben acceder a la mediación educativa de manera voluntaria. El mediador únicamente puede escuchar los razonamientos y hacer que las partes se escuchen y se entiendan. En ningún momento el mediador tiene que realizar un veredicto o tomar parte de un bando. Debe ser vista como una oportunidad de crecimiento personal entre las partes del conflicto. Hay que utilizar este método para analizarse a uno mismo y ver qué problema ha originado la discusión para solventarlo cuanto antes y no volver a caer en el mismo. (p.37)

Es por eso que los profesionales de Trabajo Social, teniendo en cuenta sus funciones, contribuyen a la solución de problemas y conflictos, y en el espacio escolar, su intervención es valiosa, al saber no solo

escuchar a los estudiantes, sino indagar acerca de los orígenes, de las posibles razones o factores que lo propician, mencionando Guillén et al (2023) 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. (p.296).

Por otro lado, Zampa (2019) define la mediación educativa, también denominada escolar, “como una forma más de mediación, aplicada a conflictos que aparecen en las escuelas” (p.39), por ello, los diferentes tipos de conflictos que aparecen en las instituciones escolares pueden ser entre maestros, entre padres y/o entre alumnos, y cada uno de estos, requiere de una atención diferente. Por tanto, se resalta que, el abordaje de estos conflictos a través de las técnicas de mediación generará una escuela diferente, porque ayuda a conseguir un clima escolar más pacífico y productivo, donde se reduce el número de sanciones y desciende el fracaso escolar y donde se previenen conflictos de bullying o ciberbullying.

Además, la gestión de la convivencia se vuelve participativa y cooperativa, donde personas en conflicto deciden cuales son las mejores soluciones ayudadas por los mediadores escolares que en muchos casos, son profesionales de Trabajo Social. Por lo expuesto con anterioridad, se trata de un sistema que puede formar a los estudiantes, al profesorado y a las familias en habilidades específicas de comunicación, sociales y de inteligencia emocional para ayudar en la resolución de conflictos, y que crea redes dentro de los centros escolares que generan un clima de convivencia que ninguna otra estrategia consigue, se trata de un sistema preventivo y proactivo en la mejora del clima escolar.

Metodología

El procedimiento metodológico empleado en este estudio respondió a los principios del paradigma postpositivista, de percibir lo que se muestra, tal como se muestra, a través de procesos sistematizados que lo convierten en un fenómeno objetivo, con rigor científico. Fuster (2019) manifiesta que lo fenomenológico “se fundamenta en el estudio de las experiencias, respecto de un suceso o de varios

sucesos, desde la perspectiva del sujeto” (p.131). De este modo, se conjuga el significado de los actores investigadores y las interacciones de ellos mismos al involucrarse.

El nivel o alcance de investigación fue el descriptivo, que realiza una descripción acerca de las características y/o cualidades de un conglomerado de individuos, situados en un espacio de interés específico, tal como lo mencionan Hernández y Coello (2020). El enfoque utilizado fue cualitativo, cuya característica según Salazar (2020) es:

Es ver los acontecimientos, acciones, normas, valores, etc., desde la perspectiva de la gente que está siendo estudiada. Sustentada en las tendencias subjetivistas, las que pretenden una comprensión del fenómeno social, concediendo a lo subjetivo la principal fuente de los datos; antes que generar leyes universales, buscan la descripción y comprensión de escenario particulares (p.108).

Por lo tanto, se recogió la información, para examinarla y hacer análisis de datos derivados de fuentes vivas, desde sus propias experiencias y vivencias en referencia a la temática principal, las cuales responden al problema de estudio. Es preciso resaltar que, los procesos de la recolección de información en investigaciones cualitativas son flexibles, por tanto, no se realizan de forma lineal, sino a través una retroalimentación llevada a cabo durante el transcurso del estudio con el fin de dar respuesta a preguntas determinadas y lograr los objetivos investigativos trazados como lo manifiestan Hoyos y Moreno (2023).

