



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

Examen de Fin de Carrera con Carácter Complexivo – Estudio de Caso

Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social

Resolución de Conflictos en Área Educativa

Autora:

Delgado Rivas María Alejandra

Tutora:

Lic. Nancy Reyes Mero, Mg.

Manta- Manabí- Ecuador

Periodo Académico

2025 (2)

Certificado de Revisión de Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Latac "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular- Examen de fin de carrera con caracter complejo – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante Delgado Rivas Maria Alejandra, legalmente matriculado en la carrera de Trabajo Social periodo académico 2025 (2), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo núcleo problémico es Resolución de conflictos en área educativa.

El presente caso ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 11 de febrero de 2026

Lo certifico,



Lic. Nancy Reyes-Mero, Mg.
Docente Tutora
Área: Ciencias Sociales

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será reentregado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Contenido

Certificado de Revisión de Tutor.....	2
Certificado de Revisión del Sistema Compilatio.....	3
Contextualización del Problema	6
Planteamiento del Problema	8
Situación Detectada	10
Causas del Problema	10
Consecuencias del Problema	10
Marco Teórico y/o Referencial	12
Teoría de Conflictos de Johan Galtung.....	13
La Teoría de la Percepción Social	14
El enfoque de Convivencia Escolar	18
La Violencia Cultural y Simbólica	21
Fundamentación Legal.....	21
Enfoque de Intervención.....	25
Objetivos.....	29
Objetivo General.....	29
Objetivos Específicos	29
Metodología	30
Método de Caso	30

Seguimiento del caso	31
Método de Grupo	32
Técnicas	32
Observación	33
Visita domiciliaria.....	34
Entrevista	35
Instrumentos.....	36
Diario de Campo	36
Cuestionario de preguntas abiertas	36
Plan de Intervención	38
Tabla 1	38
Conclusiones	41
Referencias.....	43

Contextualización del Problema

Se abordará un conflicto interpersonal entre dos estudiantes del noveno año de Educación general básica superior de la Unidad Educativa Fiscomisional Juan Montalvo, María Fernanda López de 13 años de edad, proviene de un núcleo familiar monoparental, reside con sus dos hermanos donde la madre asume la responsabilidad del hogar y del sustento económico.

En el caso Carlos Mena de 14 años de edad, no cuenta con una presencia familiar activa dentro del contexto escolar, lo que elimina el apoyo en el desarrollo de habilidades socioemocionales.

Ambos jóvenes son compañeros del mismo nivel, su manera de relacionarse es dificultosa ya que ocurren situaciones en el salón de clase que se evidencian a través de discusiones verbales constantes, burlas, uso de apodos y episodios de confrontación tanto dentro del aula como durante los recreos, provocando que escale a un problema mayor.

El origen de la problemática se dio debido a la reacción de María Fernanda por un comentario de Carlos Mena quien se burló su persona. A partir de entonces, María Fernanda empezó a enfrentarse públicamente a Carlos, causando malestar en su ambiente escolar; Carlos dice que su comentario no fue malicioso, que fue posteriormente a la reacción agresiva de la otra parte cuando optó por mantener una discusión, él no quiere asumir la culpabilidad y eso ha traído consecuencias permanentes para sus estados emocionales, que le han llevado a su incapacidad para compartir con otros, y a arruinar el estado del aula.

En última instancia, María Fernanda ha tenido conflictos recurrentes, con el resto del curso también, y ellos han tenido problemas similares. Los docentes consideran que han encontrado muestras de la impulsividad y la agresividad de María Fernanda en su comportamiento. Carlos, por su parte, se niega a participar en cualquier diálogo que sirviera para

la resolución del conflicto y, en definitiva, ambos estudiantes mantienen una conducta negativa en el aula, el conflicto ha afectado profundamente a la dinámica de los grupos sociales o de trabajo que tenían.

Ante la persistencia del problema y su impacto en la convivencia escolar, el docente ha reportado el caso al Departamento de Consejería Estudiantil (DECE).

Planteamiento del Problema

Los conflictos se refieren a una situación en la que dos o más personas o grupos tienen percepciones, valores, o deseos que entran en oposición o en desacuerdo. Se considera como un aspecto intrínseco del ser humano que surge como mecanismo de adaptación a diversos contextos, ya sea social, familiar o laboral, siempre con connotación negativa.

Estos conflictos pueden ser personales, interpersonales, grupales, organizacionales, sociales, internacionales. Esta problemática requiere un enfoque multidisciplinar que aborde las necesidades de las estudiantes que están enfrentando el conflicto. Algunas maneras de manejar los conflictos son las negociaciones, las conciliaciones y las resoluciones pacíficas.

Los conflictos pueden clasificarse en personales, interpersonales, grupales, organizacionales, sociales, internacionales. Esta problemática exige un enfoque multidisciplinar que aborde las necesidades de las escolares que se enfrentan a la problemática del conflicto. Algunas formas de manejar los conflictos pueden ser las negociaciones, conciliaciones o las resoluciones pacíficas. Estos conflictos pueden tener un impacto en el rendimiento en la escuela y en la autoestima de los que se enfrentan a ellos, pero con el apoyo adecuado y estrategias de intervención muchas personas los superan y pueden tener éxito en la escuela y en la vida. El conflicto puede tener diversas causas en función del contexto en el que tiene lugar. A grandes rasgos, las principales causas de los conflictos son: las diferencias de intereses; cada persona tiene necesidades, expectativas, deseos y cuando chocan se produce el conflicto. Otro de los elementos que inciden en el conflicto es la falta de claridad de la información, ya que la amplia gama de significados que un mensaje puede tener puede incrementar la tensión y el desacuerdo. Valores y creencias totalmente opuestos; las diferencias culturales, religiosas o éticas pueden ser una fuente de conflictos.

Un tipo común de conflicto, aunque de menor escala que los conflictos armados, es el conflicto interpersonal. Este se puede presentar en distintos ámbitos, tanto sociales como familiares y generan situaciones que pueden escalar considerablemente.

De esta manera se entiende que la agresión no se da únicamente por un factor en específico, si no que hay varios aspectos que son fundamentales considerar antes de emitir un criterio.

La agresividad es una respuesta natural ante determinadas situaciones, por ello no es posible erradicarla por completo, pero si aprender a gestionarla de buena forma. Optar por la empatía y comprensión, desde una visión objetiva de ambas partes, es en casi todos los conflictos la mejor solución. Responder con actitudes prepotentes solo conlleva a agravar el problema.

En algunos casos la agresividad no es más que la respuesta a la frustración interna del sujeto. Por ello, es conocer y hacer uso de herramientas de comunicación efectiva que ayuden a resolver los conflictos internos y eviten proyectar enojo hacia terceros.

Las relaciones interpersonales dentro del entorno escolar desempeñan un papel fundamental en el bienestar emocional y el rendimiento académico de los estudiantes. Sin embargo, los conflictos mal gestionados pueden generar tensiones que afectan tanto a los involucrados como a su entorno.

La falta de una respuesta definitiva al conflicto en cuestión podría ampliar el embrollo entre los alumnos involucrados y tener un efecto negativo que repercutiera en el aprendizaje y en el desarrollo del ambiente escolar. Así pues, se trató de analizar en primer lugar cuáles fueron las causas y las consecuencias del conflicto de María Fernanda y Carlos Mena, así como también se pretendió proponer algunas estrategias de intervención para lograr la comunicación consiente y mejorar la convivencia, el bienestar y la salud emocional de ambos estudiantes.

