

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

TEMA:

**“LA MEDIACIÓN Y LA ORIENTACIÓN COMO HERRAMIENTAS FUNDAMENTALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES, EDUCATIVOS Y LABORALES, EN LA PARROQUIA DEL INCA EN LA CIUDAD DE QUITO, DURANTE EL 2007”.**

Investigación previa a la obtención  
del Título de Licenciado (a) en  
Psicología General.

**Autora**

**Johanna Elizabeth Mora Herrera**

Directora de Tesis

Lic. Rocío Ramírez

Centro Regional Asociado

QUITO

AÑO

-2007-

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO**

Conteste por el presente documento la cesión de los derechos en Tesis de Grado, de conformidad con las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA**

La Lic. Rocío Ramírez, por sus propios derechos, en calidad de Directora de Tesis, y Johanna Elizabeth Mora Herrera, por sus propios derechos en calidad de coautora y autora respectivamente de Tesis.

### **SEGUNDA**

**UNO.-** La Egresada Johanna Elizabeth Mora Herrera, realizó la tesis titulada “La Mediación y La Orientación Como Herramientas Fundamentales Para La Resolución de Conflictos Familiares, Educativos y Laborales en la parroquia del Inca de la Ciudad de Quito”, para optar por el título de Licenciada en Psicología General en la Universidad Técnica Particular de Loja, bajo la dirección de la Lic. Rocío Ramírez.

**DOS.-** Es política de la Universidad que las tesis de grado se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad ecuatoriana.

### **TERCERA**

Los comparecientes Rocío Ramírez, en calidad de Directora de Tesis y Johanna Elizabeth Mora Herrera, como autoras, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita los derechos en la Tesis de Grado titulada “La mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales en la parroquia del Inca en la Ciudad de Quito”, a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja; y, conceden autorización para que la Universidad pueda utilizar esa tesis en su beneficio y/o de la comunidad sin reserva alguna.

### **CUARTA**

Aceptación, Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en al presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos en la ciudad de Loja, a los 10 días del mes de octubre del año dos mil siete.

Lic. Rocío Ramírez  
DIRECTOR (A) DE TESIS

Johanna Elizabeth Mora Herrera  
Autora

## **CERTIFICACIÓN**

Lic. Rocío Ramírez  
DIRECTOR (A) DE TESIS

### **CERTIFICA:**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas establecidas por la Escuela de Psicología. Modalidad Abierta, de la Universidad Técnica Particular de Loja: en tal razón, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Lic. Rocío Ramírez  
DIRECTORA DE TESIS

Loja, 10 octubre 2007

## **AUTORÍA**

Las ideas, conceptos y contenidos que se exponen en el presente informe de investigación, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Johanna Elizabeth Mora Herrera

Autora

CI.171766761-0

## **AGRADECIMIENTO**

*A todas las personas que estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional, mi familia (hermana, mamá, abuelita), especialmente a alguien que me enseñó a valorar las cosas, a ser fuerte y seguir adelante.*

*Johanna*

## DEDICATORIA

*A una persona que fue constante, que me brindo apoyo, y sobre todo me dio fuerzas para seguir adelante. Gracias por estar a mi lado.*

*Johanna*

# ÍNDICE

<b>1. RESUMEN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>3. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
3.1. MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN .....	5
3.1.2. MEDIACIÓN DEFINICIÓN .....	5
3.2. ORIENTACIÓN DEFINICIÓN.....	7
3.4. FINALIDADES DE LA MEDIACIÓN Y LA ORIENTACIÓN .....	8
3.5. INSTITUCIONES ESPECIALIZADAS EN MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN .....	9
3.5. CAMPOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN EN NUESTRO MEDIO.....	11
<b>3.2. LA FAMILIA TIPOS Y ESTRUCTURA.....</b>	<b>12</b>
3.2.1. DEFINICIONES E HISTORIA .....	12
3.2.2. TIPOLOGÍA FAMILIAR.....	14
3.3. LOS CONFLICTOS FAMILIARES.....	15
3.3.1. <i>Violencia Intrafamiliar. Antecedentes Históricos.....</i>	<i>16</i>
3.3.2. <i>Causas y consecuencias de la Violencia Intrafamiliar.....</i>	<i>18</i>
3.3.3. <i>Legislación de la violencia doméstica.....</i>	<i>20</i>
3.4. LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS FAMILIARES.....	23
3.4.1. <i>El Proceso de Mediación familiar.....</i>	<i>24</i>
3.4.2. <i>Modelos de Mediación.....</i>	<i>25</i>
3.5. LA ORIENTACIÓN COMO PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DENTRO DE LA FAMILIA.....	26
3.5.1. <i>Cómo enfrentar a los medios de comunicación y los video - juego.....</i>	<i>27</i>
3.5.2. <i>Los padres como mediadores de conflictos.....</i>	<i>27</i>
3.6. ÉTICA EN LA MEDIACIÓN Y LA ORIENTACIÓN FAMILIAR.....	29
3.6.1. LA NEUTRALIDAD DEL MEDIADOR .....	30
<b>3.3. EDUCACIÓN: MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN .....</b>	<b>31</b>
3.3.1. CONFLICTOS EN EL CAMPO EDUCATIVO .....	31
3.3.2. DIFERENCIAS SOCIALES .....	31
3.3.3. PAPEL DE LOS PROFESORES .....	34
3.3.4. VIOLENCIA EN LAS AULAS REINCIDENCIA.....	35
3.3.5. NORMAS CLARAS.....	35
3.3.6. ACTITUD DE LOS PADRES .....	36
3.3.7. MEDIACIÓN Y PEDAGOGÍA.....	37
3.3.8. MEDIADORES ESCOLARES .....	37
3.3.9. MEDIACIÓN ESCOLAR.....	37
3.3.10. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN EN CENTROS ESCOLARES .....	38
3.3.11. ASPECTOS POSITIVOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.....	38
3.3.12. LA ORIENTACIÓN EN LA EDUCACIÓN.....	39
3.3.13. ÉTICA EN LA MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN ESCOLAR.....	40
3.3.14. PRINCIPIOS BÁSICOS .....	40
<b>3.4. MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LAS RELACIONES LABORALES.....</b>	<b>41</b>
3.4.1. CONFLICTOS OBRERO-PATRONALES.....	41
3.4.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONFLICTOS LABORALES .....	43
3.4.3. MEDIACIÓN DE CRISIS LABORALES .....	45
3.4.4. ORIENTACIÓN LABORAL COMO APOYO A LA MEDIACIÓN .....	46
3.4.5. ÉTICA EN LA MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL .....	46
3.4.6. <i>Valentía.....</i>	<i>46</i>
3.4.7. <i>Prudencia.....</i>	<i>46</i>
3.4.8. <i>Rectitud.....</i>	<i>46</i>

<b>3.5. EL PSICÓLOGO COMO MEDIADOR Y ORIENTADOR.....</b>	<b>47</b>
3.5.1. CAMPOS DE ACCIÓN DEL PSICÓLOGO COMO MEDIADOR Y ORIENTADOR .....	47
3.5.2. FUNCIONES DEL PSICÓLOGO FRENTE A LOS CONFLICTOS FAMILIARES .....	48
3.5.3. EL PSICÓLOGO COMO EJE DE LAS RELACIONES MAESTRO – ALUMNO – FAMILIA .....	49
3.5.4. PAPEL DEL PSICÓLOGO EN LA EMPRESA .....	49
<b>4. METODOLOGÍA.....</b>	<b>50</b>
<b>5. RESULTADOS OBTENIDOS .....</b>	<b>52</b>
5.1.1. ÁMBITO FAMILIAR .....	53
5.1.2. Encuesta dirigida a Padres .....	53
5.1.3. Encuesta dirigida a hijos .....	62
5.1.4. ÁMBITO EDUCATIVO .....	68
5.1.5. Colegios.....	68
5.1.6. Escuelas.....	83
5.1.7. ÁMBITO EMPRESARIAL.....	92
5.1.8. Encuestas dirigidas a Trabajadores .....	92
5.1.9. Encuestas dirigidas a Directivos y Líderes.....	98
<b>6. DISCUSIÓN .....</b>	<b>107</b>
6.1. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR .....	107
6.1.1. Conflictos entre los cónyuges.....	108
6.1.2. Problemas entre padres e hijos.....	108
6.1.3. Problemas entre hermanos .....	109
6.1.4. Mecanismos de Mediación Familiar.....	109
6.2. LA ORIENTACIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR.....	110
6.2.1. En relación conyugal .....	111
6.2.2. En relación Padres e hijos .....	111
6.2.3. En la relación entre hermanos.....	112
6.2.4. Mecanismos de Orientación familiar.....	112
6.3. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO .....	113
6.3.1. Conflictos dentro del aula.....	113
6.3.2. Conflictos entre estudiantes .....	114
6.3.3. Conflictos entre docentes .....	114
6.3.4. Conflictos entre estudiantes y docentes .....	115
6.3.5. Conflictos entre padres y docentes .....	116
6.3.6. Conflictos entre los miembros de la Comunidad Educativa.....	116
6.3.7. Mecanismos de Mediación en la Comunidad Educativa.....	117
6.4. LA ORIENTACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.....	118
6.4.1. En la relación entre estudiantes.....	118
6.4.2. En la relación entre docentes.....	119
6.4.3. En relación entre estudiantes y docentes.....	119
6.4.4. En relación entre padres de familia y docentes .....	120
6.4.5. En interrelación de la Comunidad Educativa.....	120
6.4.6. Mecanismos que apoyan la Orientación en la Comunidad Educativa.....	120
6.7. LA MEDIACIÓN LABORAL.....	121
6.7.1. En los conflictos dentro de la institución.....	121
6.7.2. Conflictos entre empleados .....	121
6.7.3. Conflictos entre empleados y directivos .....	122
6.7.4. Conflictos entre miembros de la Comunidad Laboral.....	122
6.7.5. Papel de los empleados.....	123
6.7.6. Mecanismos para llegar a un acuerdo pacífico.....	123
6.8. LA ORIENTACIÓN LABORAL.....	124
6.8.1. En la relación entre empleados.....	124
6.8.2. En la relación empleados y directivos .....	124
6.8.3. En relación entre directivos .....	124
6.8.4. Papel de los directivos .....	125



6.8.5. Mecanismos de Orientación en la empresa .....	125
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>127</b>
7.1. CONCLUSIONES GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.....	127
7.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS .....	129
7.2.1. En la familia.....	129
7.2.2. En la Educación .....	130
7.2.3. En lo laboral .....	131
<b>8. PROPUESTA ALTERNATIVA EN MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LOS ÁMBITOS FAMILIAR, EDUCATIVO Y LABORAL.....</b>	<b>132</b>
8.1. QUIÉN ES EL PSICÓLOGO MEDIADOR Y ORIENTADOR.....	132
8.1.1. Definición de Psicólogo Mediador y Orientador.....	132
8.1.2. Campo de acción del Psicólogo Mediador y orientador .....	133
8.1.3. Prácticas pre-profesionales del Psicólogo Mediador y Orientador.....	134
8.1.4. Características del Mediador y Orientador en los diferentes ámbitos de incidencia ....	134
8.1.5. Destrezas que debe poseer el Psicólogo para realizar una correcta Mediación y / o Orientación .....	135
8.2. PROPUESTA DE MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN .....	136
8.2.1. En el ámbito familiar .....	136
8.2.2. En el ámbito educativo.....	139
8.2.3. En el ámbito laboral.....	141

## Bibliografía

## Anexos

# ***1. RESUMEN***

La mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos, y laborales, en la parroquia el Inca en la Ciudad de Quito, la población investigada esta formada por familias, escuelas, colegios, empresas, diferenciando el nivel socioeconómico medio alto, medio bajo, a través, de la aplicación de encuestas, entrevistas, observación directa, análisis, además de otras investigaciones.