Se empleó el método hermenéutico, que facilitó examinar las características abordadas a través de un análisis objetivo de las respuestas subjetivas, siguiendo los postulados de Fuster, (2019). En tal sentido, la técnica apropiada para la obtención de información fue la entrevista, la cual fue dirigida a una muestra de 4 profesionales en Trabajo Social considerados unidades de análisis, que desempeñan su praxis en contextos educativos y en el cual, intervienen con diversas situaciones conflictivas. Esta técnica se aplicó a través del instrumento de la guía de entrevista, el cual fue diseñado bajo los parámetros relacionados con la temática en cuestión: Intervención del Trabajador Social en escenarios de conflictividad escolar, dichas categorías permitieron identificar las diversas realidades sobre el conjunto de conflictos que se presentan en el medio escolar.

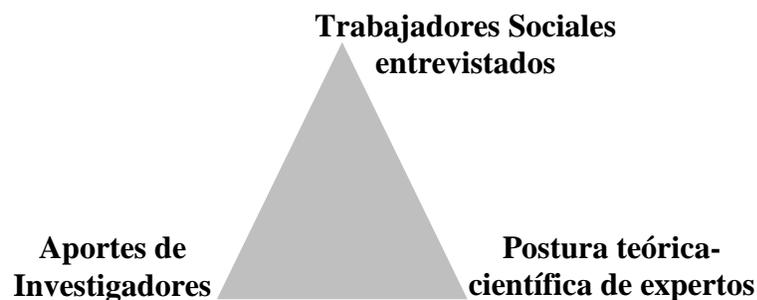
Adicional a ello, se utilizó el diario de campo, instrumento base del Trabajo Social que permitió registrar y sistematizar el cúmulo de datos que se procesó organizadamente, unido a las entrevistas grabadas, las

cuales fueron transcritas y analizadas para obtener los significados simbólicos de los informantes claves, de tal forma, el continuar con el proceso metodológico de categorización, contrastación, interpretación y triangulación.

Para la triangulación de la información, según Solorzano (2022) es considerada una herramienta de suma utilidad al posibilitar el desarrollo de los siguientes aspectos como “el reconocimiento, comprobación y redefinición de los objetivos propuestos en la investigación, es decir, valorar las variables analizadas y su relación con el objeto de estudio”(p.64), coadyuvando a enlazar los sustentos de la teoría acercando más la dinámica del proceso investigativo y ajustándonos a la realidad estudiada. En este caso, la triangulación como técnica de procesamiento de datos, se realizó con la información obtenida por medio de las respuestas de los entes entrevistados, el análisis desarrollado por los investigadores, y el argumento científico-teórico de los escritores tomando como referentes para complementar la credibilidad y autenticidad de lo información obtenida, tal como se muestra en la siguiente figura 1.

Figura 1

Triangulación de resultados



Nota. Esquema de triangulación de datos con la información obtenida.

En relación a la validez y credibilidad de este estudio, se destaca la excelente relación y receptividad reflejada por las unidades de análisis, en cuanto al proceso de las entrevistas realizadas por los investigadores, lo cual permitió la accesibilidad a obtener los datos, generando en este proceso investigativo la transparencia y rigor científico. En este sentido, con este proceso metodológico se interpretan los resultados simbólicos de lo que exponen las unidades de análisis en las respectivas entrevistas, siendo ellos, los protagonistas sociales al dar a conocer sus planteamientos subjetivamente,

de sus experiencias vividas en el fragmento educativo, abordando en el medio profesional que se desenvuelven, al fin de obtener resultados fidedignos y útiles para este estudio.

Resultados

Análisis y discusión de los resultados

Los resultados obtenidos en este artículo fueron analizados de forma objetiva. A continuación, se presenta el análisis extraído de las entrevistas aplicadas a los Trabajadores Sociales con expertos en el ámbito educativo, después del respectivo proceso de análisis, categorización, contrastación, interpretación y triangulación.

Revisión e interpretación de los resultados acorde a la entrevista aplicada a los Trabajadores Sociales.