Situación Detectada

Las causas del problema fueron originadas inicialmente por varios factores. Mismos que se detallarán a continuación, junto a las consecuencias del mismo.

Causas del Problema

La génesis de la problemática existente entre María Fernanda y Carlos no es casual, sino que responde a una concreción de factores a nivel estructural que han prohibido la armonía.

En primer lugar, se topan con profundas barreras en la comunicación; la conversación entre ambos alumnos transita por la distorsión de los mensajes y por la falta de capacidades para expresar las emociones o las disconformidades de una forma asertiva, convirtiendo así cualquier malentendido en un agravio personal.

A esta desconexión comunicativa hay que sumarle la falta de habilidades para la resolución de conflictos, la cual es propia de la etapa adolescente, que, ante la ausencia de instrumentos de negociación o empatía, salda los conflictos de forma instintiva acudiendo a la agresividad o a la burla como medio de defensa.

El detonador que hizo escalar la situación fue la ausencia de una mediación pedagógica a tiempo; esto es, dado que no se ha intervenido ante los primeros signos de fricción, la hostilidad se ha cronificado y ha acabado normalizándose como la única forma de relación entre ellos.

Consecuencias del Problema

El impacto negativo posterior de no gestionar las causas de esta conducta disruptiva no es fácil de visualizar, y no sólo pone en evidencia el conflicto natural de percepción entre María Fernanda y Carlos, sino que se traduce en la rotura de relaciones interpersonales en sentido diminuto, es decir, no sólo la relación entre ambos queda afectada, sino que a la vez, el grupo de

pares queda polarizado, desestabilizando el clima del aula y afectando así la cohesión social del curso.

En un plano más profundo queda afectado el bienestar puesto que quedan afectadas las relaciones psicosociales individuales: María Fernanda tiende a mostrar mayores grados de desencanto a través de conductas de impulsividad y hostilidad manifiesta en la actuación de la intervención, mientras que Carlos tiende a defenderse en una actitud de retroceso y de negación, hecho que pone en peligro su salud emocional y su disposición a aprender.

Finalmente, la escalada del conflicto se habrá transformado en un estado habitual de tensión y malestar emocional que frena la normalidad del funcionamiento del aula brindando un funcionamiento en un estado habitual de stress, que podría dejar huellas profundas en el desarrollo social y afectivo de los estudiantes si no es recuperado a tiempo.

Marco Teórico y/o Referencial

El estudio de caso presenta un conflicto interpersonal entre María Fernanda y Carlos Mena. Lo cual ha generado que su docente reportará el caso al Departamento de Consejería Estudiantil (DECE); lo que proporcionó un punto de partida para analizar varios conceptos y teorías relacionadas con la problemática presente.

Que existan roces o situaciones conflictivas entre estudiantes son totalmente normales, forma parte del desarrollo social y la adaptación al cualquier entorno, pero no por ello aceptable. El problema real aparece cuando esas diferencias dejan de ser simples desacuerdos y se vuelven dañinas, escalando hacia el acoso, los insultos o incluso los golpes, lo que termina aislando a quienes más ayuda necesitan.

Aquí entran en juego varios factores: el contexto social; No todos los chicos parten del mismo lugar. Las carencias socioeconómicas influyen muchísimo en cómo alguien reacciona ante un problema. La educación emocional; Si la escuela no enseña a gestionar las emociones o a comunicarse, le está quitando a los alumnos las herramientas básicas para convivir en paz. El enfoque de la escuela; Hay una diferencia enorme entre los colegios que apuestan por el diálogo y el respeto, y aquellos que solo saben castigar.

En los primeros se aprende a solucionar problemas; en los segundos, solo se aprende a temerle a la represalia, sin entender el fondo del conflicto.

Tomando esto como base, el caso de María Fernanda y Carlos Mena no es un hecho aislado. Se puede analizar desde diferentes teorías para entender por qué empezó el pleito, cómo se salió de control y, sobre todo, cómo les afectó emocionalmente en una etapa tan sensible como la adolescencia.

Teoría de Conflictos de Johan Galtung

Es una invitación a mirar el conflicto con ojos más humanos, a entender que detrás de cada tensión hay una historia, una emoción, una necesidad no atendida, que transformar el conflicto no es imponer una solución, sino abrir un espacio donde cada parte pueda ser escuchada, reconocida y acompañada. Es una pedagogía de la paz que no se enseña solo con palabras, sino con gestos, con presencia, con cuidado.

Para transformar un conflicto escolar se necesita una pedagogía de la paz vinculada al cuidado y a la escucha. Acorde con Sandoval (2023) y siguiendo a Galtung, el objetivo de dicha pedagogía ha de ser encontrar acuerdos que sean ventajosos para todos los implicados, a través del procedimiento del acuerdo. Este enfoque ha de entender la solución como un proceso y no como una cura rápida, un proceso donde debe existir la reconstrucción y la reconciliación que ha de profundizar en el conflicto para que no vuelva a aparecer (pág. 8)

En este caso, el confrontamiento derivado de la interpretación del comentario de Carlos por parte de Fernanda generó una percepción negativa que fue suficiente para provocar un ambiente hostil en su ambiente escolar. La ausencia de una comunicación clara y efectiva intensificó el conflicto, impidiendo una resolución espontánea entre ambos.

Lo que Galtung nos propone es que, para solucionar un lío de verdad, no sirve de nada quedarse solo en la superficie de la cuestión, sino que hay que ir más allá al recogimiento de las emociones que haya detrás de él y de las actitudes que lo hacen tener esa larga y sin final.

Lo que ha de intentar la escuela en el caso de María Fernanda y Carlos no es encontrar una cura rápida o un "parche", sino un lugar donde ella pueda expresar lo que siente sin que nadie le diga que está exagerando las cosas, al mismo tiempo que él es preguntado para asumir su responsabilidad. No se trata de forzar un abrazo para que se reconcilien porque sí, sino de ir

acompañándolos para que poco a poco aprendan a restablecer una mirada hacia el otro hoy mejor que ayer.

Hay veces que vemos estas peleas como un incordio, pero en realidad son la oportunidad perfecta para que el grupo aprenda. Convivir no es una cuestión de evitar los problemas a toda costa, sino saber lidiar con ellos cuando aparecen. Es saber que una palabra puede romper a alguien o ayudarlo a reparar; y que realmente educar es educar en cuidar al compañero, aunque este sea diferente a nosotros mismos.

La Teoría de la Percepción Social

Es como el “radar” mental que usamos para leer emociones, intenciones y características de quienes nos rodean. Según Fleming, (2023):

La percepción social se refiere a los procesos cognitivos mediante los cuales las personas interpretan, organizan y recuerdan información sobre los demás, lo que influye en su comprensión y predicción del comportamiento social. Abarca dos áreas principales: la percepción personal, que es cómo las personas se forman impresiones de las personalidades de los demás, y los procesos de atribución, que se centran en cómo las personas atribuyen motivaciones, intenciones y emociones a las acciones de los demás. (párr, 1).

La percepción social es la que nos permite actuar en el mundo de la manera interpersonal: comprender los propósitos, anticipar las respuestas y construir relaciones. Pero también explica porque a veces nos equivocamos en nuestras interpretaciones y porqué algunos de nosotros podamos tener una actitud prejuiciosa.