La mediación y la orientación es un tema nuevo en nuestra sociedad, es interesante ver como influye en el cambio, en la involucración de las personas, en la resolución de los conflictos, utilizándola como una herramienta muy acertada y valiosa en los ámbitos familiares, educativos, laborales, etc.

La familia es el núcleo que cada vez se ve más afectada cuando se presentan los conflictos, tanto en el nivel socioeconómico medio alto, como en el medio bajo; el factor económico no se convierte en un agravante para que se presenten o no los problemas en los hogares; la importancia que las familias se involucren en resolver sus problemas es un paso que se puede lograr a través de la mediación y la orientación.

En el ámbito educativo la mediación debe ser parte de la institución, generando un mejor ambiente y por ende el desempeño de los docentes, él formar estudiantes mediadores, esto no sólo mejorará la capacidad de interrelacionarse con los demás, sino que prepara a las personas para que tenga un mejor futuro, resolviendo los conflictos que se presenten, esto ayudaría en el desarrollo integral del individuo como parte activa de una sociedad

Las causas, consecuencias de los conflictos familiares, educativos, y laborales, en el mayor de los casos son causados por las dificultades económicas que tienen las personas para cubrir sus necesidades básicas, esto poco a poco va generando tensión en las relaciones en los tres campos investigados, la incidencia que tienen los conflictos, los problemas, es que la gente sea cada vez más individualista, que su único interés sea la lucha por salir adelante pero sin tomar en cuenta a las personas que les rodean y por ende a la sociedad.

## ***2. INTRODUCCIÓN***

Uno de los principales problemas encontrados en el caso de las familias, es que un gran porcentaje tienen conflictos especialmente de pareja, convirtiéndose esto un factor que afecta la crianza de sus hijos.

En el ámbito educativo, una de las grandes dificultades es la frecuencia de conflictos en las aulas de clase, en la educación privada no existen tantos problemas como sucede con la educación pública (colegios y escuelas investigadas).

Los conflictos entre obrero-patrono en la empresa privada se presentan en un bajo porcentaje; mientras que en la pública suceden con mayor frecuencia.

Al investigar sobre mediación y orientación como herramienta para la solución de conflictos, la información, las tesis, los libros, las monografías, los trabajos encontrados que existen sobre este tema son muy pocos, en donde hay mayor material es en lo educativo, laboral y finalmente en el familiar.

En la investigación realizada en el MEC, en las lecturas de los libros, resaltan la importancia de mediar, de orientar los conflictos en todos los ámbitos, ya que no sólo evita los términos jurídicos sino que termina las relaciones de las personas al menos

con menos hostilidad, y con un compromiso de cada lado, en mejora de sus relaciones interpersonales.

- La mediación en conflictos educativos actualmente está trabajando el Ministerio de Educación y Cultura en la Ciudad de Quito.
- En mediación laboral el Municipio de Quito.
- La cámara de comercio de Quito.
- En mediación familiar, en el centro integral las tres manueles, es un proyecto del Municipio Metropolitano de Quito y la Unión y la Unión Europea que justamente con un grupo de organizaciones no gubernamentales y gubernamentales, ofrece un servicio a mujeres y familias de escasos recursos económicos, realiza tareas e prevención de la violencia intrafamiliar (VIF).

El tener estadísticas claras de la presencia de problemas en lo familiar, en lo laboral, en lo educativo, a su vez el dar a conocer a las personas encuestas el papel de la orientación y mediación; saber que existen formas, centros, personas, que pueden intervenir para mejorar la calidad de vida de las personas, los involucrados no inviertan mucho dinero, sin necesidad de llevar los problemas a la parte legal.

En el campo empresarial (H&H de químicos del Ecuador) existió mucha apertura de la gerente, también del director de psiquiatría del HCAM, las personas que trabajan en estas empresas, en lo educativo los estudiantes, profesores, y autoridades con su generosidad, en lo familiar hubieron más complicaciones ya que las personas siempre se molestan, prefieren seguir haciendo sus actividades antes que colaborar con una encuesta.

Una dificultad en la investigación, es que en algunos lugares (instituciones educativas, empresas públicas), tenían convenio con otras universidades por lo tanto no podían autorizar; la ubicación de las empresas, de las familias, con las características exigidas por la universidad, tomando en cuenta que actualmente no todas las familias tienen 3

hijos, mucho menos edades entre 9-18 años, en lo laboral, una empresa tenía 15 trabajadores en total, tampoco cumplía los parámetros exigidos. Otro factor que también dificulto es la poca asesoría, explicaciones que se recibe por parte de la universidad.

Analizar la relevancia que posee la mediación y la orientación como herramientas fundamentales en la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, es importante ya que consigue involucrar a las personas (familias, docente, empresarios, etc.) en la solución de los problemas que atraviesan, además va formando, generando gente con una actitud diferente cuando tengan que enfrentar un problema.

Definir la influencia que la mediación y la orientación tienen en el desarrollo integral del individuo como parte activa de la sociedad, es trascendente el papel que deben asumir las partes involucradas, el colocar a cada persona en la posición de resolver el problema, no sólo a nivel individual sino en beneficio de la sociedad ecuatoriana. El involucrar al individuo en toda su parte integral en la resolución del conflicto, es un reto para la “orientación y mediación como herramienta en solución de conflictos”, por supuesto también para la sociedad.

Determinar las causas y consecuencias de los conflictos familiares, educativos y laborales: y como estos inciden en el desarrollo armónico de la sociedad, las causas en general son las dificultades económicas que de alguna manera afectan el desarrollo armónico en todos los campos (familiar, educativo, laboral) en donde se note su ausencia, sin embargo las relaciones interpersonales cada vez van siendo más limitadas, frías entre las personas lo cuál altera todo tipo de contacto personal y por ende afecta a la sociedad.

## **3. MARCO TEÓRICO**

### **3.1. MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN**

La mediación es la intervención de una tercera persona ajena a las partes cuando existen conflictos entre dos individuos, buscando, ayudando, para que los involucrados encuentren la mejor alternativa para la solución de conflictos. La orientación consiste en guiar, en educar, orientar buscando que las personas tengan herramientas para enfrentar los conflictos de la forma mas adecuada, a su vez orientar en la resolución de los problemas, logrando acuerdos entre las partes involucradas.

#### **3.1.2. Mediación Definición**

Presento algunas definiciones de Mediación para abundar en diversas perspectivas que pueda tener este concepto, debido a que la Mediación, sistemáticamente tratada, es relativamente nueva en nuestro medio.

“Se da cuando dos personas en conflicto, abordan el tratamiento del asunto en cuestión, pero con la ayuda de un tercero imparcial, llamado mediador”<sup>1</sup>

“Medio alternativo de solución de conflictos por el cual los mediadores (terceros naturales) "asisten" a las partes, de manera que mediante la negociación directa entre ellas arriben a un acuerdo voluntario que ponga fin al conflicto existente entre ellas.”<sup>2</sup>.

La mediación consiste en que una tercera persona extraña a las partes involucradas, ayude a que las personas en conflicto lleguen a un acuerdo, a una solución, frente a un problema que estén atravesando.

---

<sup>1</sup> APARICI MARTIN Irene (2000), Manual Básico de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos, PUCE, Ibarra- Ecuador, pag. 18

<sup>2</sup> Cámara de comercio de Quito, varios autores, <http://www.ccq.org.ec/> (actualizado a junio 2007)

“Es una forma alternativa de resolver conflictos, a través de una tercera parte neutral, que puede estar integrada por un equipo multidisciplinario de profesionales de diferentes ámbitos (abogados, psicólogos, ingenieros, etc.)”<sup>3</sup>

La mediación es una opción adecuada cuando las personas que están a travesando el conflicto no encuentran la salida, entonces actúa un tercer individuo quién mediará para que las partes logren solucionar sus problemas, se tratará que sea de la forma más equitativa.

“En un procedimiento de mediación, un tercero neutral, el mediador, ayuda a las partes a solucionar su controversia de manera mutuamente satisfactoria. Cualquier acuerdo al que lleguen las partes se formaliza en un contrato”<sup>4</sup>.

En el proceso de mediación será importante tomar en cuenta la forma en que los involucrados cumplan con los acuerdos, es por ello que la parte formal de realizar un escrito no debe ser omitida.

“Muchos filósofos y psicólogos sostienen que el conflicto es y ha sido muy positivo en la historia del hombre, pues gracias a el se han producido los grandes cambios sociales que nos han permitido evolucionar y llegar a ser lo que hoy somos”.<sup>5</sup>

La mediación se produce cuando dos o más personas tienen un conflicto, y las partes, o una de las partes, deciden buscar una ayuda para la solución del problema, asistiendo a un centro especializado en mediación con la intervención de una tercera persona, o simplemente con la participación de otra persona ajena al problema, puede

---

<sup>3</sup> BACA MANCHENO Patricio (2005), Negociación Laboral, UTPL, Loja – Ecuador pag. 328

<sup>4</sup> Mediación, Francis Gurry, <http://www.wipo.int/amc/es/mediation>, (actualizado junio 2007)

<sup>5</sup> APARICI MARTIN Irene (2000), Manual Básico de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos, PUCE, Ibarra- Ecuador, pag. 13

ser una persona, grupo de personas, o una institución, mismas que actuarán imparcialmente buscando soluciones equitativas, neutrales, en donde las partes se sientan comprendidas, entendidas, pero sobre todo encontrando respuestas justas, equitativas a sus conflictos.

### ***3.2. Orientación Definición***

Para Ángel Sáez, un reconocido autor, la orientación es:

”Un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con una finalidad de prevención y desarrollo, mediante programas de intervención educativa y social, basados en principios científicos y filosóficos”<sup>6</sup>

Sáez considera que la orientación se la ha aplicado principalmente en el ámbito de la corrección de problemas que es la visión desde la perspectiva terapéutica y desde la visión de de la elección vocacional que implica información profesional. A su criterio, esta sería una práctica conceptualización estática, sesgada y deformada de la orientación. Por ello, en su definición pone énfasis en la “ayuda continua”.

“En orientación no hay una única fórmula mágica para lograr resolver problemas ni para lograr comprenderlos, esto lleva tiempo y esfuerzo; por eso, las herramientas sugeridas que buscan facilitar esta tarea”<sup>7</sup>

Sin embargo la orientación no será la fórmula mágica que resuelva los problemas, pero si genera posibilidades para que en el futuro las personas sepan enfrentar de una manera adecuada sus problemas.

“La orientación es una experiencia compartida, cuando un ser humano sensible se dedica a escuchar, entender y, más aún, a tratar de interpretar el mundo

---

<sup>6</sup> Tutorías, Sáez, <http://perso.wanadoo.es/angel.saez/index.htm>, (actualizado julio 2007)

<sup>7</sup> Herramientas de resolución de conflictos internacionales y orientación, Gonzalez Olguita, [http://www.geocities.com/julio\\_gonzalez/Olguita.html](http://www.geocities.com/julio_gonzalez/Olguita.html), (actualizado junio 2007)



subjetivo de otro individuo se está hablando de una relación intersubjetiva. A veces se transmite esa sugerencia como una amenaza o una advertencia de las consecuencias que le acarrearía no hacer determinada cosa, o por una oferta o predicción de distintas consecuencias”<sup>8</sup>

La orientación es una herramienta fundamental especialmente en la formación de las personas, especialmente en prevención, prepara a las personas para que cuando tengan que enfrentar una situación difícil, un conflicto, estén preparados para solucionarlos adecuadamente.

