

**LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ROL DE
MEDIADOR PARA RESOLVER PROBLEMAS
LABORALES**

**THE POWERS OF THE SOCIAL WORKER IN THE ROLE OF MEDIATOR
TO SOLVE LABOR PROBLEMS**

Autores

Nohelia Melissa Castillo Alaña.*¹

Trabajadora Social

Shirley Anabel Jumbo Quezada¹

Trabajadora Social

Vicenta Aquilina Calva Rosillo¹

Trabajadora Social

Elmina Matilde Rivadeneira

Rodríguez¹ Docente Investigadora

UNAE elminar@hotmail.com

Universidad Técnica de Machala¹

Universidad Nacional de

Educación² Categoría de trabajos:

Trabajo de investigación (), experiencia profesional (x); experiencia docente (x)

Línea temática a la que contribuye:

2. Institucionalización de la democracia y la participación ciudadana con cohesión social.

LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ROL DE MEDIADOR PARA RESOLVER PROBLEMAS LABORALES

THE POWERS OF THE SOCIAL WORKER IN THE ROLE OF MEDIATOR TO SOLVE LABOR PROBLEMS

Resumen: Las competencias son el conjunto de capacidades, habilidades y actitudes que desarrolla una persona para llevar a cabo, de manera eficiente y eficaz cualquier actividad que esté desarrollando, permitiendo aplicar los conocimientos y habilidades en los diversos contextos. Por tanto, las competencias del Trabajo Social- mediador, permite realizar una intervención con acción conciliadora para la resolución de problemas laborales. Las inadecuadas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo crean a menudo situaciones de conflictos, afecta el normal desempeño de las actividades laborales, sociales, siendo oportuno destacar las siguientes competencias para resolver problemas como: capacidad de trabajar y valorar de manera conjunta con las personas, familia, grupos, organizaciones y comunidades; capacidad de apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias; capacidad para actuar en la resolución de las situaciones de riesgo con las personas, así como para las propias y de las/os de colegas de profesión y saber convivir con todos. La mediación y trabajo social se encuentran interrelacionadas ente si, por motivo que la mediación es una alternativa de solución para enfrentar los conflictos que se presentan en la sociedad ocasionadas por los diferentes creencias, pensamientos de los individuos, cabe mencionar que los profesionales en trabajo social pueden ejercer la mediación siempre y cuando se hayan especializado en esa área, facilitando conseguir que las partes involucradas reflexionen y dejen sus diferencias para que puedan llegar a un acuerdo.

Palabras clave: Competencias profesional, problemas laborales, mediación

Abstract: He powers are the set of skills, abilities and attitudes that develops a person to carry out efficiently and effectively any activity that is developing, allowing apply knowledge and skills in various contexts. Therefore, skills Social- Labour mediator, allows an intervention with mediating action for resolving labor problems. Inadequate interpersonal relationships in the workplace often create conflict situations, it affects the normal performance, social work activities, be appropriate to emphasize the following skills to solve problems such as: ability to work and evaluate together with people, family, groups, organizations and communities; ability to support people to be able to express the needs, views and circumstances; ability to act in solving risk situations with people as well as themselves and colleagues by profession and learn to live with everyone. Mediation and Social Work interrelated being found if, for reasons that mediation is an alternative solution to address conflicts that arise in society caused by different beliefs, thoughts of individuals, include professionals in Social Work mediation can exercise as long as they have specialized in that area, making it easy to get the parties involved to reflect and let their differences so they can reach an agreement, (Munuera., Haynes, Perlman., Chandler, 2012)

Keywords: professional skills, labor problems, mediation

Introducción

Una de las competencias más relevantes que debe evidenciar el trabajador social es la medicación, la misma que le permite interrelacionarse con los equipos de trabajo en entornos diferentes. A diario se

se enfrentan a situaciones conflictivas en donde la diversidad de opiniones, pensamientos, estilos de formas de confrontación entre otras, conllevan a buscar alternativas para poder saber convivir y compartir modos de actuar.