En este caso, María Fernanda al reaccionar de forma impulsiva entendió el comentario como una burla, esto fue a la percepción social, malinterpretó el comentario de Carlos Mena, lo

que evidencia que las percepciones no siempre dicen la verdad, ya que pueden distorsionar, e incluso inventar realidades y dar lugar así a conflictos. Comprender la percepción social es clave, dado que las impresiones que se suscitan influyen mucho en nuestras relaciones e interacciones personales, esto a menudo deriva en prejuicios y sentimientos de desconfianza.

La comunicación, entendida como un fenómeno completamente intersubjetivo, es elemento clave en la construcción de las relaciones interpersonales, particularmente en los contextos escolares donde los sujetos están en pleno desarrollo emocional y social. En el caso de María Fernanda y Carlos Mena la falta de comunicación clara, abierta y empática, ha sido un factor clave en el génesis y en el desarrollo eventual del conflicto.

Sobre la importancia de la conexión, Petrone (2021) sostiene que "no es posible el desarrollo humano individual si permanecemos mental, social o físicamente aislados", puesto que la comunicación requiere ser aclarada y negociada entre las personas (p. 189).

Lo que Petrone intenta decirnos es, en pocas palabras, que nadie crece solo. No somos seres aislados. Para evolucionar como personas, necesitamos envolvernos en un ámbito social definido, ese intercambio constante nos impulsa al desarrollo y evita el aislamiento.

Pero este es el punto clave: comunicar no es simplemente lanzar información al otro como si se tratase de una dinámica simple y lineal. Es un proceso mucho más complejo y "engorroso" en el buen sentido. Cuando hablamos con alguien, no solo intercambiamos palabras; intercambiamos ideas, creencias, historias y prejuicios.

Por eso, el autor hace tanto énfasis en la negociación. Durante la adolescencia, una etapa llena de cambios físicos, emocionales y sociales, establecer vínculos sólidos mediante una comunicación abierta y respetuosa es esencial para el desarrollo integral, además, la comunicación efectiva permite a los adolescentes desarrollar una voz propia, es una etapa donde

la presión social y la búsqueda de aceptación son intensas, poder comunicar con asertividad lo que se piensa y se siente es un acto de autonomía.

No solo basta con hablar, sino que es necesario hacerlo de forma respetuosa, empática y con conocimiento del poder que puede tener el lenguaje, esta competencia les ayuda a poner límites, a defender sus valores, a vivir en espacios de comunicación, lo que es necesario para ser ciudadanos críticos, responsables. Por otro lado, hay que decir que la comunicación no es una competencia que se da por sí misma. Esta competencia requiere entrenamiento, modelos a seguir, espacios seguros donde el adolescente pueda equivocarse, pensar y corregir, aquí entra el papel de los padres, de los docentes, de los adultos significantes en última instancia, que deben fomentar la cultura del diálogo, de la escucha y del respeto mutuo, cuando los adultos se comunican con eficacia con los adolescentes, sin necesidad de discursos, les enseñan, les enseñan a través de la práctica, que sus ideas importan y sus emociones deben ser atendidas.

El interés por la educación emocional se ha incorporado de manera paulatina en la vida del individuo, particularmente en la adolescencia, etapa del desarrollo que suele ser difícil de afrontar debido a los cambios propios de esta fase. Los adolescentes experimentan alteraciones e interactúan constantemente con pares, padres y amigos (Gutierrez et al., 2021). Como señalan estos autores, “las emociones están diseñadas para guiar la vida del ser humano y no para dañarla, allí radica la vital importancia de estas” (p. 60).

En el periodo de la adolescencia, los cambios hormonales que se producen junto a los cambios sociales acaban expresando un estado emocional de montaña rusa, que conduce hacia conflictos, aislamiento o conductas impulsivas, cuando no se entiende. Es en este punto, donde la inteligencia emocional cobra sentido, como un escudo y como una brújula. Un adolescente emocionalmente inteligente no solamente identifica lo que siente, sino que sabe adónde puede

expresar sin que sus emociones acaben dañando a otros, que lo puede arreglar para no ser arrastrado por la ira o por la tristeza, que puede interpretar las emociones ajenas para poder tener relaciones más empáticas y con respeto.

Las habilidades emocionales adquieren un fuerte protagonismo en el desarrollo, ya que permiten identificar, entender y expresar las emociones tanto de uno como de los demás. Fomentar estas competencias en la juventud propicia buena relación entre pares; la convivencia mejora y se puede afrontar mejor las propias necesidades de la etapa, haciendo frente a los retos propios del proceso de la adolescencia, que se pueden afrontar mediante una mayor resiliencia, equilibrio o tranquilidad.

La falta de habilidades emocionales puede limitar nuestra capacidad para afrontar los conflictos de un modo saludable.

En este contexto, ambos estudiantes muestran dificultades para gestionar sus emociones y comunicar sus sentimientos de manera asertiva, lo que contribuye a la prolongación del conflicto.

Un adolescente emocionalmente inteligente no solo puede saber lo que siente, lo que le permitirá encontrar una forma adecuada de expresar la emoción sin que llegue a ofender a los demás o tener problemas; por ejemplo, cuando siente ira o tristeza, entiende cómo gestionar sus emociones, o bien interpreta las emociones de los otros para poder relacionarse de una forma más empática y respetuosa.

Las habilidades emocionales tienen un papel muy importante en el desarrollo de los adolescentes, ya que la persona puede identificar bien, comprender y expresar lo que siente tanto él como las otras personas. Las habilidades emocionales de la adolescencia también permiten una buena relación entre los iguales; la convivencia es mejor, y el adolescente puede afrontar las

propias necesidades de esta etapa, mejorando también la acción de afrontar la vida, actuando con más resiliencia, equilibrio o tranquilidad.

La falta de estas habilidades emocionales puede mermar la forma de gestionar los conflictos de manera sana ya que, cuando alguien no ha desarrollado la capacidad para reconocer y regular sus emociones, la percepción se convierte en un filtro distorsionado. María Fernanda no solo se sintió herida y molesta, sino que supuso que Carlos Mena deseaba lastimarla. No existió la posibilidad de una duda, la posibilidad de un diálogo. La emoción tomó el mando y la interpretación se convirtió en una verdad absoluta. Los conflictos innecesarios surgen no por lo que se dice sino por lo que se cree que se ha formulado.

La falta de habilidades emocionales impide detenerse, respirar, y preguntarse: “¿Y si no fue así?” Sin esa pausa reflexiva, las relaciones se tensan, los vínculos se erosionan, y las personas se encierran en sus propias versiones de la realidad. En el caso de María Fernanda, no fue la burla lo que dolió, sino la idea de haber sido ridiculizada, humillada y esa idea, alimentada por una emoción no gestionada, se convirtió en conflicto.

Comprender la percepción social requiere más que inteligencia; requiere sensibilidad emocional. Saber que lo que uno siente no siempre refleja lo que el otro quiso decir. Saber que detrás de cada gesto hay una historia, y detrás de cada palabra, una intención que puede no coincidir con la interpretación. Sin esa comprensión, los malentendidos se multiplican, y las emociones se convierten en armas en lugar de puentes.

El enfoque de Convivencia Escolar

La convivencia escolar no es simplemente la ausencia de conflictos dentro de una institución educativa; es, más bien, la construcción diaria de un entorno donde el respeto, la empatía y el diálogo se convierten en pilares fundamentales del aprendizaje. En este enfoque,

cada interacción entre estudiantes, docentes y personal escolar se entiende como una oportunidad para formar no sólo conocimientos académicos, sino también valores humanos que acompañarán a los individuos más allá del aula.