### ***3.4. Finalidades de la Mediación y la Orientación***

“Ofrecer una alternativa especializada para la solución pacífica y amigable de conflictos que se dan al interior de la comunidad educativa de la provincia, en temas transigibles reconocidos por la ley. Generar espacios sostenibles para una cultura de paz, del diálogo y el reconocimiento de los derechos humanos”<sup>9</sup>

En términos generales, tomando el ejemplo anterior se puede decir que la finalidad de la Mediación es brindar a las partes en conflicto, confidencialidad, algo valioso es el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los involucrados, siempre las partes sentirán protección de sus intereses, además se llegaran ha compromisos que serán sugeridos por los involucrados. La forma de resolver el conflicto es rápida pero no por ello es menos valida para la solución de conflictos, ya que a pesar de que las sesiones de mediación sean pocas se trabaja con profesionalismo buscando la solución del conflicto. En cuanto a la parte económica es importante ya que se busca que los implicados gasten lo menos posible, no perdiendo de vista la parte principal mejorar

---

<sup>8</sup> Herramientas de resolución de conflictos internacionales y orientación, Gonzalez Olguita, [http://www.geocities.com/julio\\_gonzalez/Olguita.html](http://www.geocities.com/julio_gonzalez/Olguita.html), (actualizado junio 2007)

<sup>9</sup> DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA (2007)-Centro De Mediación, DIPTICO

las relaciones humanas de los implicados, y las condiciones de las personas, además ahorra tiempo, evita en la mayoría de los casos la parte jurídica resolviendo las cosas de manera amigable, o al menos sin mucha hostilidad. Por el lado de la orientación la finalidad podríamos ubicarla en brindar alternativas para resolver problemas, trabajar en prevención, o al menos logrando que las personas puedan tener un mínimo de control frente a situaciones adversas, es decir, la orientación es importante en la resolución de de conflictos.

### ***3.5. Instituciones especializadas en Mediación y Orientación***

Dependiendo del ámbito se pueden encontrar instituciones especializadas a todo nivel, especialmente por el lado de la mediación.

A nivel internacional la OIT (Organización Internacional del Trabajo) una instancia que tiene como finalidad encontrar mecanismos que concilien los intereses entre trabajadores y empresarios.



“La pobreza, en cualquier lugar, constituye un peligro para la prosperidad de todos.” Declaración relativa a los fines y objetivos de la Organización Internacional del Trabajo, Filadelfia, 1944”<sup>10</sup>.

“Para romper el ciclo de la pobreza es necesario producir nuevos ciclos de oportunidad y de generación de recursos al nivel local. La OIT anima a los

---

<sup>10</sup> Organización Internacional del Trabajo, Varios autores OIT, [http://-www.ilo.org/global/lang--es/index.htm](http://-www.ilo.org/global/lang-es/index.htm) - 41k, (actualizado 11 Jul 2007)

gobiernos y a las organizaciones internacionales a respetar las opiniones de la gente pobre y a diseñar soluciones a la medida en vez de otras de 'talla única'. Además, esas soluciones deben ser reforzadas por una mayor coherencia en y entre las agencias internacionales".<sup>11</sup>

Instancias como el CIADI pretenden solucionar los conflictos empresariales a nivel de la Organización Mundial de Comercio, al tenor de las nuevas normas sobre libre comercio que se están generalizando en todo el planeta.

"El CIADI es una institución del Grupo del Banco Mundial, especialmente diseñada para propiciar la solución de disputas entre gobiernos y nacionales de otros Estados. Una de sus finalidades es dotar a la comunidad internacional con una herramienta capaz de promover y brindar seguridad jurídica a los flujos de inversión internacionales. Entre sus funciones se establece que el Centro facilitará la sumisión de las diferencias relativas a inversiones entre Estados Contratantes y nacionales de Otros Estados Contratantes, a un procedimiento de conciliación y arbitraje. Adicionalmente, el CIADI realiza estudios académicos sobre legislación de arbitraje y elabora publicaciones sobre el arreglo de diferencias respecto de las inversiones internacionales"<sup>12</sup>

Por el lado de la orientación se destacan nítidamente las instituciones educativas con sus departamentos de orientación vocacional. A nivel más amplio la Orientación bien puede estar representada por las Consultorías (de mercado, marketing, carreras a escoger, etc.) que no son más que las opiniones responsables de expertos sobre determinados temas de interés para quien lo solicita. La consultoría mediante la

---

<sup>11</sup> Organización Internacional del Trabajo, Varios autores OIT, <http://-www.ilo.org/global/lang-es/index.htm> - 41k, (actualizado 11 Jul 2007)

<sup>12</sup> Centro internacional de arreglo de diferencias relativas, Varios autores, <http://es.wikipedia.org/wiki/>, (actualizadas junio 2007).

orientación puede ser tan pequeña como una simple consulta telefónica o tan grande como un estudio de mercado.

### ***3.5. Campos de aplicación de la Mediación y Orientación en nuestro medio.***

- “En el **Ámbito público**, empresas estatales con empresas privadas, conflictos de empresas estatales entre ellas.
- **Al interior de Organizaciones e Instituciones**, Derecho Público como Derecho Privado.
- **En el campo educativo**, los estudiantes soluciones de conflictos
- **En el campo laboral**, en conflictos colectivos, también en individuales.
- **En la familia y Divorcio**, son los más comunes en nuestra sociedad
- **Comercial y Económica**, son los más beneficiados.
- **Medio Ambiente**, en casos que se vea involucrado el ecosistema.
- **Seguros privados**, seguros de vida, seguro contra robo, accidentes.
- **Mercado de valores**, controversias obligaciones, y acciones negociables.
- **Salud**, pero no en casos que construyan un delito.
- **Construcción**, conflictos entre albañiles, maestros, contratistas”<sup>13</sup>.

La cita que señaló en el párrafo anterior, la mediación y orientación intervienen en muchos campos, como herramientas fundamentales en la solución de conflictos entre las personas, en donde las partes buscan una solución. Actuando en todos los campos Familiares sin diferencias sociales, económicas, culturales, en lo educativo en todos los aspectos que competen a la parte de educación, en lo laboral en todo campo, sin embargo hay que tener claro que la intervención de la mediación será siempre y

---

<sup>13</sup> APARICI MARTIN Irene (2000), Manual Básico de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos, PUCE, Ibarra- Ecuador, pag. 53-55

cuando no hayan violaciones de derechos que sean penadas por la ley, estos casos directamente se irán a lo jurídico.

## **3.2. LA FAMILIA TIPOS Y ESTRUCTURA**

### **3.2.1. Definiciones e Historia**

Comienzo por una definición básica de familia:

“La familia es un grupo social que realiza funciones especializadas, relativas a parentesco social y biológico, y comparte una residencia<sup>14</sup>”.

Sin embargo, la familia es más que lo descrito, por ello vale resaltar el siguiente concepto:

“Por ser sociable el ser humano vive en comunidad, va de la más pequeña, que es la familia, al pueblo, la ciudad, la nación, hasta comprender la comunidad internacional. Sin pretender, pues, dar una definición válida que tiene una finalidad propia, y se integra por los progenitores y los hijos, a quienes se pueden incorporar otros parientes, todos los cuales viven en un domicilio común, unidos por vínculos surgidos de sus relaciones interpersonales y jurídicas”.<sup>15</sup>

El concepto de familia también debe contemplar las transformaciones sociales que le afectan directamente:

“La familia en nuestros días, dice Bestars (1992), ni es el centro de las relaciones personales ni está en la periferia de las relaciones públicas. La

---

<sup>14</sup> CARRIÓN G. Evelyne (octubre 2001-febrero 2002), GUÍA DIDÁCTICA Sociología, UTPL Loja-Ecuador, pag. 57

<sup>15</sup> CHAVEZ ASENCIO Manuel (2002), Conflictos Familiares, Su Prevención y Tratamiento, Universidad Externado de Colombia, pag. 15

familia en la sociedad actual viene definida por la diversidad y también por la cohesión y la solidaridad”.<sup>16</sup>

La autora Evelyne Carrión ve a la familia y su historia de la siguiente forma:

“Imágenes de la familia tradicional se basan más en ideales que en realidades. Hoy la nostalgia por la familia extensa ha sido reemplazada por la nostalgia de la familia nuclear de los años cincuenta. El cambio más grande en la familia ha sido el aumento en la variedad de arreglos familiares incluso en los solteros, padres solteros y parejas sin hijos”.<sup>17</sup>

El concepto de familia nuclear (mamá, papá e hijos), actualmente se va desvirtuando, en nuestra sociedad, en la cultura occidental, cada vez existen más divorcios, las separaciones de los hijos del hogar están ocurriendo más tempranamente, pero a pesar de esta situación, la familia, es el lugar en donde siempre los miembros de la misma, encuentran respaldo, ayuda desinteresada, amor, apoyo.

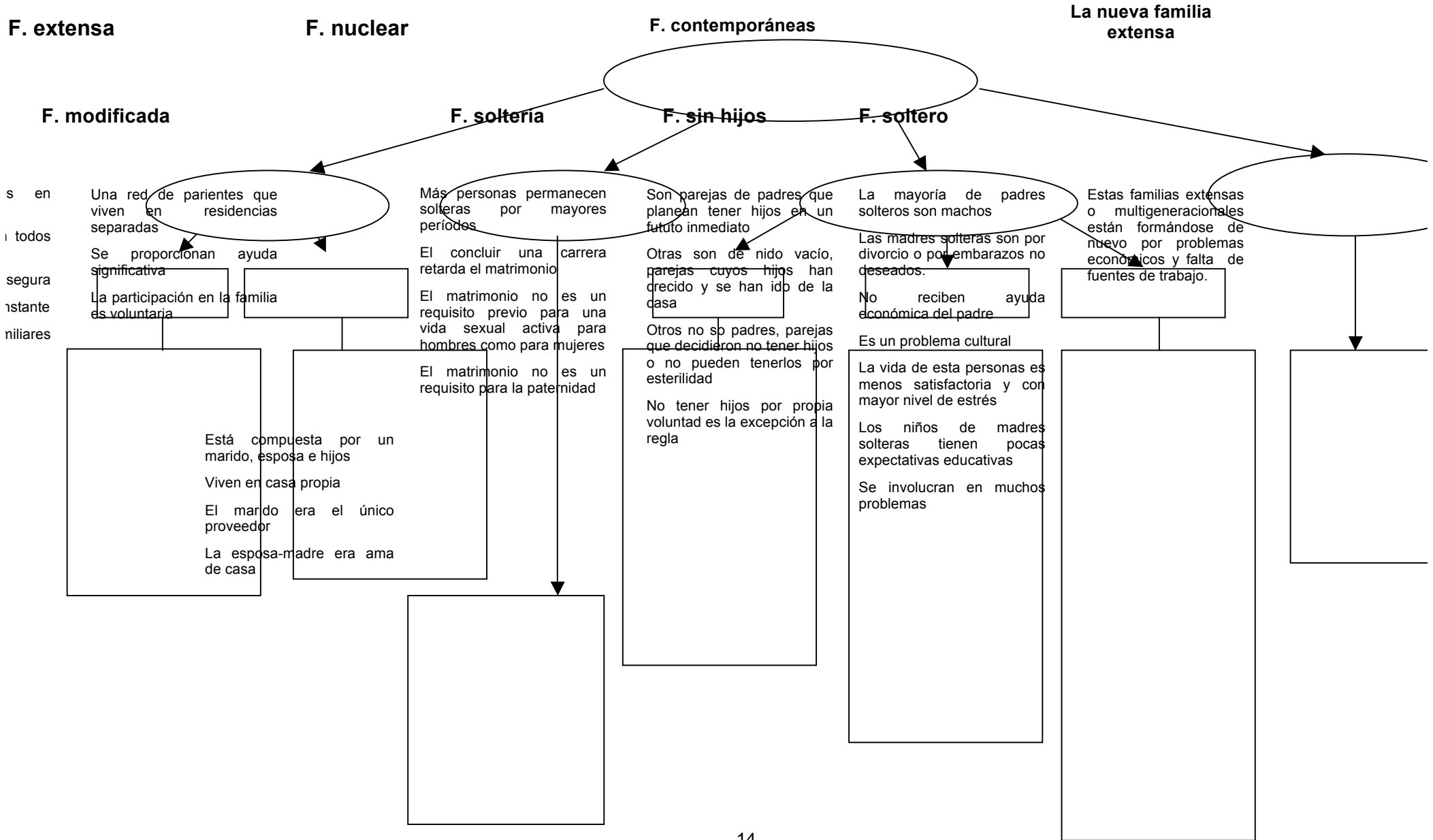
---

<sup>16</sup> GRACIA FUSTER Enrique (2004), *Psicología Social De La Familia*, Ed. Páidos, pag. 44.