Las competencias se caracterizan por el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes, estas pueden ser adquiridas mediante una adecuada formación educativa y por lo tanto se relaciona con los valores éticos y morales, dependiendo de estas el correcto desempeño profesional en el contexto laboral, estas competencias se las puede adquirir de dos maneras: la primera mediante un sistema educativo y pueden ser utilizadas en las diferentes actividades profesionales y la segunda es adquirida durante las experiencias laborales lo que le facilitara ser reconocido como un profesional competente al momento de realizar su trabajo con calidad y calidez (De la Rosa, 2010).

Por lo tanto, es de suma importancia resaltar el rol del trabajador social como mediador para resolver conflictos, esto conlleva al bienestar de los trabajadores y manteniendo buenas relaciones intrapersonales - interpersonales, así como un clima organizacional acorde a las funciones que desempeñan los mismos, lo que facilitará mejorar los niveles de productividad beneficiando tanto a trabajadores como a la parte empleadora y a la institución en general.

Desarrollo

Acercamiento conceptual

Pastor y Sánchez (2014) sostienen que la carrera de trabajo social está encaminada a disminuir o reducir las desigualdades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, fomentando la equidad de género libre de estereotipos para de esta manera hacer que se respeten los derechos igualitariamente. Por otra parte la profesión de trabajo social ayudara a guiar y dar seguimiento a los trabajadores con el objetivo de conseguir un adecuado clima organizacional, garantizando plenamente su bienestar y de la institución (Berrio, 2014)

Al realizar una adecuada orientación e intervención el trabajador social en las diferentes situaciones que lo ameriten proporcionará servicios que se relacionan con las siguientes competencias: Proteger los derechos de los trabajadores, lograr la calidad de vida de los trabajadores, promover un agradable clima laboral donde exista la armonía entre

compañeros fomentando la comunicación, incentivar a que los trabajadores participen, actuar con eficiencia en la resolución de situaciones o circunstancias de conflicto, buscar la integración entre los empleados y la entidad, de esta manera el trabajador social buscará el beneficio de los trabajadores y la institución pública o privada, con ello fortalecerá su perfil profesional y la calidad de vida de los trabajadores (Chaparro y Urra, 2014)

Relación entre el problema y la medicación

El problema es una situación que afecta a un individuo, grupo o comunidad, por ello requiere de la identificación de las causas y efectos para buscar la solución del problema. En la intervención de la solución de conflictos, es oportuno la participación del trabajador social apoyándose en las capacidades de mediación. Para resolver un problema se deben realizar acciones fundamentales mediante el uso de habilidades que tienen que permiten el análisis, estas habilidades permitirá al individuo realizar la recolección de información sobre el objeto de estudio para posteriormente analizarla, este proceso facilitará comprender el problema a través de las habilidades cognitivas; mientras que las habilidades metacognitivas facilitan la planificación de estrategias y acciones de solución las cuales serán creadas dependiendo de cada situación de conflicto, así mismo permitirá controlar y evaluar los resultados de las estrategias para determinar las dificultades lo cual le va a permitir adquirir experiencia y plantear nuevas acciones que estén dirigidas a disminuir dichos obstáculos (Doménech citado en García y Rentería, 2013).

Por otra parte, Sánchez, Cegarra y Cegarra (2010) afirman que las instituciones o entidades tienen la responsabilidad de mejorar, establecer y promover el cumplimiento de normas orientadas a la disminución de problemas en el trabajo, ya que no solo afecta el desempeño laboral, sino también en su vida personal, familiar social.

Problemas que pueden surgir a consecuencia de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales resultan de las condiciones ambientales, las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y la realización de las tareas asignadas, la inadecuada organización, son algunas de las causas que provocan problemas psicosociales en la salud física y mental de los trabajadores. A continuación Ver figura 1, (estrés laboral del trabajador); figura 2 (El burnout incide en bajo desempeño del trabajador) y figura 3 (El Mobbing laboral en trabajador).