El espacio en que los estudiantes crecen, tiene gran influencia sobre el tipo de persona que serán en un futuro, es en este espacio, en donde el individuo establece sus primeras relaciones sociales y afectivas, con sus padres, familia, comunidad y docentes, quienes participan directa o indirectamente en sus procesos cognitivos, es aquí donde se presentan situaciones en las que se producen las relaciones comunicacionales humanas e interpersonales, e intercambio de ideas y fenómenos educativos (Soto, 2022, p. 35).

Cuando se presentan conflictos no resueltos, estos pueden alterar el clima del aula y afectar el bienestar colectivo. La situación entre María Fernanda y Carlos Mena no solo ha afectado su compañerismo, sino que también ha generado incomodidad en el entorno escolar, evidenciando la necesidad de una intervención oportuna.

El conflicto entre ellos no es solo un asunto entre dos personas; es una oportunidad pedagógica para el grupo entero, cuando el aula se convierte en un lugar donde se aprende a nombrar lo que duele, a reconocer lo que se siente y a construir acuerdos desde el respeto, entonces la convivencia escolar deja de ser un ideal abstracto y se vuelve una práctica viva. En este sentido, el caso de María Fernanda y Carlos Mena invita a reflexionar sobre cómo se enseña a convivir: ¿sabemos escuchar más allá de las palabras?, ¿sabemos reparar más allá de las disculpas?, ¿sabemos acompañar más allá del conflicto?

Educar para la convivencia implica formar estudiantes capaces de reconocer al otro en su diferencia, de gestionar sus emociones con responsabilidad, y de construir relaciones basadas en el respeto mutuo. Es un proceso donde se transforman los errores y donde las heridas se curan,

donde los vínculos no se rompen, sino que se reconstruyen porque, en el fondo, aprendizaje para convivir es aprendizaje para cuidar.

El caso de María Fernanda y Carlos Mena es un claro ejemplo de los conflictos que mal gestionados pueden arraigar en la adolescencia y tener un gran eco en la vida escolar. Las herramientas ofrecidas por la mediación, la inteligencia emocional y la comunicación asertiva ayudan a evitar el agravamiento de los conflictos y a fortalecer la convivencia pacífica en el aula.

La Perspectiva Bioecológica: El conflicto como síntoma del entorno

Si examinamos el caso a la luz de la Teoría de los Sistemas Bioecológicos de Urie Bronfenbrenner, advertimos que el comportamiento de los estudiantes no se produce en la nada, porque Bronfenbrenner (1987) plantea que el desarrollo humano es el resultado de interacciones o contextos (microsistemas); en el caso de María Fernanda, su microsistema familiar se encuentra también marcado por la situación de mono-parentalidad y por la presión económica.

Cuando la madre, y la familia en general, se hace cargo de la plena carga del sustento, entonces queda automáticamente y de manera involuntaria reducido el tiempo de contención emocional disponible, reduciéndose, así incluso la oportunidad de su contención; lo que puede suponer para la adolescente que entra en interacción, vistas las adversidades del contexto que le rodea, en un contexto en el que se ve en peligro de ser poco menos que una "hipervigilancia defensiva" pues en cuanto se siente muy vulnerable en todos los aspectos de su vida los comentarios ajenos (como el de Carlos, por ejemplo), no son percibidos por ella como una broma amistosa, todo lo contrario, en su interior la adaptabilidad se establece a partir de la idea de que su integridad está amenazada, y con una actitud tal que deviene en la necesidad de defenderse mediante la agresividad como única opción.

Carlos Mena presenta un mayor desapego. La escasa participación de la familia activa en la situación escolar es un riesgo evidente no porque "no asistan a las reuniones", sino porque Carlos no tiene la estructura emocional propicia para desarrollar empatía. Su ausencia de disculpas, su falta de disposición al diálogo son, en realidad, una revuelta, pero también una determinada forma de una defensa frente a un mundo adulto que es nada o una la útil neutralidad.

La Violencia Cultural y Simbólica

Además de la violencia directa, ampliando la mirada de Galtung, hay que incorporar la violencia cultural que es la forma en que la violencia directa está legitimada por correspondientes coordenadas de la cultura (en este caso, la cultura escolar adolescente). Las burlas, los apodos, el "llevarse pesado", etc., son muchas veces justificados por las denominaciones de "juegos".

Carlos opina que su comentario "no era malintencionado", lo que pone de manifiesto que, en su interior, ha asumido una cultura de creencias en la que la burla es una forma de interacción únicamente válida. Sin embargo, como señala Bourdieu (2000) con su concepto de violencia simbólica, lo que ocurre no depende de cómo evoca el comentario dañado la buena fe del emisor, sino que la acción queda condicionada por el argumento último del destinatario y los efectos sobre la dignidad del destinatario/a. Para María Fernanda, aquella buena "broma" fue un acto de violencia simbólica que la deslegitimaba ante el grupo e hizo detonar su respuesta irreflexiva.

Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce y garantiza derechos fundamentales individuales. En el artículo 66 define los derechos fundamentales que la

Constitución garantiza (al menos los siguientes), derechos asociados a la integridad personal — dicha integridad abarca la física, psíquica, la moral y la sexual— y el derecho a una vida en la cual se supere el concepto de dignidad e integridad, que se encuentre libre de violentas, en los espacios públicos y en los privados, y que el Estado establezca las medidas para prevenir, erradicar y sancionar toda forma de vulneración del derecho aludido, dirigiendo los esfuerzos hacia los grupos de derechos en situación de vulnerabilidad. (num. 3).

Considera el derecho a la igualdad formal y material y a la no discriminación (num. 4); al libre desarrollo de la personalidad (num. 5); a la libre expresión del pensamiento, en las más diversas formas y maneras (num. 6); al derecho de réplica o respuesta ante la difusión de informaciones inexactas a través de medios de comunicación (num. 7); y a la libertad de religión o de creencias (num. 8) (Asamblea Constituyente, 2008).

Conforme a la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), el principio del interés superior del niño debe ser la consideración más importante de todas las medidas que adopten las instituciones públicas o privadas; los tribunales; las autoridades administrativas y los órganos legislativos que les incumbe. Obligan a los Estados Partes a garantizar la protección y el cuidado necesarios para el niño, atendiendo los derechos y los deberes de sus padres, tutores u otros responsables legales, teniendo que adoptar todas las medidas que sean necesarias, tanto legislativas como administrativas, en este sentido (art. 3).

El artículo 12 de esta misma Convención establece el derecho del niño a expresar libremente su opinión en todos los asuntos que le afectan. Los Estados deben garantizar que el niño tenga la oportunidad de poder formar su propio juicio y que su opinión sea tomada en cuenta en función de su edad y madurez. Así, deben dar al niño la oportunidad de ser escuchado en todo

procedimiento judicial o administrativo que le incumba, ya sea directamente, o con la intervención de un representante u órgano apropiado según las normas del proceso nacional.

De otro modo, el artículo 19 impone la obligación a los Estados de adoptar todas las medidas adecuadas –legislativas, administrativas, sociales y educativas– para proteger al niño de todos los tipos de violencia, abuso, negligencia, maltrato o explotación, incluso el abuso sexual, mientras se encuentre bajo la custodia de sus padres, de los representantes legales u otra persona de cargo. Estas medidas han de estar, en su caso, en consonancia con los procedimientos eficaces para establecer programas sociales a partir de la asistencia social que brinden apoyo al niño y a quienes se encuentren a su cargo, así como para la prevención, identificación, notificación, investigación, tratamiento y seguimiento de aquellos casos, habiéndose podido prever la intervención judicial, de ser necesario.