<sup>17</sup> CARRIÓN G. Evelyne (octubre 2001-febrero 2002), *GUÍA DIDÁCTICA Sociología*, UTPL Loja-Ecuador, pag. 58

# TIPOS DE FAMILIA

## 3.2.2. Tipología Familiar



Actualmente es más común hablar de familias monoparentales, de parejas de hechos, de familias reconstituidas, no importan que cambien las formas, los conceptos, la constitución, las formas legales de familia, lo importante es no cambiar la esencia de lo que debe ser una familia, seguir impartiendo valores, amor, cuidado, formación, seguir dando muchas cosas por las personas que forman parte de la familia. Ayudar, no cuando se pueda sino siempre, el dar amor, aunque las condiciones de vida no sean las más óptimas.

### ***3.3. Los Conflictos Familiares***

“La posición marxista y la representada por Simmel constituyen, por tanto, dos enfoques diferentes en el estudio del conflicto en la familiar que Klein y White (1996) han considerado el conflicto en la familia como parte de procesos sociales más amplios, mientras que otros consideran que el conflicto en la familia es único debido a la naturaleza afectiva de los recursos”<sup>18</sup>

No se puede ocultar que la familia está fuertemente influenciada por el medio, de forma que, por lo menos parte de los conflictos familiares son reflejo del contexto social. En nuestro país poco a poco va existiendo una desintegración de los hogares, cada vez los miembros de la familia van asumiendo roles diferentes o que al menos aún no los deben tener, (como niños trabajadores) a temprana edad, muchos de ellos abandonan sus estudios, madres (trabajadoras) quizá de familias monoparentales, lo cual no les permite al menos permanecer un poco de tiempo compartiendo con su hogar, padres emigrantes con el sueño de tener un futuro mejor para los suyos poco a poco van construyendo la desintegración de su familia.

#### **Factores que alteran o contribuyen a los conflictos familiares:**

**Falta de empleo**, el desempleo, el subempleo.

---

<sup>18</sup> GRACIA FUSTER Enrique (2004), Psicología Social De La Familia, Ed. Paidós, pag. 108.



**Maltrato**, violencia como manifiesta el autor Enrique Gracia Fuster, en su libro Psicología social de la familia “La familia es el principal lugar en donde los miembros sufren el mayor número de agresiones”.

**Infidelidad**, cultural, social, a nivel de matrimonios, está presente en todas las culturas convirtiéndose en un hecho que va acabando con las relaciones.

**Separación de los hijos del hogar**, una etapa por la que atraviesan los hogares.

**Poca comunicación**, las muchas demandas de cumplimiento social.

**Fármaco-dependientes**, alcoholismo, dos enfermedades que se suman en los conflictos familiares en todo nivel social.

### **3.3.1. Violencia Intrafamiliar. Antecedentes Históricos**

La familia es un núcleo social básico en la sociedad en donde las personas que la integran están unidos no sólo por lazos sanguíneos, sino por valores humanos la mayoría de las personas, no sólo tienen una casa en donde estar, sino un lugar en con el nacimiento de sensaciones, experimentan muchos sentimientos, se tiene protección, afecto, respeto. Sin embargo la responsabilidad de la Sociedad (fuentes de educación, de empleo), los medios de comunicación (impartiendo ya no tanta violencia como muestran en sus famosas novelas, show reality), la sociedad, cada una de las personas también colaborando sin generar más violencia, esto es una responsabilidad de todos, pero, mientras la gente no tenga como cumplir sus necesidades básicas seguimos generando más violencia; no se si por necesidad, o porque la violencia fue, o es parte, de la sociedad.

“La violencia familiar o la amenaza de su aplicación genera en quienes la viven daños o sufrimientos físicos, sexuales o psicológicos, limitando sus opciones en casi todas las esferas de la vida pública y privada. A las mujeres, a las niñas y a

los niños, que son unas principales víctimas, les obstaculiza su desarrollo, al minar su salud física y emocional, perturbar su vida, reducir el ámbito de su actividad y erosionar su autoestima, que en el extremo se traduce en conducta e autodestrucción”<sup>19</sup>

La violencia es generadora de más violencia, las personas que se desenvuelven en un lugar en donde la violencia es la regla, la norma para resolver los problemas, pues si no todos, al menos la mayoría responderá a los conflictos con más violencia.

La violencia doméstica, como también se denomina por el lugar en donde se desarrolla, es un acto de injusticia. Se ejerce porque uno de los miembros de la familia ostenta una condición de privilegio por cuestiones culturales y económicas, o por su superioridad física. La violencia no es un fenómeno exclusivo de esta época; por el contrario, los fenómenos de violencia -ya sean guerras de conquista, crímenes, persecución ideológica y religiosa, castigos en el ámbito doméstico o disciplina represiva en escuelas y familias- han existido en toda la historia de la humanidad”<sup>20</sup>.

Para la autora Carrión Evelyne (2001-2002),

En la sociedad actual hay que tener presente los siguientes aspectos en cuanto a la violencia:

- La violencia familiar no es un fenómeno moderno, ha existido en todas las sociedades y los tiempos.
- Los abusadores no son enfermos mentales.
- Las tasas de abuso son más altas en pobres y minorías, pero la violencia ocurre en todos los niveles socioeconómicos.

---

<sup>19</sup> TAPIA MEJÍA Juan - CHAVEZ ASENSIO Manuel (2002), Conflictos Familiares, Su Prevención y Tratamiento, Universidad externado de Colombia, pag. 341-342-343

<sup>20</sup> TAPIA MEJÍA Juan - CHAVEZ ASENSIO Manuel (2002), Conflictos Familiares, Su Prevención Y Tratamiento, Universidad externado de Colombia, pag. 341-342-343

- El alcohol y las drogas son usadas como excusa de la violencia familiar.
- Los niños que son víctimas de violencia familiar tienen más posibilidades de ser adultos violentos.

El problema económico no permite que la persona agredida abandone el hogar en forma definitiva.<sup>21</sup>

### **3.3.2. Causas y consecuencias de la Violencia Intrafamiliar**

#### CAUSAS DE LA VIOLENCIA

- **“El alcoholismo:** un sin número de casos registra que un gran porcentaje de las mujeres que son agredidas por sus compañeros conyugales, están bajo el efecto del alcohol.
- **Falta de conciencia** en los habitantes de una sociedad: creen que esta es la mejor forma de realizar las cosas: huelgas, tiroteos, golpes, etc.
- **Fuerte ignorancia**
- **El no poder controlar los impulsos:** muchas veces somos impulsivos, generando así violencia.
- **La falta de comprensión** existente entre las parejas, la incompatibilidad de caracteres: la violencia intra-familiar.
- **Falta de comprensión**
- **La drogadicción:** es otra causa de la violencia”<sup>22</sup>.

#### “CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA

##### a) Consecuencias para la salud

<sup>21</sup> CARRIÓN G. Evelyne (octubre 2001-febrero 2002), GUÍA DIDÁCTICA Sociología, UTPL, Loja-Ecuador, pag. 60

<sup>22</sup> La violencia en las etapas de la vida, varios autores, <http://www.monografias.com>, (actualizado junio 2007)

- **La violencia contra la mujer y la niña**, y demás miembros de la sociedad, aumenta su riesgo de mala salud. La violencia trae dos tipos de consecuencias: Físicas y Psicológicas

b) Consecuencias físicas

c) Homicidio

- En las culturas en que se practica la costumbre de la dote (bienes que aporta la mujer al matrimonio o que dan a los esposos sus padres o terceras personas, en vista de su matrimonio).

d) Lesiones graves

- Las lesiones sufridas por las mujeres debido al maltrato físico y sexual.

e) Lesiones durante el embarazo

- La violencia durante el embarazo

f) Lesiones a los niños

- Los niños en las familias violentas pueden también ser víctimas de maltrato. Con frecuencia, los niños se lastiman mientras tratan de defender a sus madres.

g) Embarazo no deseado y a temprana edad

- La violencia contra la mujer puede producir un embarazo no deseado, ya sea por violación o al afectar la capacidad de la mujer de negociar el uso de métodos anticonceptivos.
- Los adolescentes que son maltratados o que han sido maltratados como niños, tienen menos probabilidad de desarrollar un sentido de autoestima y pertenencia que los que no han experimentado maltrato.

h) Vulnerabilidad a las enfermedades”

“CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS

a) Suicidio

- En el caso de las mujeres golpeadas o agredidas sexualmente, el agotamiento emocional y físico puede conducir al suicidio.

b) Problemas de salud mental

- Las investigaciones indican que las mujeres maltratadas experimentan enorme sufrimiento psicológico debido a la violencia.
- La violación y el maltrato sexual del niño puede causar daños psicológicos similares<sup>23</sup>.

Como se presentó anteriormente, las causas de la violencia también se las encuentra en el ámbito social sin importar la condición socioeconómica el único agravante es posiblemente en los niveles en donde hay menos dinero, la violencia crezca a pasos mas agigantados frente a niveles económicos medio altos. Sería iluso pensar que la violencia intrafamiliar tiene su origen exclusivamente en la relación de pareja; se debe reflexionar que los miembros de la pareja reciben influencias del medio en el cual se desarrollan es decir de la sociedad. Así mismo se debe reconocer que al fragor de la sociedad actual la familia, el hogar, aquel espacio donde comparten las personas que tienen lazos afectivos, es un lugar más reducido. Consecuentemente cada vez menos influyente en el comportamiento de sus integrantes.

### **3.3.3. Legislación de la violencia doméstica.**

Existen leyes que protegen a la familia, mujer, hijos, sin embargo la mayor parte de los niveles de violencia se producen en hogares con bajos recursos económicos, en donde los niños que van creciendo se hacen a la idea que el maltrato generalmente del padre hacia la madre, a los hijos, es normal.

---

<sup>23</sup> La violencia en las etapas de la vida, varios autores, <http://www.monografias.com>, (actualizado junio 2007)

Cuando los hijos de hogares en donde existió niveles de violencia, deciden formar una familia, en donde casi generalmente se repite el maltrato, las personas agredidas no toman ninguna acción, quizá creen que es normal el recibir agresiones, físicas, psicológicas, ya que es el esposo, también puede existir desconocimiento de que existe una ley que los pueda respaldar si son víctimas del maltrato familiar.

Es importante educar a las personas, especialmente a las partes más expuestas al maltrato, a la violencia, en defender sus derechos y no sentir vergüenza, remordimiento, sino hacerlo porque es su derecho.

En el apartado de la ley contra la violencia tenemos lo siguiente:

## **LEY CONTRA LA VIOLENCIA A LA MUJER Y LA FAMILIA**

NORMA: Ley 103

PUBLICADO: Registro Oficial 839

FECHA: 11 de Diciembre de 1995

“**Artículo 1.- Fines de la Ley.-** La presente Ley tiene por objeto proteger la integridad física, psíquica y la libertad sexual de la mujer y los miembros de su familia, mediante la prevención y la sanción de la violencia intrafamiliar y los demás atentados contra sus derechos y los de su familia.

**Artículo 2.- Violencia Intrafamiliar.-** Se considera violencia intrafamiliar toda acción u omisión que consista en maltrato físico, psicológico o sexual, ejecutado por un miembro de la familia en contra de la mujer o demás integrantes del núcleo familiar.