La aplicación de la entrevista se realizó a 4 Trabajadores Sociales con experiencia en conflictividad escolar, 2 de ellos se desempeñan como Trabajadoras Sociales del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) de Ecuador, de una unidad educativa fiscal y los otros 2 profesionales tienen destacada experiencia en el plano educacional en lo concerniente a la gestión y resolución de conflictos escolares y diversas situaciones problemáticas dentro de estos entornos de formación estudiantil.

La primera pregunta de la guía estuvo direccionada a conocer ¿Cómo se atienden los casos de conflictividad escolar en el plantel educativo?, a lo que los entrevistados respondieron que, frente a estos escenarios, la metodología precisa para abordar, gestionar y resolver los conflictos es la mediación, considerando las instancias respectivas, según la proporcionalidad del caso, aunque existen ocasiones donde se mantienen medidas correctivas y preventivas, donde la dialogicidad es una herramienta sustancial en estos procesos.

La segunda pregunta estaba relacionada en conocer ¿Cómo se realiza la intervención social, dentro del ámbito educativo?, concordando en la respuesta que, el accionar de los Trabajadores Sociales se lleva a cabo de acuerdo a cada caso que se presente, donde es importante considerar cada caso de conflicto con las particularidades que lo caracterizan y los actores implicados, de tal modo que se emplea de manera operativa una ruta de atención enfocada en subsanar estos escenarios de conflictividad escolar.

Otra de las interrogantes estaba orientada en conocer ¿Cuál es el protocolo de actuación en el ámbito educativo, cuando se presentan conflictos escolares?, en la que los Trabajadores Sociales entrevistados señalaron que, dentro de los DECE, se siguen las rutas del Ministerio de Educación, siendo esencial aplicar la mediación educativa, cuando se genera situaciones de conflictos entre pares o con otros actores implicados dentro de las instituciones, aunque se señala que, para ello, se trabaja de manera articulada con las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos, la Junta Cantonal de Protección de Derechos, la Dirección Distrital de Educación y con la familia.

Así también, se preguntó a los entrevistados ¿Cuáles son las principales funciones que cumple un profesional en Trabajo Social cuando ocurren conflictos en el ámbito escolar?, en la que se resaltó la función mediadora, de gestión, comunicativa, correctiva y preventiva, además la función enfocada en la planificación de acciones y toma de decisiones oportunas para gestionar y resolver los casos de conflictividad familiar que se generan en los contextos educativos.

Por consiguiente, frente a la interrogante ¿Cuáles son las habilidades que debe tener un Trabajador Social como mediador educativo para abordar, gestionar y resolver los conflictos en un establecimiento educativo?, plantearon que los profesionales del área social emplean en su praxis, diversas estrategias mediadoras para resolver conflictos, siendo importante considerar aquellas competencias cognitivas y técnicas u operativas, así como habilidades sociales como la comunicación asertiva, toma de decisiones, diálogo, capacidad de resolución de conflictos y empatía que permitan tener un acercamiento con las partes conflictuadas y que de manera voluntaria, accedan a la construcción de alternativas de solución para la situación problema.

Por tanto, se discutió acerca de ¿Cuáles son los métodos aplicados por el Trabajador Social frente a la conflictividad escolar?, a lo que, los entrevistados respondieron que la intervención se basa en un conjunto de metodología cimentada en técnicas como la observación, entrevista, visita domiciliaria, las técnicas comunicativas como el diálogo participativo e incluso reuniones, para lo cual, hacen uso de instrumentos como el diario de campo, la agenda, expedientes sociales, fichas de derivación, fichas de planificación, fichas de seguimiento, los informes técnicos y sociales.

Subsecuente, se formuló a los entrevistados ¿Qué actividades realiza usted como profesional, para manejar de manera oportuna los conflictos escolares?, determinándose que, el Trabajador Social emplea diversas acciones para el manejo oportuno de conflictos escolares, que radican en tareas de prevención de conflictos y promoción de actividades que permitan crear una cultura de paz entre los educandos y todos los actores implicados en el contexto educativo, para que no se reproduzca la violencia y el conflicto en estos escenarios.