En el ámbito de la educación, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2021) consagra el derecho a la educación, declarando en su artículo 5 que el Estado tiene la obligación irrenunciable de garantizar el derecho a la educación para todos los habitantes del territorio ecuatoriano, asegurando su acceso universal a lo largo de la vida y generando condiciones para la igualdad de oportunidades.

El Estado garantizará la rectoría del Sistema Educativo y el derecho a una educación pública, de calidad, laica y gratuita (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

Por otra parte, el Régimen Disciplinario de los estudiantes está expresado en el artículo 134 de la misma ley. La Junta Distrital de Resolución de Conflictos es la encargada de aplicar las acciones educativas disciplinarias pertinentes. Se establecen faltas de los estudiantes que se clasificarán como leves, graves y muy graves, y que comprenden, entre otras, el fraude

académico, alterar la convivencia armónica, actos de violencia contra cualquier miembro de la comunidad educativa, vandalismo y el obstaculizar actividades académicas.

Por su parte, las sanciones pueden ir desde la amonestación, la suspensión temporal hasta la separación definitiva de la institución educativa, implicando el cambio del estudiante a otro centro. Los procesos son de oficio o a pedido de parte, y en caso de una gravedad de la conmoción interna el estudiante puede ser suspendido por el tiempo de la investigación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

Enfoque de Intervención

El enfoque de intervención en Trabajo Social se refiere a las metodologías y estrategias que los trabajadores sociales utilizan para abordar y resolver los problemas y necesidades de sus usuarios. Estos enfoques son fundamentales para guiar el proceso de intervención y se eligen en función de la naturaleza del problema, el contexto, y las características del cliente.

Para esta problemática los modelos de intervención a aplicar fueron el Modelo Psicosocial y el Modelo de Intervención en Crisis; dado que, la complementariedad entre estos modelos enriquece la práctica del Trabajo Social al proporcionar diferentes perspectivas para abordar los problemas del usuario de manera más integral y efectiva.

Por una parte, el modelo psicosocial se centra en los contextos sociales, emocionales y relacionales. Reconoce que los problemas individuales están profundamente influenciados por su entorno. Se abordó no sólo el conflicto puntual, sino también cómo afectó el bienestar emocional, el rendimiento académico y las relaciones sociales de ambos estudiantes; a la vez facilitó el desarrollo de habilidades socioemocionales, comunicación asertiva y empatía.

El modelo de intervención en crisis es una guía que permite acompañar a una persona en momentos de desestabilización emocional profunda, cuando su capacidad de afrontamiento se ve superada por un evento inesperado, doloroso o traumático. No se trata solo de contener el sufrimiento, sino de ofrecer un espacio seguro donde la persona pueda reorganizarse, recuperar el equilibrio y comenzar a reconstruirse.

De acuerdo con Fernández (2010), a lo largo de la vida se producen crisis que interrumpen de forma brusca el curso normal de la propia historia, y el modo en que estas se superen determinará si se restablece un equilibrio emocional saludable y se continúa con una

vida satisfactoria o, por el contrario, se produce un deterioro que impide avanzar, provocando un estancamiento vital que gira en torno a ese suceso sin lograr progresar (p. 3).

Cuando alguien se encuentra en una situación compleja o poco previsible, tiende a poner en acción sus estrategias para resolverlas. No obstante, es cierto que en ocasiones las propias herramientas son insuficientes, por la dimensión del problema o por la multiplicidad de los problemas que se presentan. En esos momentos, la capacidad habitual queda fuera de lugar y aparece una crisis. Tal fenómeno puede aparecer a nivel puntual o a nivel de la familia, en conflicto con la regulación afectiva o la toma de decisiones.

Reconocer esta dinámica permite comprender que no es señal de debilidad, sino una oportunidad para buscar apoyo y fortalecer nuevos recursos de afrontamiento.

En este caso, se redujo el impacto emocional que el conflicto había generado, lo que permitió identificar las emociones que bloquean la reconciliación para así restablecer el equilibrio emocional para poder retomar la vida escolar de forma funcional.

Otro de los enfoques para el caso de María Fernanda y Carlos se fundamenta en el Modelo Cultural de la Paz y la Justicia Restaurativa, donde se deja de lado una mirada más retributiva que busca culpables y se centra en ir ayudando a salvar el tejido social y emocional roto. Partiendo de esta idea, y atendiendo a la resistencia que presentan ambos estudiantes en la actualidad, no se considera el encuentro inmediato como una buena opción, por lo que el proceso deberá desarrollarse en una primera fase de desescalada y contención a nivel individual. Con María Fernanda el primer trabajo será la validación emocional y en un entorno seguro, despojada de juicios, donde puede dejar correr su frustración y su dolor, para después, ayudarla a distinguir entre su sentir, que es legítimo, y el acto agresivo, que ha de ser manejado.

A la vez, con Carlos vamos a aplicar la estrategia de la indagación apreciativa, intentando desmontar sus defensas no mediante el reproche sino mediante la empatía cognitiva, ayudándole a ver cómo sus palabras impactan a las personas de su entorno sin que él perciba esto como un ataque a sí mismo, lo cual es clave para él, máxime considerando su contexto familiar vulnerable.

Cuando la intensa emoción haya pasado y ambos estudiantes ya dispongan de una serie de mínimas herramientas personales, nos lanzaremos a la fase de encuentro restaurativo. El encuentro restaurativo no debe plantearse como un careo o un juicio, sino como un espacio de diálogo circular según la narrativa circular de Lederach (2008), cuyo objetivo es transformar la historia del conflicto.

En vez de centrarnos en los hechos, intentando determinar quién tiene la culpa, los invitaríamos a narrar cómo la situación ha afectado a su bienestar cotidiano y el rendimiento escolar. Solamente tener presente que, en esta etapa, hay que ser realistas; el objetivo no es conseguir una amistad forzada que no funcione, sino llegar a un acuerdo de convivencia funcional, un pacto de no agresión y respeto mutuo escrito en sus propias palabras, un pacto en el que haya límites y compromisos reparadores que sientan que son capaces de cumplir.

Finalmente, entendiendo que el comportamiento de estos alumnos es, cómo no, un reflejo del sistema en el cual operan, la intervención debería ir más allá de la pareja en conflicto e intentar dar un giro a la ecología del aula. En efecto el conflicto entre Fernanda y Carlos, ha generado una atmósfera de tensión que implica a sus compañeros como público violento, cómplices en muchas ocasiones de las formas de actuar hostil que ambos se han ido intercambiando y que muchas veces acaban reforzando; por lo que el profesor tutor o hortelano con el apoyo del DECE deberá llevar a cabo círculos de diálogo en todo el grupo apoyándose en

la propia situación de conflicto como experiencia pedagógica sin exponer ni a un grupo ni a la pareja, reflexionando sobre la violencia cultural y simbólica, transformando así un conflicto privado en una experiencia colectiva de aprendizaje en torno al respeto y a la empatía que le desactive el "asentimiento social" que recibe la burla y la agresión, esto es fomentando, o más bien asegurando la cultura de "paz" social y de negación de conflictos interpersonales lo cual proporcionará a Fernanda y Carlos un espacio de acogida para su proceso de cambio.