**Artículo 3.- Ámbito de aplicación.-** Para los efectos de esta Ley se consideran miembros del núcleo familiar a los cónyuges, ascendientes, descendientes, hermanos y sus parientes hasta el segundo grado de afinidad.

**Artículo 4.- Formas de violencia intrafamiliar.-** Para los efectos de esta Ley, se considera:

a) **Violencia Física.**- Todo acto de fuerza que cause daño, dolor o sufrimiento físico en las personas agredidas cualquiera que sea el medio empleado y sus consecuencias, sin considerarse el tiempo que se requiera para su recuperación.

b) **Violencia Psicológica.**- Constituye toda acción u omisión que cause daño dolor, perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima de la mujer o el familiar agredido.

c) **Violencia Sexual.**- Sin perjuicio de los casos de violación y otros delitos contra la libertad sexual, se considera violencia sexual todo maltrato que constituya imposición en el ejercicio de la sexualidad de una persona, y que la obligue a tener relaciones u otras prácticas sexuales con el agresor o con terceros, mediante el uso de fuerza física, intimidación, amenazas o cualquier otro medio coercitivo.

**Artículo 5.- Supremacía de las normas** de protección contra la violencia.- Las disposiciones de esta Ley prevalecerán sobre otras normas generales o especiales que se las opongan.

**Artículo 6.- Instrumentos internacionales.**- Las normas relativas a la prevención y sanción de la violencia en contra de la mujer y la familia contenidas en instrumentos internacionales, ratificados por el Ecuador, tienen fuerza de Ley.

**Artículo 7.- Principios básicos procesales.**- En los trámites para la aplicación de esta Ley regirán los principios de gratuidad, intermediación obligatoria, celeridad y reserva. Salvo en los procesos a cargo de los jueces y tribunales de lo Penal”<sup>24</sup>

Es importante hacer referencia de toda la ley, hablaré sobre el Art.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN – VIOLENCIA PSICOLÓGICA.

---

<sup>24</sup> DISPOSICION TRANSITORIA. **LEY CONTRA LA VIOLENCIA A LA MUJER Y LA FAMILIA. NORMA:** Ley 103. PUBLICADO: Registro Oficial 839. FECHA: 11 de Diciembre de 1995

En muchos hogares la violencia psicológica es pasada por alto, creen que es normal el gritarle a la esposa, el minimizarla, el maximizar sus errores, es una pena que en un hogar, que una pareja, se convierta en víctima, y sean generadores de violencia. La cultura juega su papel, antes se creía que la mujer debía estar sometida a los deseos, decisiones de su esposo, ahora talvez esa creencia se vaya terminando, pero aún la mujer, los hijos, siguen siendo víctimas de violencia.

### ***3.4. La Mediación en Conflictos Familiares***

“La mediación familiar. Según señala BERNAL SAMPER, la mediación en materia familiar aparece primero en EEUU y después en Canadá como una alternativa al proceso litigioso, tratando de resolver los conflictos que la ruptura familiar conlleva, identificativo criterios y procurando llegar a soluciones satisfactorias para todos sus miembros”<sup>25</sup>

Como podemos ver la mediación en lo familiar es una alternativa para resolver los conflictos su aparición, su inició fue en EEUU.

FOLBERG, define la mediación como un proceso no terapéutico, por medio del cual las partes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, intentan establecer en forma sistemática los puntos de acuerdo y desacuerdo, exploran alternativas y consideran compromisos, con el fin de alcanzar un acuerdo consensuado sobre los distintos aspectos de su divorcio o separación<sup>26</sup>.

El conflicto es propio de cualquier sistema de interacción. Es indicador de desacuerdo, señal de tensión. Carece de sentido plantear si la sociedad actual es más o menos conflictiva que antes –como han intentado algunos para

---

<sup>25</sup> TAPIA MEJÍA Juan - CHAVEZ ASECIO Manuel (2002), conflictos familiares, su prevención y tratamiento, Universidad externado de Colombia, pag. 341-342-336-337

<sup>26</sup> TAPIA MEJÍA Juan - CHAVEZ ASECIO Manuel (2002), conflictos familiares, su prevención y tratamiento, Universidad externado de Colombia, pag. 341-342-336-337



justificar estos métodos alternativos-, pues no se trata de un problema cuantitativo, sino en todo caso de la calidad o complejidad de los conflictos y la capacidad o posibilidad que tienen los afectados de solucionarlo. Una de las vías para resolverlos es la judicial, donde los procesos instituidos son predominantemente adversariales y litigiosos.

En el caso específico de la mediación, se acentúa la responsabilidad social al pretender que las partes acomoden sus exigencias a las posibilidades efectivas de cumplimiento, fuera de toda rigidez esquemática preconcebida. Su adopción implica adscribir a un sistema más amplio de relaciones sociales solidarias y comprometidas. Subyace una concepción democrática responsable en cuanto al rol del estado en relación con los ciudadanos y de los ciudadanos entre sí<sup>27</sup>.

El papel de la mediación en conflictos familiares muy significativo ya que como hemos visto anteriormente, ayuda a resolver los conflictos de una forma pacífica, en muchos de los casos en los hogares puede evitar un divorcio, lograr que las partes salgan lo menos perjudicadas. Los conflictos familiares son muchos pero lo importante es aprender a solucionarlos mediante la intervención de un mediador si es necesario, siempre buscando el bienestar y la unidad como familia.

### **3.4.1. El Proceso de Mediación familiar**

¿Cuál es la duración del proceso de Mediación?

El proceso de mediación no podrá durar más de sesenta días, contados desde que se haya realizado la sesión inicial de mediación. Con todo, los participantes,

---

<sup>27</sup> Mediación en conflictos familiares, varios autores, <http://www.etica.org.ar/giordano>, (actualizado diciembre 2006)

de común acuerdo, podrán solicitar la ampliación de este plazo hasta por sesenta días más.<sup>28</sup>

Esta formada por las partes (mamá, papá) también puede haber la intervención de los hijos si el caso lo amerita, en el centro de mediación (mediador, psicólogo, abogado) dependiendo del caso, se le cita a la contraparte, cada una de las personas exponga sus criterios, luego cada persona menciona lo que puede ceder para mejorar la relación, finalmente se elabora una acta en donde firman las partes. Se muestra como un proceso corto y fácil, lo importante de la mediación son los resultados aunque esto signifique dedicar al caso más tiempo de lo habitual.

### **3.4.2. Modelos de Mediación**

Para Allioco Leonor los modelos utilizados en la mediación familiar:

“Respecto a los modelos en asuntos familiares, la mayoría de las veces se ocupan modelos sistémicos tales como el de Quebec, el transformativo, el circular narrativo. Cabe señalar que es poco frecuente ocuparlos ciñéndose estrictamente la teoría; esta es una libertad necesaria que se asigna a los mediadores.

La complejidad de lo familiar ha obligado a incluir, entre las herramientas del equipo, modelos complejos que dan cuenta de las múltiples variables que se deben considerar para trabajar este tipo de conflictos.

El modelo Harvard es eficiente en las submaterias de conflictos en los que se han trabajado los aspectos emocionales, se intenta estructuras procesos ya vividos, como separación de bienes y casos especiales de alimentos, venta de propiedades familiares y otros.

---

<sup>28</sup> Mediación Familiar los mejores profesionales, varios autores, <http://www.mediale.cl/mediacion/familiar>, (actualizado diciembre 2006)

Es necesario resaltar que la flexibilidad y la creatividad en lo familiar son relevantes y su presencia está prácticamente asegurada, puesto que las partes están constituidas por personas distintas y originales”<sup>29</sup>.

“Resulta difícil pensar que no existe un ganador y un perdedor, cuando estamos demasiado acostumbrados a ser mejores, a ser competitivos, a dominar, a tener el poder. El modelo de Harvard o modelo tradicional-lineal, busca como finalidad conseguir acuerdos, se centra en el contenido de la comunicación y no tiene en consideración la relación entre las partes.

El modelo transformativo de Bush y Folger, nos explica que lo importante es el reconocimiento del otro, y la revalorización de uno mismo, independientemente del hecho de llegar o no acuerdos”<sup>30</sup>.

El modelo de Harvard o tradicional es el más utilizado en la mediación, especialmente porque no toma en cuenta la relación entre las partes; siempre busca encontrar soluciones.

### ***3.5. La Orientación como prevención de conflictos dentro de la familia***

Actúa de manera importante ya que al trabajar en prevención evitaría llegar al conflicto, además el papel que asume la orientación es válido, cuando en el centro, en el lugar, en el que se desarrollan las personas (especialmente los niños en su primera etapa de formación) cuentan con una (s) persona (s) que ayuden a mejorar las relaciones, malos entendidos a tiempo.

---

<sup>29</sup> ALLIENDE LUCO Leonor (otros) 2002, el proceso de mediación, Editorial jurídica Chile, pag. 49-50

<sup>30</sup> Dra. Carmen Sánchez (otros), abril-agosto 2007, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, pag. 27.

La importancia de una buena conducción, es como en una casa cuando están educando al niño, y el niño cuando tienen iras comienza en cierta forma a buscar como terminar con estas iras, molestias, y cuando no se encuentran los padres o alguien orientándolos adecuadamente en que se pueden convertir las iras de este niño, las acciones. Es por ello que con una buena orientación el niño, y muchas personas que en determinado momento de conflicto no saben como actuar es importante tomar en cuenta, tener presente las orientaciones que ha recibido a lo largo de la vida.

### **3.5.1. Cómo enfrentar a los medios de comunicación y los video - juego**

Esto no es un trabajo solo individual, es un trabajo del estado, de las personas dueñas de los medios de comunicación, ya que si no existe un mínimo de exigencias por parte del estado para los programas que emiten, seguirán siendo los mismos de siempre causando efectos negativos en la sociedad y en el desarrollo individual de las personas. Algo importante es la una buena educación tanto a nivel del hogar, de los padres, además generar, ayudar a las personas a que desarrollen sus demás habilidades. Un problema es que los muchos de los jóvenes se dedican a los juegos, pero la finalidad es como ellos mencionan “matar el tiempo”, ya que mientras sus padres salen a trabajar ellos no tienen mas que hacer, no tienen con quien comunicarse por ende sus “amigos” son los medios de comunicación TV, radio, Internet, etc.; poco a poco se van haciendo más individualistas, dejando de lado la parte de relacionarse con el medio que los rodea.

### **3.5.2. Los padres como mediadores de conflictos**

“Ayudando a Niños Pequeños a Ser Mediadores de Conflictos

Todos los padres y profesores han visto la capacidad única de niños de utilizar los juguetes y los materiales en maneras inesperadas. Un niño puede volver una

taza en un martillo o una canasta en un sombrero. Otro niño puede estar parado en un carrito para intentar alcanzar un juguete o subirse a una silla para intentar subirse a un estante. Los adultos observadores reconocen estas innovaciones como muestras que los niños están aprendiendo a utilizar sus habilidades de pensamiento para solucionar problemas<sup>31</sup>.

La capacidad de creatividad, de transformación, del descubrimiento por las cosas nuevas es increíble, en muchos casos es infravalorada no sólo en las familias, sin embargo cuando se presentan situaciones de maltrato, de agresiones, toda la riqueza de un niño se ve terminada.

“Es también útil para los padres, profesores que proporcionen materiales que animan a niños a explorar. Algunos juguetes, como cajas ocupadas. Otros materiales comunes cajas vacías de cartón, posillos de plástico, bufandas pueden proveer experiencias las cuales los niños pequeños pueden elegir y decidir, y encontrar diferentes maneras de manipular los materiales”<sup>32</sup>

Los padres siempre en cualquier nivel social influirán en el comportamiento de sus hijos, recordemos que los hijos casi siempre ven su modelo de comportamiento en los padres; a veces el papel que los padres asumen no siempre es la de mediar cuando sus hijos están en conflictos, más bien cuando consienten, o se ponen del lado de uno de los hijos entorpecen la mediación, de hecho la solución del conflicto, se dice que los padres no tienen preferencias que quieren a todos sus hijos de igual forma, pero si es importante que los padres traten de asumir una posición neutral de esta forma ayudar

---

<sup>31</sup> Mediadores de conflictos, varios autores; <http://www.mediale.cl/mediadores/conflictos>, (actualizado junio 2007)

<sup>32</sup> Mediadores de conflictos, varios autores; <http://www.mediale.cl/mediadores/conflictos>, (actualizado junio 2007)

a sus hijos a solucionar el conflicto, quizá los padres no tengan la solución precisa pero con el simple hecho de mostrarse neutral y ayudar a las partes es suficiente.