La última pregunta estuvo enfocada en conocer si ¿Se trabaja en coordinación con otros profesionales y/o instituciones cuando se presentan conflictos escolares?, frente a ellos, de manera consensuada, los Trabajadores Sociales mencionaron que el trabajo articulado e interinstitucional es esencial para solucionar los conflictos escolares, trabajando con profesionales del área de la pedagogía, psicología, legal e incluso médica; así como con instituciones como las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos, las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, las Direcciones Distritales de Educación y con la familia.

Los resultados obtenidos en esta investigación son coherentes con los hallazgos realizados por Cajamarca (2016), quien enfatiza que la intervención del Trabajador Social es fundamental en el medio educativo, debido a que, “potencia el autodesarrollo de los estudiantes, el proceso de la identificación, interpretación y la resolución de situaciones de conflicto, para luego influenciar en la enseñanza, buscando como resultado la excelencia educativa en todos sus aspectos” (p.16).

En tal sentido, la intervención profesional del Trabajador Social en escenarios de conflictividad escolar, se realiza a través de un proceso que emplea metodologías sistematizadas propias de esta disciplina científica, a su vez, empleando diversas técnicas, herramientas e instrumentos de acuerdo a cada situación problema, que conllevan al abordaje y conocimiento de la situación, la gestión por medio de la búsqueda de alternativas de solución oportuna a beneficio de las partes implicadas y, por tanto, a que las partes conflictuadas solucionen las disparidades de forma autónoma y voluntaria.

Al respecto, Romero y López (2020) indican que, el proceso de intervención se basa en la identificación del problema o conflicto, elaboración de un diagnóstico previo al diseño de la intervención, ejecución de

un plan de acción empleando métodos, técnicas, actividades y coordinación articulada con otros profesionales e instituciones, para luego la evaluación y el respectivo seguimiento.

Haciendo alusión al accionar profesionalizado que desempeñan los Trabajadores Sociales cuando existe la presencia de conflictos escolares, en la cual, encargándose de cumplir cada una de estas operaciones pertinentemente con el fin de solventar estas situaciones adversas y procurando en todo momento el bienestar estudiantil, permitiendo la promoción y potencialización de habilidades comunicativas en los educandos y demás miembros de la comunidad educativa, a través de lo que se conoce como cultura de paz.

Estos hallazgos coinciden con lo expuesto por Guillén (2021), quien sostiene que una de las principales funciones dentro de su perfil profesional, se alinea al logro del bienestar social, por ello, “goza de esa capacidad de influir en los otros, tener carisma, para despertar en los demás respeto y autoridad, vis-to no como poder, sino como atracción” (p.133), teniendo en cuenta que tanto en conflictos individuales como de grupos, toma en cuenta 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.

Entonces, la intervención del profesional de Trabajo Social frente a conflictos suscitados en entornos escolares, tiene su razón de ser en la necesidad de abordar la realidad problemática que interviene desde una perspectiva globalizadora, que tenga en cuenta todos los factores y elementos que interactúan en el proceso de gestión y resolución del conflicto, así como también con los otros actores del sistema escolar como en su relación con otros sistemas e instituciones.

A través de los hallazgos, se estableció que una de las principales maneras para resolver los conflictos escolares es a través de la mediación, donde el empleo del diálogo entre las partes y la construcción de acuerdos, en la que asisten tanto los estudiantes en situación de conflictos y los representantes legales respectivos, así como comisiones entre instituciones cuando amerita el caso, por lo cual, se considera que esta articulación es fundamental para producir un cambio en las diversas realidades que causan disparidades y problemas en el ámbito educativo.

Al continuar con este análisis, es oportuno traer a colación el estudio realizado por Jiménez (2020), sobre Trabajo Social y Mediación, donde se destaca que la mediación es una vía madura para promover el diálogo y la capacidad de realización que tienen las partes para encontrar una salida a sus conflictos, intentando obtener resultados positivos y favorables del conflicto en beneficio para ambas partes.