Objetivos

Objetivo General

Implementar un plan de acompañamiento integral que promueva el despliegue de rutas internas de actuación para desarticular la dinámica de conflictos surgida y garantizar la restitución de una convivencia.

Objetivos Específicos

Implementar un programa de contención individual mediante un trabajo interdisciplinario enfocado en el fortalecimiento de habilidades sociales, emocionales y comunicativas orientado a disminuir la violencia dentro del entorno educativo.

Promover procesos de mediación y diálogo restaurativo a través de la activación de protocolos de actuación y acciones que vayan enfocadas en lograr acuerdos para una convivencia saludable.

Fortalecer y activar las redes de apoyo familiar mediante procesos de sensibilización, orientación y participación de los representantes legales, para promover cambios conductuales positivos en los adolescentes.

Metodología

El trabajador social distingue y encauza una acción positiva brindando a los usuarios, familias y comunidad; las herramientas necesarias, fomentando e impulsando la acción para emprender el cambio social.

Método de Caso

El Trabajador Social interviene en el caso de acuerdo con los objetivos establecidos según las necesidades e intereses del usuario y su familia.

Según Falla (2017), desde esta perspectiva, la intencionalidad de la intervención del trabajador social se refleja en generar procesos de adaptación de los individuos al sistema. Es decir, sus fines se dirigen a identificar las causas de las situaciones sociales que aborda, buscando predecir o controlar que estas no vuelvan a ocurrir; o, si se repiten, iniciar correctivos basados en el conocimiento previo para atenuar sus manifestaciones (p. 130).

El Trabajo Social de Casos es un servicio ofrecido por individuos con una preparación profesional orientada hacia la resolución de problemas con índole material o emocional. Es una actividad disciplinada que requiere una plena apreciación de las necesidades del usuario en el lugar que ocupa en su familia o en la comunidad.

El método de caso se efectuó llevando a cabo una serie de estrategias que comprende el método, como son:

Evaluación: Cada persona comprende la realidad en función de su historia, valores e incluso su propia experiencia, lo que puede modificar o matizar la intención del otro, de hecho, como indica Creately, (2024). Las personas se encuentran en medio de una especie de juicio que pone de relevancia el comportamiento de los otros en función de sus propias experiencias previas y cómo se sienten emocionalmente en ese momento, por tanto, percibir e interiorizar esta

elevada carga relacional permite promover empatía y mejorar la comunicación interpersonal. Es decir, de alguna manera invita a ponerse en el lugar del otro para no emitir juicios en exceso o eliminar de la conversación la acción de calificar.

Diagnóstico: esta definición parece poder afirmar que, para ayudar a alguien con una necesidad social concreta no basta con observar solamente sus condiciones sociales y actuales, sino que también es necesario estudiar la relación con las personas de su entorno y con las estructuras sociales que debe relacionarnos y comprender que nadie vive en el vacío, que todas las necesidades sociales están atravesadas por relaciones personales y estructuras sociales que deben ser percibidas para llevar a cabo una actuación adecuada y efectiva. En definitiva, diagnosticar es escuchar con atención, mirar con amplitud y acompañar con respeto. Es el primer paso para construir una intervención que no solo alivie, sino que transforme.

Plan de Intervención: conjunto de acciones sistemáticas que tienen como propósito solventar situaciones de vulnerabilidad, una problemática o necesidad de diferentes colectivos para mejorar su calidad de vida y permitirles un desarrollo más eficaz de su propio proyecto de vida (Unir, 2023).

Seguimiento del caso

La monitorización o seguimiento de un programa se define como un proceso sistemático y continuo de recolección, análisis y aplicación de información, cuyo propósito es evaluar el avance de las actividades, verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y fundamentar la toma de decisiones gerenciales (Organización de las Naciones Unidas Mujeres, s.f.). Este mecanismo de supervisión opera a lo largo de todo el ciclo de vida del programa, desde su inicio hasta su conclusión.

Asimismo, se basa en un cuerpo de conocimientos, en la comprensión del usuario y de sus problemas, y en el empleo de las técnicas aplicadas, que busca “ayudar al usuario a ayudarse a sí mismo”.

Método de Grupo

El Trabajador Social interviene en el caso de acuerdo con los objetivos establecidos según las necesidades e intereses del usuario y su familia. La interacción del Trabajador Social se trabaja en promover la acción colectiva de los grupos a partir de la fundamentación epistemológica, teórica y metodológica, fortaleciendo procesos interactivos y comunicativos basados en realidades concretas para ser comprendidas desde su cotidianidad.

El método de grupo se efectuó en el presente caso llevando a cabo una serie de estrategias que comprende el método, como son: a) dinámicas de grupo.- actividades estructuradas que fomenten la participación e interacción entre los miembros de la familia del usuario; b) grupos de apoyo.- espacios donde los familiares y el usuario compartan su experiencia y reciban apoyo emocional por los profesionales pertinentes; tomando en cuenta la importancia de la individualización dado que, comprender la naturaleza de la intervención mediante procesos de interdependencia, ayudará a explotar el sentido de compromiso para llegar a la cohesión del grupo.

Técnicas

Para Rojas, (2011, p 278), “(...) e la técnica es una teoría en acto, pero es también un método en acto y una filosofía en acto; la técnica, pues, está vinculada a la decisión metodológica del investigador, a su perspectiva teórica y a su orientación filosófica.”. La técnica no es solo una herramienta para aplicar procedimientos; es la manifestación activa del pensamiento del investigador, al emplearla, se pone en juego una teoría que la fundamenta, un

método que la organiza y una visión filosófica que orienta su aplicación. Por eso, cada técnica elegida revela la forma en que el investigador concibe el conocimiento y decide abordarlo en la práctica.

Y siguiendo a Fernández y Ponce de León (como se cito en Martin, 2018) define qué se entiende como el conjunto de conocimientos prácticos, capacidades técnicas y recursos desarrollados a través del estudio y la experiencia profesional, que capacitan al trabajador social para intervenir eficazmente y alcanzar objetivos específicos en su labor.

Los autores mencionados indican que la utilización de las técnicas de intervención está conectado con las tipologías de modelo y los métodos utilizados, ya que su aplicación contribuiría a hacer avanzar la disciplina. No obstante, tienen claro que no se pueden usar las mismas técnicas para conocer la realidad que para hacer intervención sobre ella.

Entendemos por técnica en el trabajo social el conjunto de habilidades, destrezas, recursos adquiridos del aprendizaje y de la práctica profesional que permite al trabajador social hacer intervención cuando se pretende conseguir un resultado deseado.

Estas técnicas son herramientas prácticas que el trabajador social utiliza para abordar las necesidades de los individuos, familias o comunidades con las que trabaja, con el objetivo de promover cambios positivos y mejorar el bienestar social.

Para este caso las técnicas a utilizar son:

Observación

La observación constituye un método fundamental de recolección de datos, caracterizado por su naturaleza sistemática y lógica. Su propósito es registrar de manera visual y verificable los fenómenos del mundo real, procurando la máxima objetividad posible para describirlos, analizarlos o explicarlos desde una perspectiva científica. Esta aproximación metodológica se

distingue del uso empírico y cotidiano de la información observada, donde el ser humano emplea datos de forma práctica para resolver problemas inmediatos o satisfacer necesidades específicas (Rojas Soriano, 2018).