### ***3.6. Ética en la Mediación y la Orientación Familiar.***

La Dra. Femenia sobre el particular comenta que:

“Solamente estando conscientes de los permanentes dilemas éticos que la observación cuidadosa de los valores propone a lo largo del proceso. Una discusión de estos dilemas nos lleva a ponderar los siguientes temas:

Dilemas Éticos de la Mediación:

- Preservando la imparcialidad
- Manteniendo la confidencialidad
- Obteniendo el consentimiento informado de las partes
- Resguardando la auto-determinación de las partes
- Manteniendo una actitud no directiva
- Separando la mediación de la terapia y del consejo legal
- Previniendo el daño a las partes a consecuencia de la mediación
- Evitando el abuso de las partes hacia la mediación
- Manejando los conflictos de intereses, Mantenerse dentro de los límites de la competencia propia”<sup>33</sup>.

Hay muchos elementos de un rol: los valores y objetivos subyacentes a su desempeño, el lugar del conflicto dentro de la estructura social, las habilidades

---

<sup>33</sup> La mediación - instrumento de solución de conflicto, varios autores, <http://www.legalinfo-panama.com/articulos>, (actualizado junio 2007)

del interventor, las expectativas de las partes acerca del tercero, poder y expectativas atribuidas o supuestas, limitaciones debido al puesto, etc.<sup>34</sup>

Como podemos ver en todas las profesiones, acciones, se plantean normas, reglas estándar que se debe seguir, lo más importante es que una persona no olvide sus valores humanos, solidarios, su honestidad, sinceridad, que siempre actúe y hable con la verdad, ya que en cualquier circunstancias las personas no deben violar sus principios tampoco afectar los derechos de las demás personas.

### ***3.6.1. La neutralidad del mediador***

La neutralidad del mediador se convierte en algo imprescindible, ya que las partes involucradas en el conflicto, merecen los mismos tratos, alternativas, respeto, la igualdad, y la participación en la resolución del conflicto de forma libre y con la seguridad de que puede confiar en el mediador, y en su intervención como profesionales imparciales, neutrales.

“Hay cuatro elementos incluidos en esta parte percepción de neutralidad.

- a) Bajo o nulo poder real sobre las partes, b) Alta credibilidad,
- c) Enfocar el proceso y no el resultado, d) Es importante proveer racionalidad e información adecuada

Este enfoque es, al menos, incompleto, por que no toma en consideración el tema del balance de poder como dinámica central del conflicto. Dependiendo de la concepción del poder que se tenga, esta idea determinará cual de los diferentes roles se elegirá al intervenir.”<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Dra. Carmen Sánchez (otros), abril-agosto 2007, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, pag. 33.

<sup>35</sup> Dra. Carmen Sánchez (otros), abril-agosto 2007, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, pag. 33.

## ***3.3. EDUCACIÓN: MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN***

### ***3.3.1. Conflictos en el campo educativo***

Conflictos: metas y necesidades, Cuando las personas están en conflicto, tienen dos intereses principales. El primero es satisfacer sus necesidades y cumplir sus metas. Aquí suele estar la fuente del conflicto: las necesidades y las metas de un grupo chocan con las necesidades y metas del otro. El segundo interés es mantener una relación apropiada con la otra parte del conflicto. Estas dos preocupaciones pueden ser colocadas sobre un continuo que va de ninguna importancia a críticamente importante. “La conclusión es que para situaciones diferentes resultan pertinentes estrategias distintas. Con todo, si no se les orienta ni se les permite practicar, los estudiantes pueden emplear siempre la misma estrategia sin ajustarla a la situación”<sup>36</sup>

La mayor parte de los conflictos que se dan en las instituciones educativas son entre los profesores, autoridades y gobiernos. El caso de los estudiantes con profesores, o estudiantes con estudiantes, la mayoría son conducidos, dirigidos, solucionados por los docentes. También la ausencia de los padres de familia en la involucración de la educación de los hijos, en muy pocas ocasiones se presentan problemas entre los padres de familia y profesores; más bien los padres muestran buenas actitudes hacia los docentes.

### ***3.3.2. Diferencias Sociales***

“Diferencias en las clases sociales, los sociólogos utilizan el término ESTATUS SOCIOECONOMICO (ESE), para referirse a las variaciones en la riqueza, el poder y el prestigio. En las sociedades modernas, los grados de riqueza, poder y

---

<sup>36</sup> WOOLFOLK Anita (1999), psicología educativa, Person, Edi.7ma., pag.471



prestigio no siempre son homogéneos. Algunos como los profesores universitarios, son miembros de profesiones que si bien son razonablemente prestigiosas dan poca riqueza o poder. Otros tienen poder político aunque no riqueza. Ninguna variable por si sola, ni siquiera el ingreso, es una medida completa del estatus socioeconómico. A pesar de estas incongruencias, los investigadores acostumbraba a identificar cuatro niveles generales de estatus socioeconómico: alto, medio, trabajador y bajo<sup>37</sup>.

Las diferencias sociales se expresan fundamentalmente en términos de las desigualdades económicas que logran diferenciar grandemente no a los estudiantes en la escuela, sino a las escuelas propiamente dichas. Es muy poco probable encontrar estudiantes de nivel socioeconómico alto en escuelas de nivel socioeconómico medio, prácticamente imposible verlos en una escuela de nivel social trabajador o bajo. Las diferencias socioeconómicas no suelen expresarse en la escuela debido a que la generalidad de los estudiantes que asisten a alguna escuela en particular también pertenece a un nivel socioeconómico concreto. Los casos concretos en que un estudiante se encuentra en una escuela que no corresponde a sus intereses sociales traen conflictos internos cada vez mayores a medida que la edad aumenta.

#### “Estatus socioeconómico (ESE) y aprovechamiento

Hay muchas relaciones entre el estatus socioeconómico y el aprovechamiento académico; por ejemplo, está bien documentado el que en todos los grupos étnicos los estudiantes con un estatus socioeconómico elevado obtienen mayores niveles de aprovechamiento promedio en los exámenes y cursan más

---

<sup>37</sup> WOOLFOLK Anita (1999), psicología educativa, Person, Edi.7ma., pag.471

grados de escuela que sus compañeros de estatus socioeconómico bajo (Alwin y Thornton, 1984; Goleman, 1988; White, 1982)".<sup>38</sup>

El aprovechamiento diferenciado seguramente tienen que ver con la infraestructura de las escuelas, ambientes de trabajo, oportunidades que generalmente están más a disposición de quienes tienen niveles socioeconómicos elevados.

“Se trata de un resultado alentador que indica que la falta de ingresos puede no ser tan importante para el aprovechamiento académico como las actitudes y el comportamiento de la familia. De hecho, muchas familias con ingresos limitados hacen un excelente trabajo de apoyo al aprendizaje de sus hijos.

¿Cuáles son los efectos del estatus socioeconómico bajo que dan cuenta de un aprovechamiento escolar menor? Muchos factores cierran el círculo de la pobreza: malos servicios de salud para la madre y para el hijo, recursos limitados, estrés familiar, interrupciones en la escolaridad, discriminación y otros factores que conducen al fracaso escolar, a trabajos mal pagados y otra generación nacida en la pobreza. García (1991), aunque advierte que la investigación sobre el tema es magra, ofrece otras cinco explicaciones. Démosles un vistazo.

Bajas expectativas y baja autoestima, suelen vestir ropa vieja, hablar incorrectamente o estar menos familiarizados con los libros y las actividades escolares, sus maestros y compañeros suponen a veces que no son brillantes.

Desamparo aprendido, ellos o cualquiera que sufra fracasos continuos, llegan a creer que no tienen esperanza de triunfar en la escuela.

Resistencia cultural, para los miembros de su cultura, seguir estudiando significa querer actuar como la “clase media”, por lo que deben rechazar las conductas

---

<sup>38</sup> WOOLFOLK Anita (1999), psicología educativa, Person, Edi.7ma., pag.167-168-169-170

que les permitirían triunfar en la escuela (estudiar, cooperar con los maestros e incluso asistir a clase), para mantener su identidad y su posición de grupo.

Seguimiento, su socialización académica es distinta, es decir, que de hecho se les enseña de manera diferente.

Estilos de crianza infantil, su entorno no le ofrece el impulso escolar que brindan a los hijos los hogares de clase media y clase alta”<sup>39</sup>.

Lo cual, hay que aceptarlo, no tiene que ver con decisiones de los padres de los hogares de clase baja, sino con condicionantes de carácter social. En ese contexto es innegable que cada familia actúa lo mejor posible a favor de los hijos. Esto significa que cada hogar, en la medida de sus posibilidades y entendimiento, creará las mejores condiciones para la educación de su prole.

### ***3.3.3. Papel de los Profesores***

El profesor principalmente tienen el papel de enseñar, ser un mediador de la educación, además de ello se van convirtiendo en los segundos padres de los niños en formación, es decir el maestro actualmente no es solo la persona que dicta clases; además se preocupa por el bienestar de los estudiantes, en escuelas, instituciones en donde los recursos son muy escasos incluso muchos de los profesores ayudan económicamente a sus estudiantes para que puedan seguir estudiando, formándolos para la vida. El papel que desempeña el profesor en el aula es importante y relevante ya que no solo está formando en educación sino formando personas para el futuro, para que puedan ser buenos profesionales con valores, con conocimientos que le ayuden al ser humano y por ende a la sociedad.

“El maestro, mediador y facilitador de los conocimientos es un protagonista necesario, indispensable para el proceso de enseñanza aprendizaje. Su presencia

---

<sup>39</sup> WOOLFOLK Anita, psicología educativa, Person, Edi. 7ma. 1999, pag. 471-472

física, su labor diaria lo colocan en relación directa con los alumnos y su actividad es determinante para la transmisión de conocimientos”<sup>40</sup>

### ***3.3.4. Violencia en las aulas Reincidencia***

“En muchas comunidades y escuelas del país, la violencia entre los jóvenes es un problema creciente” (Lowry. Sleet, Duncan, Powell y Kolbe, 1195,p.7) Jóvenes de 12 a 24 años son las víctimas más probables de la violencia no criminal en la sociedad estadounidense y muchos de los ataques ocurren dentro de la escuela. Este problema tiene muchas causas y un reto para todos los miembros de la sociedad ¿Qué pueden hacer las escuelas?”<sup>41</sup>

La reincidencia de la violencia no es un problema individual, es decir solo de los estudiantes, o de las amas de casa, o de los ancianos, esto es una influencia social, las personas día a día están expuestas a la violencia, a mirar discusiones en el bus, en la calle, en la casa, en las novelas, en las noticias, en el congreso, en la presidencia de la república, la estructura de esta sociedad va influyendo cada vez se va creyendo, o al menos cuando vemos un cuadro de violencia no se hace nada por que se considera que es normal, o pero aún que es problema de esa persona. Mientras no se trabaje en prevención, se eduque a las personas de forma diferente, mientras no se analice de todo lo que produce la violencia, se seguirá inmersos en la violencia y en las reincidencias de las mismas.