Por ello, siguiendo el protocolo respectivo, los Trabajadores Sociales en los centros educativos, después de la detección e identificación de conflictos escolares, procurando mediar en medida de lo posible, donde prima la voluntariedad de las partes en aceptar el proceso, conduciendo al diálogo y a la construcción de alternativas de solución viables para cada conflicto, sin embargo, existen casos cuando es meritorio coordinar y derivar los casos hacia otros profesionales, así como a instituciones que brindan atención directa en aras de solucionar dichas problemáticas que surgen en el plano educativo.

Conclusiones

Al dar respuesta al propósito de esta disquisición, puede considerarse que en los escenarios de conflictividad escolar, la intervención del Trabajador Social en el contexto de la mediación educativa, brinda la oportunidad de potenciar las habilidades sociales de los educandos; así como también, mejorar los estilos y estrategias de afrontamiento de conflictos a toda la comunidad educativa, logrando la construcción de soluciones viables para cualquier tipo de situación problema, así como prevenir futuras alteraciones conflictiva; además, de conseguir la generación de pautas de buena convivencia y bienestar estudiantil como medio transversal de la cultura de paz.

En particular, el proceso de intervención que realiza el profesional en Trabajo Social frente a los conflictos escolares se fundamenta en la ejecución de una serie de acciones que conlleva a la identificación del problema; la elaboración del diagnóstico situacional; el diseño de la intervención, su puesta en marcha, y por último, la evaluación de toda la intervención, cada una con sus particularidades, trabajando por un objetivo enmarcado en toda su intervención, es decir, erradicar el conflicto, donde todos puedan ganar-ganar.

Las principales funciones y roles que realiza el Trabajador Social para el abordaje oportuno, gestión y resolución pertinente de conflictos escolares dependen de cada situación problema, sin embargo, fue útil identificar que, dentro de su intervención, emplea su función de atención directa, y a su vez,

personalizada; además, se encuentra la función mediadora, preventiva, orientadora, informativa, y a su vez, la asistencial. Por otro lado, el rol planificador, de asesor, de promotor, son inherentes a la figura de este profesional del área social enmarcado en mejorar las dinámicas educativas.

Referencias

- Alcívar, E. y Rezabala, S. (2017). Las Competencias del Trabajador Social en Unidades Educativas del Cantón Portoviejo: Caso de estudio en la Unidad Educativa Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/unidad-educativa-portoviejo.html>
- Bustamante, P. y Criollo, A. (2023). *Intervención del Trabajador Social en el contexto de la Mediación Educativa en la Unidad Educativa Fiscal "República de México"*, Cantón Portoviejo, Año 2022. [Tesis de pregrado], Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.
- Cajamarca, J. (2016). *El Trabajo Social y la Educación de Bachillerato General Unificado (BGU)*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25737/1/tesis.pdf>
- Castro, C. y Rodríguez, E. (2016) Intervención social con adolescentes: Necesidades y recursos. *Revista Trabajo Social Hoy*, 77, 7-23. DOI 10.12960/TSH.2016.0001
- Cubillos, C. (2019). Sobre la alianza entre los derechos humanos y el Trabajo Social: un objetivo compartido. *Arbor: Ciencia, pensamiento y cultura*, 195(791), a493. doi:<http://orcid.org/0000-0002-3306-8787>
- Danel, P. M. (2020). Habitar la incomodidad desde las intervenciones del Trabajo Social. *Escenarios*, 20(31), 1-13. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/98130/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Guillén de Romero, J., Boscán Carroz, M., Vences Centeno, M., & Barcia Briones, M. F. (2023). Práctica de valores. Una perspectiva de mediación del trabajador social ante los conflictos en las relaciones humanas. Encuentros. *Revista De Ciencias Humanas, Teoría Social Y Pensamiento Crítico*, (19 (septiembre-diciembre), 294–308. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8316312>
- Guillén 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>