Esta observación fue aplicada al momento de realizar la respectiva visita domiciliaria al usuario y su familia; asimismo, en la unidad educativa para constatar los datos recabados en la entrevista realizada. Esta observación fue inferencial y valorativa, pues gracias a ella se realizaron inferencias e interpretaciones sobre lo que se observó, y se valoró para así determinar las medidas adecuadas para la mejora del aprovechamiento del usuario y su desarrollo tanto intelectual como emocional.

Visita domiciliaria

En la intervención, en el diseño de la metodología de intervención, la visita domiciliaria puede considerarse una herramienta imprescindible, porque permite el paso de la narración hablada del alumno en la escuela a la observación in situ de la realidad vista, que condiciona su comportamiento. No es una mera inspección ocular, sino una técnica de investigación cualitativa que se propone entender la dinámica de la vida familiar en su propia escena, captando elementos no muy evidentes como el clima afectivo, la organización del espacio, la manera de sentarse o las interacciones no verbales, que no llegamos a captar durante una entrevista de oficina.

Como recuerda, y cito, Ander-Egg (1995, p. 23): "la visita domiciliaria es mucho más que el llegar a la casa; es una técnica que permite 'conocer el medio en que vive la persona y sus relaciones familiares, [lo que] hace comprender más a fondo la situación-problema al ser observada en el propio contexto". En este sentido, la visita domiciliaria nos permitiría el tránsito entre la teoría ecológica de Bronfenbrenner y la práctica, nos permitiría comprobar si las

hipótesis que formulamos sobre la vulnerabilidad de los alumnos/as coinciden con su realidad cotidiana.

Tratándose del caso específico de María Fernanda y Carlos, la funcionalidad social de dicho instrumento es trascendental en este diagnóstico social. En el caso de María Fernanda, la visita permitiría observar de forma directa cómo se maneja la carga de la mono-parentalidad y cómo la madre se plantea la pregunta de si está desbordada o no por ello; de la misma manera, la madre podría evidenciar si la adolescente asigna roles de cuidado que no son propios de su edad que la subordinan, aumentándole el estrés.

En el caso de Carlos, cuyas familias presentan un patrón de absentismo escolar, aprovechar la visita es la única manera de romper con esa barrera. El hecho de ir a su territorio no responde a una finalidad fiscalizadora, sino de vinculación; sirve para llegar a conocer si en la familia hay absentismo escolar, si en ella existe negligencia, si existen barreras insalvables en torno al trabajo de los padres o si existe una desvalorización cultural de la educación.

Entrevista

Una entrevista es un entorno previamente establecido en el que una persona, conocida como entrevistador, formula preguntas de manera estructurada a otra persona, denominada entrevistado (Calderon, 2023).

Esta entrevista otorgó forjar lazos de confianza, facilitando la comunicación, respetando las características personales y culturales del usuario, asimismo permitió que el usuario, su familia, su docente y las entidades competentes de la institución pudieran manifestar perspectivas sobre la situación planteada, y conocer de mejor forma aquellos factores que inciden en la problemática.

La entrevista fue aplicada tanto a los padres de ambas partes del conflicto, como a los

mismos niños. La finalidad fue recopilar información, comprender las distintas posturas y hacer una comparación que nos permita dar un juicio objetivo. De otra manera, sería imposible abarcar este caso de forma justa ni llegar a una resolución que sea conveniente para ambas partes.

Instrumentos

Según Medina (et al., 2023), determinaron que “los instrumentos son herramientas esenciales en el proceso de recopilación de datos y obtención de información” (p. 11).

Asimismo, en el trabajo social los instrumentos son utilizados por los profesionales para recolectar información, evaluar situaciones, diseñar intervenciones y medir el impacto de sus intervenciones en individuos, familias, grupos y comunidades. Estos instrumentos ayudan a los trabajadores sociales a comprender mejor las necesidades, los problemas y los recursos de las personas y comunidades con las que trabajan.

Diario de Campo

El diario de campo es el eje que orienta la investigación que se presenta aquí, el medio que permite trasladar las observaciones y las reflexiones con sistematicidad, y el que permite documentar acontecimientos no previstos, actitudes, interacciones, y también ha constituido el medio para poder/seguir el progreso del alumnado, el medio para poder reflexionar críticamente a partir de las intervenciones, ha posibilitado la elaboración de informes y de planes de acción, ha hecho que las decisiones se tomen en función de datos y de las observaciones directas, favoreciendo así una intervención más informada, más ad hoc con las necesidades de la escuela.

Cuestionario de preguntas abiertas

“Las preguntas con respuesta abierta son aquellas que permiten ofrecer una respuesta libre formulada con sus propias palabras. Por lo general, proporcionan una información de gran riqueza que es especialmente útil en las fases iniciales de un estudio” (Dillma et al., 2024, como

se cito en Leon, 2017). El cuestionario para la entrevista incluyó preguntas clave para comprender la percepción del conflicto.

Las entrevistas llevadas a cabo pueden llegar a profundizar en un conflicto que no solo se trata de un malentendido entre dos compañeros, sino que se convierte en una disputa emocional que afecta de un modo considerable el entorno escolar y familiar de los chicos implicados; el objetivo de este ejercicio es escuchar a cada uno/a de los/las intervinientes, escuchar lo que les provoca el conflicto, determinar las consecuencias de dicho conflicto y abrir la posibilidad de una reconciliación desde la empatía y el acompañamiento. Mientras que María Fernanda se siente dolida y humillada, prisionera de un sentimiento de combate que afecta a su relación con otros compañeros y a su propia fuerza de estudio, el conflicto con Carlos representaba, para ella, que cualquiera comentaba algo de su persona, por lo que eso no solo le proporcionaba tristeza sino también una desconfianza de sí misma; Carlos, en cambio, dice sentir desconfianza, tristeza y enfado. Reconoce que lo que ha dicho tiene un efecto sobre María Fernanda e incluso debería haberlo intentado disculparse.

Para expresar una visión más general del conflicto -el cual se centra en el conflicto de María Fernanda y Carlos Mena- se puede afirmar que la conflictiva explicita la debilidad de los lazos interpersonales durante la adolescencia y la forma en la que un conflicto afecta a distintas dimensiones del desarrollo: emocional, social, académica. A su vez, da cuenta de la necesidad de ciertos espacios para que imperen el diálogo seguro, la escucha atenta y la mediación. Con las entrevistas llevadas a cabo se ha logrado mucho más que conseguir un mero cruce de opiniones, se ha puesto en evidencia también el sufrimiento de las dos adolescentes, la desconexión emocional en las casas, la urgencia de un acompañamiento real que les permita encontrarse y sanar.