### ***3.3.5. Normas Claras***

“Los centros deben tener normas claras contra el bullying, con programas que ayuden a las víctimas y castiguen y formen a los acosadores; con reuniones en las aulas en las que los niños discutan sobre las reglas de funcionamiento y se

---

<sup>40</sup> PABLO MIRANDA (2004), cuaderno el educador, pag.46-47

<sup>41</sup> WOOLFOLK Anita (1999), psicología educativa, Person, Edi. 7ma., pag. 471-472

responsabilicen de ellas, en las que se propicie una cultura de empatía. La necesidad de evaluar, a través de la inspección y de las autoridades educativas<sup>42</sup>.

No sólo basta con tener normas claras sino el establecer mecanismos con los que la gente pueda cumplir estas normas, crear ambientes en donde todos cumplan las normas desde las autoridades hasta todas las demás personas, que las normas no queden como muchos manuales que están en archivo olvidadas, sino que se conviertan en parte de la vida y de la acción de cada persona.

### ***3.3.6. Actitud de los padres***

Los padres juegan un papel fundamental en la resolución de conflictos escolares o en su profundización. En ello interviene de gran manera su propia formación, la relación con sus hijos, la concepción que tengan respecto de la educación que deban recibir, la disciplina, la relación con el docente; entre otros factores.

Frente a hechos conflictivos provocados por los niños sus padres tienden, en algunos casos, a favorecer la posición de uno de sus hijos lo cual conflictúa más la problemática, generando resentimientos innecesarios. Otro ámbito de acción y participación de los padres de familia es el Comité de padres de familia institucional y la directiva de grado. Allí también se puede confirmar la capacidad de cooperación o de generar conflictos, a favor o en contra, a veces ocasionando que los hijos resulten afectados.

---

<sup>42</sup> SÁNCHEZ LEÓN Carmen (otros) 2006, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador, pag. 37.

### ***3.3.7. Mediación y Pedagogía***

La mediación y la pedagogía se refiere a la resolución del problema del aprendizaje; en el intervienen activamente tanto el docente como el discente.

Las normas que la Pedagogía propone son aplicadas por el mediador-profesor para lograr que el conflicto-aprendizaje sea superado por parte del estudiante; en tal sentido la formación del profesional juega un papel fundamental. La participación, la creatividad, de los profesores para realizar propuestas, proyectos, que beneficien la enseñanza-aprendizaje, que se logre la involucración de los padres de familia, ya que no se puede dejar de lado la importante influencia de los padres frente a sus hijos especialmente en edades escolares.

### ***3.3.8. Mediadores Escolares***

La mediación en los centros escolares, es mucho más que el intercambio, el manejo de información no es suficiente, la formación en mediación y orientación se debe crear una comunidad de mediadores, en donde estén involucrados profesores, autoridades del plantel, padres de familia, estudiantes, el gobierno, en donde todos deben asumir un nivel de conciencia y de responsabilidad frente a la resolución de conflictos en los centros escolares.

### ***3.3.9. Mediación Escolar***

“La mediación en los centros escolares implica mucho más que una formación y actividades para los alumnos mediadores, ya que todos los agentes de la comunidad escolar profesores, padres y estudiantes- deben ser conscientes de su papel en la búsqueda de formas alternativas de resolución de conflictos y de,

esta forma, participar activamente en la creación de una nueva cultura en los centro escolares”<sup>43</sup>

Los conflictos escolares tienen intrínsecamente la posibilidad de formar parte de la personalidad de los estudiantes, la aplicación de valores, lo cual, con la mediación adecuada es justamente lo que se espera de la Educación.

También debe haber una mediación en el caso de las autoridades en las instituciones con los profesores, a su vez con los estudiantes, y con los padres de familia; logrando ser todos parte de la educación.

### ***3.3.10. Ventajas de la Mediación en Centros Escolares***

- Es un acto voluntario y de responsabilidad de las partes quienes, deciden participar o no en el proceso de Mediación.
- Está basada en el principio de confidencialidad.
- Protege la relación entre las personas involucradas en el conflicto, y mejora sus relaciones interpersonales.
- El acuerdo de Mediación parte de los principios interesados, protegiendo así los intereses de ambos.
- Ayuda a resolver conflictos en forma rápida, económica, ahorra tiempo y evita procesos administrativos largos”<sup>44</sup>.

### ***3.3.11. Aspectos Positivos de la Mediación Escolar***

“ASPECTOS POSITIVOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR (Uranga 1998).

- Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.

---

<sup>43</sup> SÁNCHEZ LEÓN Carmen (otros) 2006, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador, pag. 39.

<sup>44</sup> DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA (2007)-centro de mediación, DIPTICO

- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios del otro.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escuela activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Ayuda a la resolución de disputas de forma más rápida y menos costosa.
- Se reduce el número de sanciones y expulsiones.
- Disminuye la intervención de los adultos que es sustituida por la de los alumnos/as mediadores /as o por los mismos disputantes”.<sup>45</sup>

### ***3.3.12. La Orientación en la Educación***

La Orientación en la Educación es una actividad, como se reconoció páginas atrás, es fundamental para el proceso educativo en razón de lograr que el educando se encamine adecuadamente. La orientación especialmente a nivel secundario en el Ecuador se encarga de conducir al estudiante en la toma de decisiones primeramente para elegir una especialidad de bachillerato y luego las primeras motivaciones e indicaciones para escoger la carrera a nivel superior. Vale decir, de la acertada conducción de la Orientación Estudiantil depende el futuro de los estudiantes.

---

<sup>45</sup> SÁNCHEZ LEÓN Carmen (otros) 2006, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador, pag. 40.



Una carrera o especialidad escogida en forma inadecuada, sin que corresponda al verdadero interés o perfil del educando lo menos que puede traer es pérdida de dinero y años de vida. Generalmente podemos ver a personas que escogieron mal su carrera en algún momento tienen conflictos internos que afloran a su vida familiar y personal, que si tuvieron una buena orientación en el momento adecuado pudieron ser evitados.

La orientación a nivel educativo también incursiona en la problemática familiar que tiene directa incidencia en el comportamiento de los estudiantes en la escuela. La relación orientador-padre de familia, puede, efectivamente, convertirse en la luz que el padre espera en la conducción de la crianza de sus hijos. La generalidad de padres no tiene experiencia en estas actividades por lo que el consejo llevado ya en cita particular o en las denominadas “escuela para padres” constituyen un importante apoyo que ayuda efectivamente a conducir a la familia; en la educación, en la identificación de necesidades de los hijos de acuerdo a su edad, lo importante que es entregarles afecto, ayudándolo en su formación como futuro hombre que generará cambios en la sociedad.

### ***3.3.13. Ética en la Mediación y Orientación Escolar***

Las personas que integren, que guíen una mediación, una orientación, debe ser un profesional, si no lo es, no hay problema, en donde si no pueden fallar es en sus principios como personas, en sus valores, siempre deben tener claro que la ética, que los valores de una persona no son vendibles, que si en un momento fallan a su ética, a sus principios, será algo que no podrán cambiar jamás.

### ***3.3.14. Principios Básicos***

1. “Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes.
2. Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende los problemas

3. Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas.
4. Sugerir enfoques alternativos.

La principal herramienta con la que cuenta el mediador, es pues, el proceso.

Dicho proceso recordarse con la regla nemotécnica CADGER:

1. Comenzar la discusión
2. Acumular información
3. Desarrollar la agenda y discutir la tarea
4. Generar movimiento
5. Escape a reuniones privadas
6. Resolver la disputa.<sup>46</sup>

Es importante que todos los mediadores orientadores, respeten estos principios, no olviden sus principios básicos, antes de cualquier acción, ser un profesional siempre buscando el beneficios de las personas; no dejarse llevar sólo por alcanzar un rubro económico, más bien ganarse el respeto por ser un buen profesional.

## ***3.4. MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LAS RELACIONES LABORALES***

### ***3.4.1. Conflictos Obrero-Patronales***

"Las relaciones de trabajo generan con frecuencia hechos y omisiones que afectan su curso normal, originando diferencias de distinta naturaleza, denominadas conflictos de trabajo. Que no son más que las disputas de derecho o de intereses que en ocasión del hecho social trabajo, se suscitan entre empleadores, empleados, sindicatos y el estado". "Se refiere a los

---

<sup>46</sup> SÁNCHEZ LEÓN Carmen (otros) 2006, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador, pag. 42-43

antagonismos, enfrentamientos, discrepancias y pugnas laborales que constantemente se promueven entre empleadores y los empleados"<sup>47</sup>.

La propia condición del trabajador, frente a sus jefes, genera tensiones, conflictos, si a esto le sumamos que los obreros no se sienten satisfechos con sus sueldos, con sus funciones, va generando en los empleados una actitud de menosprecio frente a los jefes, además afecta el autoestima en el caso de los trabajadores, éstas, y otras, diferencias de poder, hacen que las relaciones entre obrero y patrono sean conflictivas.

“Este concepto de conflicto laboral incluye las disputas de hecho y las contiendas de derecho:

- a. Entre empleadores y empleados
- b. De empleados entre si
- c. Entre sindicatos o intersindicales
- d. Entre empleadores y sindicatos de empleados
- e. Entre la entidad gremial y sus afiliados
- f. Entre empleadores, sindicatos y empleados con el estado o funcionarios administrativos y judiciales, encargados de la aplicación de la ley laboral.
- g. Empleadores, sindicatos y empleados con terceros empleados.
- h. Disputas laborales de carácter penal.
- i. Controversias civiles, accesorias, conexas o derivadas de la violación de una ley laboral, sancionada por leyes represivas, o del incumplimiento de una obligación contractual de carácter laboral.

---

<sup>47</sup> Conflictos laborales, varios autores, <http://www.monografias.com>, (actualizado junio 2007)

El concepto de conflictos de trabajo señalado anteriormente, comprende una infinidad de situaciones individuales o colectivas, jurídicas o de interés, que dependen de las circunstancias y del grado de desarrollo de las instituciones y de los sujetos del derecho del trabajo que intervienen en ella”.<sup>48</sup>

Las características principales de estos conflictos son las desigualdades especialmente económicas, diferencias de sueldos, de funciones, pero sobre todo el trato, de minimizar la presencia del trabajador en la empresa, la presencia de sindicatos en algunas empresas hacen que en cierta forma los trabajadores tengan más derechos, pero esto hace que los jefes, que personas que no pertenecen al sindicato, tengan rechazo, molestia a los que si pertenecen.

### ***3.4.2. Características de los Conflictos Laborales***

“Una característica es que desborda el interés meramente particular, tiene repercusión social, se trata propiamente de conflictos entre el capital y el trabajo; elementos esenciales de la producción, cuyo desequilibrio genera perturbaciones de connotaciones sociales de imprevisibles alcances, susceptibles de romper la necesaria armonía entre las clases sociales.

Son conflictos predominantemente humanos que ponen en juego valores humanos de carácter universal; predomina en ellos un interés de protección al trabajo del hombre, teniendo en cuenta, esencialmente, la dignidad de la persona del empleado”<sup>49</sup>.

La principal característica de los conflictos entre empleados y patronos se presenta, cuando este último no respeta a su trabajador, cuando viola sus derechos, cuando

---

<sup>48</sup> Conflictos laborales, varios autores, <http://www.monografias.com>, (actualizado junio 2007)

<sup>49</sup> Conflictos laborales, varios autores, <http://www.monografias.com>, (actualizado junio 2007)

atenta contra la autoestima, no le paga lo adecuado por la función desempeñada, al generar un ambiente sin las condiciones necesarias que atentan contra la integridad del obrero, etc.; se comienza a crear una lucha de poderes, de tensiones, de desprecio; lo mencionado no es un problema aislado, más bien es la regla que se repite desde hace siglo con los trabajadores.

Los conflictos laborales son susceptibles de afectar la vida económica y la tranquilidad pública interestatal, trascendiendo los límites nacionales.