Figura 1. El estrés laboral del trabajador

- Surge a partir de las exigencias y presiones del trabajo
- El trabajador no tiene las habilidades o destrezas para realizar las actividades asignadas
- La falta de iluminación,
- Las altas temperaturas
- Las bajas temperaturas
- La mala relación con los compañeros de trabajo

Fuente: (Buendía y Ramos citado en González, Giachero, y Delgado, 2012).

Figura 2. El burnout incide en bajo desempeño del trabajador

- Agotamiento emocional
- Despersonalización y baja realización personal
- Cambia de estado de ánimo
- Esta de mal humos y esto causa conflictos con los demás
- Pierde la motivación de trabajar

Fuente: (Maslach & Jackson citado en González, Giachero y Delgado, 2012).

Figura 3. El Mobbin laboral en trabajador

- Acoso que se da entre personas de una misma empresa y/o organización
- Manifiesta comportamientos de persecución
- El trabajador recibe comentarios de desprestigio, burlas, proporcionar trabajo en exceso, gritar o insultar
- El individuo se siente incómodo, inútil lo cual hace que se aislé de sus compañeros de trabajo optando por abandonar su puesto

Fuente: (Piñuel citado en González, Giachero y Delgado, 2012)

El estrés laboral, el burnout y el mobbing son causas que provocan dificultades en el desempeño laboral del trabajador. Desde las competencias del trabajador social – mediador es conocer las causas para buscar soluciones que permitan mejorar el estado de ánimos, la motivación extrínseca e intrínseca, la autoestima de los trabajadores. ¿Cómo el trabajador social ayuda a resolver problemas laborales apoyándose en la mediación?

Los problemas se presentan diariamente en el contexto laboral, lo aprendido en su formación académica debe ser aplicado en la práctica, la conjugación de la teoría y la práctica conlleva a la aplicación de las competencias actitudinales (saber ser, actuar, convivir). Esta combinación permite que la mediación se convierta en una alternativa para la resolución de conflictos, esto conlleva a un proceso voluntario y participativo con respeto y facilitando la comunicación entre ambas partes involucradas en el conflicto, con la finalidad de lograr un acuerdo mutuo evitando un proceso judicial (Mazo, 2013). La mediación es conocida también como conciliación, en la que de igual manera se dará la libertad a las partes en disputa, en el momento de emitir una versión u opinión en cuanto al problema en cuestión, lo que permitirá a partir de lo que han manifestados ambas partes establecer posibles alternativas para la solución del conflicto con el objetivo de conseguir un mutuo acuerdo (Costales, 2015).

Marín (2012) considera en la mediación se debe tener en cuenta algunos puntos relevantes como:

- Aportación de criterios desde diferentes enfoques profesionales que faciliten una intervención eficiente para de esta manera mejorar las relaciones interpersonales.
- La mediación debe consistir en un proceso a corto o largo plazo dependiendo del alcance del problema en cuestión.
- Posibilita opciones de solución ya sea desde el campo jurídico o tomando en cuenta los intereses de las partes en conflicto.
- Dar facilidad de alternativas de solución dependiendo de las necesidades de las personas que recurrieron a la mediación en busca de una negociación para su satisfacción.
- Lograr que los acuerdos establecidos en el proceso de mediación sean de mayor permanencia.

- La mediación permite que las partes involucradas en el conflicto superen sus diferencias en cuanto a su posición, mejorando las relaciones entre ellos
- En el proceso de la mediación es oportuno la predisposición de ambas partes para llegar a una posible solución.

Conclusiones

La formación de la carrera de Trabajo Social- mediador da tributo a las necesidades de organizar el clima laboral. La incorporación de las competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales conllevan a la aplicación de habilidades y capacidades para resolver problemas laborales.