- Gutiérrez, F. y Prieto, D. (2019). La mediación pedagógica. *Apuntes para una educación a distancia alternativa*, 6(4), 1-45.
<https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/download/MESO0909220175A/21194/0>
- Hernández, R. y Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica*. (2° ed.). Editorial Universitaria. Cuba.
- Hoyos, J. y Moreno, J. (2023). *Las claves de la investigación científica*. (1° ed.). Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona. <https://www.uab.cat/web/detalle-de-noticia/la-uab-publica-el-libro-las-claves-de-la-investigacion-cientifica-1345803266914.html?noticiaid=1345907139816>
- Jiménez, B. (2020), Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano. *Trabajo Social Hoy*, (89), 27-38. <http://trabajosocialhoy.com/articulo/250/mediacion-ytrabajo-social-dos-conceptos-que-van-de-la-mano/>
- Obaco, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/35663240004.pdf>
- Peñalva, A. y Vega, M. (2019). Convivencia escolar, participación y atención a la diversidad: el Programa PrInCE. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 33(2), 63-80. <https://www.redalyc.org/journal/274/27466853004/html/>
- Pineda, Ramón, Miguel Ángel, Lalangui Pereira, Julio Honorato, Guachichullca Ordóñez, Laura Alexandra, & Espinoza Freire, Eudaldo Enrique. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Conrado*, 15(66), 219-229. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100219&lng=es&tlng=es.
- Rivas, J. y Guillén, J. (2021). Conflictividad familiar desde la mirada de la Mediación en la Intervención Social. *Perspectivas. Revista De Historia, Geografía, Arte y Cultura*, 9(18), 72–88. <http://perspectivas.unermb.web.ve/index.php/Perspectivas/article/view/350/501>
- Romero, L. y López, P. (2020). Intervención del Trabajador Social en la educación básica de niños de El Empalme, Ecuador, año 2017. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social "Tejedora"*, 3(5), 43-53. <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2020/05/ART-5-ok.pdf>
- Salazar-Escorcía Lucy Stella (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, Año VI, VI. (11). Julio-Diciembre 2020. DOI 10.35381/cm.v6i11.327
- Sánchez García-Arista, M. (2014). Nuevas claves en Mediación Educativa. *Innovación Educativa*, (24). <https://doi.org/10.15304/ie.24.1926>, (24). <https://revistas.usc.gal/index.php/ie/article/view/1926>

Solorzano Soto, R. (2022). La triangulación metodológica como herramienta para el análisis de las estrategias de comunicación en las webs universitarias latinoamericanas. *Comunicación & Métodos*, 4(2), 55-67. <https://doi.org/10.35951/v4i2.169>

Universidad Internacional de Valencia. (2022). *¿Por qué se producen los conflictos escolares?* Obtenido de Equipo de expertos en Jurídico. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/por-que-se-producen-los-conflictos-en-el-aula>

Zampa, D. (2019). ¿De qué hablamos cuando hablamos de mediación educativa? *Revista de Mediación*, 2(3), 38-44. <http://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2014/12/Revista-3.pdf#page=38>

*Estudiante Egresada de la Carrera Trabajo Social de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador

**Magíster en Educación y Desarrollo Social. Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social. Vicedecano de la Carrera de Trabajo Social y Catedrático a tiempo completo de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Declaración de conflicto de intereses y originalidad

Conforme a lo estipulado en el *Código de ética y buenas prácticas* publicado en **Perspectivas. Revista de Historia, Geografía, Arte y Cultura**, Yo Alcívar Bustamante, Leonor Guadalupe y Menéndez Menéndez, Fabián Gustavo, declaramos al Comité Editorial que:

No tenemos situaciones que representen conflicto de interés real, potencial o evidente, de carácter académico, financiero, intelectual o con derechos de propiedad intelectual relacionados con el contenido del manuscrito del artículo: Intervención del trabajador social en escenarios de conflictividad escolar, en relación con su publicación.

De igual manera, declaramos que,

Este trabajo es original, no ha sido publicado parcial ni totalmente en otro medio de difusión, no se utilizaron ideas, formulaciones, citas o ilustraciones diversas, extraídas de distintas fuentes, sin mencionar de forma clara y estricta su origen y sin ser referenciadas debidamente en la bibliografía correspondiente. Consentimos que el Comité Editorial aplique cualquier sistema de detección de plagio para verificar su originalidad.

Así lo declaramos en Ecuador, abril 2024



Alcívar B., Leonor G.



Menéndez M., Fabián G.