Plan de Intervención

Tabla 1

Plan de Intervención

Especificación de los Objetivos	Estrategia de Intervención	Actividades	Recursos	Tiempo	Logros	Responsables
Implementar un programa de contención individual mediante un trabajo interdisciplinario enfocado en el fortalecimiento de habilidades sociales, emocionales y comunicativas orientado a disminuir la violencia dentro del entorno educativo.	Acompañamiento Socioemocional Individualizado	Sesión individual con María Fernanda para que identifique qué emociones hay debajo de su reacción explosiva (miedo, vergüenza, estrés familiar). Ejercicio de roles con Carlos. Se le presentan situaciones hipotéticas donde él es quien recibe las burlas, guiándolo para que describa cómo se sentiría. Técnicas de respiración y distanciamiento (contar hasta 10, salir	Humanos. Materiales.	3 semanas.	Reconocimiento y validación emocional. Toma de conciencia sobre el conflicto. Reducción del malestar emocional, y reconstrucción del vínculo de confianza	Trabajadora Social. Psicólogo educativo. Docentes

		un momento del aula con permiso) para utilizar justo cuando sienten que van a perder el control.				
Promover procesos de mediación y diálogo restaurativo a través de la activación de protocolos de actuación y acciones que vayan enfocadas en lograr acuerdos para una convivencia saludable.	Mediación escolar con enfoque restaurativo.	Reuniones cortas por separado con cada estudiante para asegurar que están dispuestos a escuchar y hablar con respeto. Encuentro conjunto guiado por el profesional del DECE. Redacción de un acta de compromiso escrita por ellos mismos, con acuerdos simples y verificables.	Humanos. Materiales.	2 semanas.	Restablecimiento del diálogo respetuoso entre las estudiantes. Fortalecimiento de la autonomía y madurez emocional Mejora de habilidades de comunicación asertiva y resolución pacífica.	Trabajadora Social. Psicólogo educativo.
Fortalecer y activar las redes de apoyo familiar mediante procesos de sensibilización, orientación y participación de los representantes legales,	Activación del Sistema de Corresponsabilidad y Cultura de Paz	Reunión con la madre de María Fernanda y los representantes de Carlos. Comprometerlos a apoyar el cumplimiento de los acuerdos escolares.	Humanos Materiales	3 semanas	Mejora en la comunicación interpersonal. Mejora del clima escolar. Prevención de futuros conflictos.	Trabajadora Social. Psicólogo educativo. Docentes.

para promover
cambios conductuales
positivos en los
adolescentes.

Intervención con todo
el curso (sin señalar a
los protagonistas). Se
promueve la empatía
grupal.

Monitoreo y
Seguimiento por parte
del docente.

Elaborado por María Delgado

Conclusiones

La puesta en práctica de una estrategia de intervención en un caso de configuración de resolución de conflictos no solo se ocupó de la persuasión inmediata de la disputa sino que se dirigió a un enfoque de resolución de las necesidades socioemocionales de los alumnos/as: al concretar los objetivos desde un planteamiento sistémico y restaurativo, el conflicto también pasó a ser resignificado; dejó de considerarse como una situación puramente disruptiva para convertirse en una oportunidad pedagógica de aprendizaje, es decir, en una reestructuración que propició que los alumnos/as pasaran de una postura defensiva-reactiva a una relación de reconocimiento mutuo, validando sus emociones sin conceder valor a la agresividad.

De este modo, la mediación propició la adquisición de competencias críticas como la gestión emocional y la empatía cognitiva. Al desplazar las acciones punitivas en favor de herramientas con las que negociar, se lograron desactivar los mecanismos de violencia cultural y simbólica que reproducían el enfrentamiento. Los discentes no solamente lograron comunicarse de manera asertiva, sino que también fueron conscientes de la repercusión que sus palabras y acciones ejercen en la otra persona, de forma que se dismanteló la hostilidad y construyeron acuerdos de convivencia basados en el respeto y la responsabilidad mutua.

Por otro lado, también en esta intervención, se observó la interdependencia que existe entre el bienestar emocional y el clima escolar, dada la integración de la familia y el grupo de pares. La solución responsabilidad de los conflictos no tiene lugar en un vacío, sino que requiere que se modifique el ecosistema educativo. Crear un espacio seguro para expresar la emoción y manejar la frustración es muy importante para reducir el impacto psicosocial del conflicto y proporcionar a los adolescentes recursos

adaptativos que les permitan fortalecer la resiliencia ante situaciones que son propias del momento evolutivo de los adolescentes.

Finalmente, este caso también reafirma la necesidad de institucionalizar aquellos modelos de intervención en los que primen las medidas educativas y de mediación para la paz frente a aquellas meramente disciplinarias. La experiencia evidencia que, al intervenir la conflictividad desde el enfoque de la escucha y del cuidado del vínculo, se producen aprendizajes que no se diluyen en el ámbito escolar. En definitiva, la intervención restauró la normalidad de la comunicación entre los sujetos en conflicto y cimentó los valores necesarios para una cultura escolar diferente, incluyente, humana y capacitada para potenciar la diferencia como un valor y no como una amenaza.

Referencias

- Calderon, L. (2023). *Mi trabajo es social* . Obtenido de Plataforma academica de trabajo social: <https://www.mitrabajoessocial.com/la-entrevista-en-trabajo-social/>
- Campos, G. y. (2012). La observacion, un metodo para el estudio de la realidad . *Xihmai*, 7(13), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972> .
- Creately. (2024). *Siete herrmaientas esenciales para la evaluacion del trabajo social* . Obtenido de Creately: <https://creately.com/blog/es/diagramas/siete-herramientas-esenciales-para-la-evaluacion-del-trabajo-social/#:~:text=y%20otros%20documentos.-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20Evaluaci%C3%B3n%20del%20Trabajo%20Social%3F,superar%20los%20desaf%C3%ADos%20y%20problem>
- Del Niño, C. (1989). *Convencion sobre los Derechos del niño*. CRC.
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitucion de la republica del Ecuador* . Lexi.
- Falla, U. (2017). La intencioanlidad de la intervencion del trabajo social. *Trabajo social* (19), 123-135.
- Fernandez, L. (2010). Modelo de intervencion en crisis . *Madrid: Grupo* .
- Fleming, J. (2023). *Percepcion social*. Obtenido de EBSCO: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Gutierrez, J. F. (2021). Inteligencia emocional adolescente: una revision sistematica . *EDUCARE ET COMUNICARE Revista de investigacion de la facultad de humanidades*, 9(1), 59-66.
- Intercultural, L. o. (2021). *Ley organica de educacion intercultural*. Quito: Ministerio de Educacion.

- Internet, L. U. (2023). *Proyectos de Intervención social (En qué consiste)*. Obtenido de La universidad en internet (UNIR).
- Leon, C. y. (2017). ¿Formulación abierta o cerrada de las preguntas en los cuestionarios? Resultados de un experimento sobre opinión acerca de la finalidad de las penas. *Boletín Criminológico* .
- Llanos, J. y. (2023). Inteligencia emocional y rendimiento académico en el Perú: Revisión sistemática periodo 2020 al 2023 y meta-análisis . *Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(5), 9733.
- Luna, G, N. A. (2022). El diario de campo como herramienta formativa durante el proceso de aprendizaje en el diseño de información. *Zincografía* 6(11), 245.
- Martin, I. (2018). *Técnicas de intervención en trabajo social*. OCW-2018.
- Medina, M. R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* . Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- MUJERES, O. (2019). *Seguimiento y evaluación*. Obtenido de ONU MUJERES : <https://www.endvawnow.org/es/articles/1898-seguimiento-y-evaluacion-.html>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud . *Revista colombiana de cirugía* 36(2) , 188-192.
- Raffino, E. e. (2026). *Conflicto*. Obtenido de Concepto : <https://concepto.de/conflicto/>
- Rodriguez, H. ((s.f)). Ambiente de Aprendizaje . *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo* .
- Rojas, L. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*, 12(24), 277-297.

- Sandoval, B. (2023). Teoria de la paz de Johan Galtung en la educacion . *Investigacion & Praxis En CS Sociales*, 2(1), 171-176.
- Soto, E. (2022). Ambiente de aprendizaje y el deseo de aprender . *Revista RedCA*, 5(13), 33-51.