En el desempeño laboral el trabajador social- mediador debe aplicar las siguientes competencias: Proteger los derechos de los trabajadores en el marco de la ley, lograr la calidad de vida de los trabajadores en armonía con lo estipula la ley, promover un agradable clima laboral donde exista la armonía entre compañeros fomentando la comunicación para saber vivir y convivir, incentivar a que los trabajadores participen con argumentos legales, actuar con eficiencia en la resolución de situaciones o circunstancias de conflicto apoyándose en las habilidades interpersonales, buscar la integración entre los empleados y la entidad para el buen vivir (Chaparro y Urra, 2014)

Finalmente el trabajador social - mediador tiene la posibilidad de participar como un ser humano neutral, en donde prima la equidad de oportunidades, la aplicación de habilidades conciliadoras sin quitar la libertad de opiniones y destacando las fortalezas y virtudes de todos y todas para llevar a un solo acuerdo el saber convivir como seres humanos diferentes.

Referencias

- Berrio, O. (2014). *Conversaciones en la Administración y el Trabajo Social*. ISSN: 0122-1213. Disponible en internet en: [file:///C:/Users/hola/Downloads/3194-8798-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hola/Downloads/3194-8798-1-SM%20(1).pdf)
- Buendía, J., y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Chaparro, M., y Urra, M. (2014). *Competencias específicas del trabajador social en la gestión del*

talento humano. ISSN: 0122-9729. Disponible en internet en:
<file:///C:/Users/hola/Downloads/DialnetCompetenciasEspecificasDelTrabajador>

Costales, J. (2015). *Mediación, conciliación y arbitraje en el ordenamiento laboral español. La solución extrajudicial de conflictos laborales en Castilla y León. El acuerdo interprofesional sobre procedimientos de solución autónoma de conflictos laborales* (ASACL), ISSN: 2254-3805. Disponible en internet en:

De la Rosa, R. (2010). *Las competencias profesionales*. ISSN: 1989-9564. Disponible en internet: [h-](http://www.clave21.es/files/articulos/CompetenciasProfesionales_0.pdf)

http://www.clave21.es/files/articulos/CompetenciasProfesionales_0.pdf
<file:///C:/Users/hola/Downloads/Javier+Fern%C3%A1ndez+Costales+digital%2>

García, J., y Rentería, E. (2013). *Resolver problemas y modelizar: un modelo de interacción*. ISSN: 2027-1174. Disponible en internet en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281028437003>

González, D., Giachero, S., y Delgado, S. (2012). *Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay*. ISSN: 1688 4094. Disponible en internet en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v6n1/v6n1a07.pdf>

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press. Disponible en internet en: <http://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory>

Mazo, H. (2013). *La mediación como herramienta de la justicia restaurativa*. ISSN: 1692-2530. Disponible en internet: <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a07.pdf>

Munuera, M., Haynes, J., Perlman, & Chandler, L. (2012). *El recorrido de Mediación y Trabajo Social*, ISSN: 1578-0236. Disponible en internet en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161024690008>

Pastor, E., y Sánchez, M. (2014). *Trabajo Social y agente de igualdad: análisis de competencias, sinergias, potencialidades y oportunidades laborales y profesionales*, ISSN: 1578-0236. Disponible en internet en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161029523004>

Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae. ISBN: 9788429314106. Disponible en internet en:

https://books.google.com.ec/books?id=VOAowGU4CfEC&redir_esc=y

Sánchez, M., Cegarra, D., y Cegarra, J. (2010). *¿Influye el conflicto trabajo-vida personal de los empleados en la empresa?*. ISSN: 1698-5117. Disponible en internet en: [file:///C:/Users/hola/Downloads/778-1820-1-SM%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/hola/Downloads/778-1820-1-SM%20(4).pdf) [SocialEnLaGest-4924414%20\(2\).pdf](http://www.socialegest.com/4924414%20(2).pdf)