Los conflictos laborales tienen una sustantividad propia que se deriva de la aplicación, en cualquier forma, del derecho del trabajo a una relación jurídica o social. Esto motiva lo que se ha llamado la "Despersonalización de las partes"

En el sentido de que "Por su naturaleza específica se considera de que la contienda se ha producido entre el capital y el trabajo, concepto este que sirve de base para asignar a cada una de las partes en litigio una función y un sentido diferente dentro del conflicto laboral".

Caracteriza también estos conflictos, la intervención de los sindicatos como parte del proceso. Generalmente en los conflictos de intereses, los empleados actúan representados por el sindicato; este es parte activa y decisiva en el conflicto. El Laudo Arbitral, o el pacto colectivo de condiciones de trabajo contienen casi siempre derechos y obligaciones a cargo del sindicato, el cual es parte de la negociación en el conflicto económico.

Según el artículo 117 del Código de Trabajo expresa lo siguiente: "Que los sindicatos que sean partes en un pacto colectivo pueden ejecutar las acciones que nacen de éste para exigir su cumplimiento o el pago de daños y perjuicios contra otros sindicatos que sean también partes en el mismo, contra los

miembros de estos y contra sus propios miembros, así como contra cualesquiera otras personas obligadas por el pacto"<sup>50</sup>.

Otra característica de los problemas laborales, es quién, toma, ejecuta las decisiones, que no siempre beneficiarán al trabajador, lo mas usual es que la persona que tiene problemas con uno de los jefes sea despedido, y perjudicado en todo sentido; casi en ningún lugar sucede que si alguien tiene un mal entendido, un conflicto, con él jefe, se sienten a conversar y traten de resolver las cosas de forma que beneficie a ambas partes.

### ***3.4.3. Mediación de crisis laborales***

En nuestro país la mayor parte de mediaciones laborales son tratadas a niveles legales, ya que no necesariamente la relación patrono- obreros es de comprensión, de empatía, de solidaridad, realmente son dos fuerzas distintas en donde el más fuerte es el que gana y define como se soluciona el problema, casi siempre la solución del problema es tomada por los jefes.

El mediador sería una persona a nivel interno de la empresa, en muy pocas empresas se contratan personas a nivel externo para que ayuden en la mediación para la solución del conflicto. Sin embargo esto no es muy oportuno que digamos ya que como hemos venido viendo a lo largo del tema.

“La mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales”, siempre se necesita una persona que sea neutral, que sea libre, que pueda tomar decisiones en beneficio de las partes siempre conservando su imparcialidad.

---

<sup>50</sup> Conflictos laborales, varios autores, <http://www.monografias.com>, (actualizado junio 2007)

### ***3.4.4. Orientación laboral como apoyo a la mediación***

Al igual que en los ámbitos familiares, educativos, la orientación ayuda, colabora con el personal para no terminar las cosas en conflictos, se le prepara a la gente para que sea un ente de soluciones, de ayudas, de beneficios.

Sin embargo en el campo laboral es bastante difícil la aplicación de este campo de orientación ya que como mencione en el párrafo anterior las posiciones, los poderes de las partes son distintos, y esto influye mucho ya que no existirá igualdad en las soluciones.

### ***3.4.5. Ética en la mediación y orientación laboral***

#### **3.4.6. Valentía**

Es importante la valentía, la actitud que asume el mediador, pero más que todo es valentía para seguir hasta el final del proceso, y sobre todo siempre buscar el beneficio de la partes igualmente o al menos lograr que no se sientan perjudicadas.

#### **3.4.7. Prudencia**

La prudencia es indispensable en todas las profesiones, acciones de una persona, esto no quiere decir que sea un actor pasivo y se siente a escuchar, escuchar..., sino que debe ser muy profesional siempre manteniendo su imparcialidad, no asumir bajo ninguna circunstancia una actitud paternalista, sobre-protectora, con ninguna de las partes.

#### **3.4.8. Rectitud**

Siempre debe estar en las acciones del profesional psicólogo como mediador, orientador, no recibir sobornos de ninguna naturaleza, y mantener sus principios para la toma y cumplimiento de las resoluciones.

## ***3.5. EL PSICÓLOGO COMO MEDIADOR Y ORIENTADOR***

### ***3.5.1. Campos de acción del psicólogo como mediador y orientador***

La intervención del psicólogo en cuanto a la mediación, cuando se presentan **problemas de pareja** (entre cónyuges legalmente constituidos, en parejas de hecho), el procedimiento consiste en primero brindarles un ambiente cálido, empatía, amabilidad, atención, luego se induce a las partes a reconocer los errores, no con el afán de que se sigan reclamándose las cosas, la posición del psicólogo es clave, sus intervenciones cuando sea necesario, después se les pide que acepten las consecuencias de las acciones, que reflexionen asía donde les conduce esas actitudes, y que cambios pueden generar como pareja.

En la **estructura familiar**, la aplicación de test proyectivos en donde podemos enfocarnos mejor en el contexto de cada miembro de la familia, lo cuál nos permitirá una excelente intervención.

**Psicología clínica**, se trabaja en la calidad de vida del paciente, por ende de las personas que lo rodean, en la educación, aceptación de su enfermedad, en la adherencia terapéutica, en autoestima, en mantenerle al paciente con un optimismo por la vida.

**Psicología educativa**, “van desde el estudio experimental hasta el tratamiento de problemas específicamente educativos que se producen en el ámbito escolar”<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> SÁNCHEZ LEÓN Carmen (otros) 2006, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador, pag. 55



“**Psicología laboral**, se configura como un centro de recogida de recursos laborales y formativos existentes en la zona y de atención directa a las personas para el asesoramiento sobre temas de empleo, y trabaja con la metodología de actuación integral. Esto significa que tiene en consideración tanto los aspectos formativos y las habilidades sociolaborales de las personas como las características de las ofertas de trabajo, y que sus actuaciones no son independientes ni desconexas entre ellas”<sup>52</sup>

EL psicólogo interno en una empresa, también es empleado, por lo tanto es bastante complicado que pueda asumir una actitud imparcial, si los obreros hacen una reunión para que les suban los sueldos, y el psicólogo es consiente que es factible hacerlo, pero el jefe dice que no, es un ambiente en donde no necesariamente existirá una mediación justa, en lo que se podría trabajar es en orientación.

El psicólogo como consultor, no sólo asume el papel de dar información de los empleos, de puestos de trabajo, sino que identificada, ayuda, orienta, sobre las posibilidades de un trabajo para una persona, tomando en cuenta sus habilidades, las necesidades, las proyecciones de vida que tiene esa persona.

### ***3.5.2. Funciones del psicólogo frente a los conflictos familiares***

La función principal de un psicólogo como profesional es ayudar a la familia, a la pareja a que mejoren sus relaciones, que aprendan a auto-controlarse, a resolver los problemas, que sean parte de la solución mejorando su calidad de vida.

---

<sup>52</sup> SÁNCHEZ LEÓN Carmen (otros) 2006, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador, pag. 56

### ***3.5.3. El psicólogo como eje de las relaciones maestro – alumno – familia***

Primero es un ámbito que en nuestro país no se da en su totalidad, ya que siempre el maestro muchas veces cumple su cátedra y no más, además en la mayoría de colegios las relaciones orientador-maestro-alumno, familia; no existe una interacción, el querer cambiar este papel es como querer realizar lo que hace un orientador educativo. Sin embargo no esta descartado que luego cuando el papel de la psicología vaya tomando más campo, cuando la gente la identifique como parte importante, se podría pensar en esta relación.

### ***3.5.4. Papel del psicólogo en la empresa***

Trabajar con el personal de la empresa, identificar habilidades, aptitudes, para un puesto de trabajo, motivar a los trabajadores para que se involucren más en las funciones que tienen que desempeñar en su cargo, ayudar a los obreros no sólo en el ámbito de mejor rendimiento de trabajo, sino como persona, escuchando sus problemas individuales, no olvidar que el hombre es producto, reflejo de la sociedad.

## **4. METODOLOGÍA**

Realizado al Nor-Oriente de la Ciudad de Quito tomados en cuenta familias, escuelas, colegios, empresas, en la parroquia El Inca, en el Comité del Pueblo Número uno, La Bota (Nivel socioeconómico Bajo), El Edén, Plan Victoria (Nivel socioeconómico Medio Alto).

Revisión de la “guía didáctica”<sup>53</sup>, se realiza la aplicación de encuestas en los tres ámbitos (familiar, educativo, laboral), y también la tabulación e interpretación de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación tanto en el nivel socioeconómico medio alto como en el medio bajo.

Las características de la investigación se realiza en dos niveles socioeconómicos medio bajo, medio alto, encontrar escuelas, colegios, empresas, familias, con las características solicitadas, dificulto, ya que no necesariamente en el sector, barrio, se encuentran estos ámbitos.

En las familias investigadas se percibe claramente la diferencia en los niveles socioeconómicos, cosas que se expresan desde su presencia personal, su lenguaje, su forma de dirigirse a los miembros de la familia, en el aspecto de colaboración con la investigación en los dos niveles socioeconómicos son muy parecidos, mostrando una actitud de incomodidad, de no querer colaborar.

En las instituciones educativas de igual manera existe un ambiente bien diferenciado, desde la fachada de los planteles educativos, hasta la presencia de cada estudiante, también se ve una marcada diferencia entre la tranquilidad, comodidad, que muestran

---

<sup>53</sup> Dra. Carmen Sánchez (otros), abril-agosto 2007, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador.

los estudiantes de un nivel socioeconómico medio alto frente a los de nivel socioeconómico medio bajo.

La investigación desarrollada en la parroquia el Inca, las familias mediante el sistema puerta a puerta, en las empresas realizar la entrega de la solicitudes, explicación del trabajo, para que autoricen, en las instituciones educativas de igual forma siempre tomando en cuenta que no se salgan de las condiciones que pide la universidad, y sobre todo siendo constante, aprovechando antes que salgan a vacaciones en el caso del ámbito educativo.

Características de los participantes, en el ámbito familiar 20 familias de condición social media alta y 20 de media baja; tres hijos comprendidos entre nueve y 18 años, por cada familia.

En el ámbito educativo, dos escuelas (una fiscal y una particular), dos colegios (un fiscal y un particular); en las escuelas, un profesor por grado, al director y dos profesores especiales. En los colegios a diez docentes, tres estudiantes de segundo, tercero, cuarto y quinto; a las autoridades del plantel. (Rector, Vicerrector e Inspector General)

En el ámbito laboral, dos instituciones, empresas u organizaciones, una pública y una privada, a Directivos (cuatro) (gerente, jefe de personal o RRHH, dos directores de área), líderes sindicales (cuatro) y trabajadores (15).

- Recursos humanos, alumnos, profesores, directivos, personal administrativo, obreros, personal de seguridad, familias.

Las instituciones, escuela Jumándi (fiscal), escuela y colegio Francis Bacón (Particular), Col. Benjamín Carrión (fiscal), empresas químicos e importaciones H&H (privada), hospital HCAM Carlos Andrade Marín (pública), barrios comité del pueblo número uno, la bota, el edén, plan victoria.

La investigación en la parroquia el Inca al nor-oriente en la Ciudad de Quito, el tipo de investigación es la descriptiva- correlacional –explicativa, las encuestas aplicadas en el período de abril-julio 2007, está detallado en el anexo en el ámbito familiar, educativo y laboral; previa la aplicación de encuestas me reuní con los grupos explicándoles de que se trataba, pidiéndoles que contesten todas las preguntas,

## ***5. RESULTADOS OBTENIDOS***

La tabulación de los resultados que se presenta a continuación se refieren a la investigación realizada en la Ciudad de Quito parroquia El Inca entre Abril y Julio de 2007 a instituciones educativas, empresas y familias.

Está organizada por ámbito familiar, educativo y empresarial, dentro de cada uno de ellos por niveles socioeconómicos: medio-alto y medio-bajo, para el caso de los ámbitos educativo y familiar mientras que para el empresarial por empresas privadas y públicas.

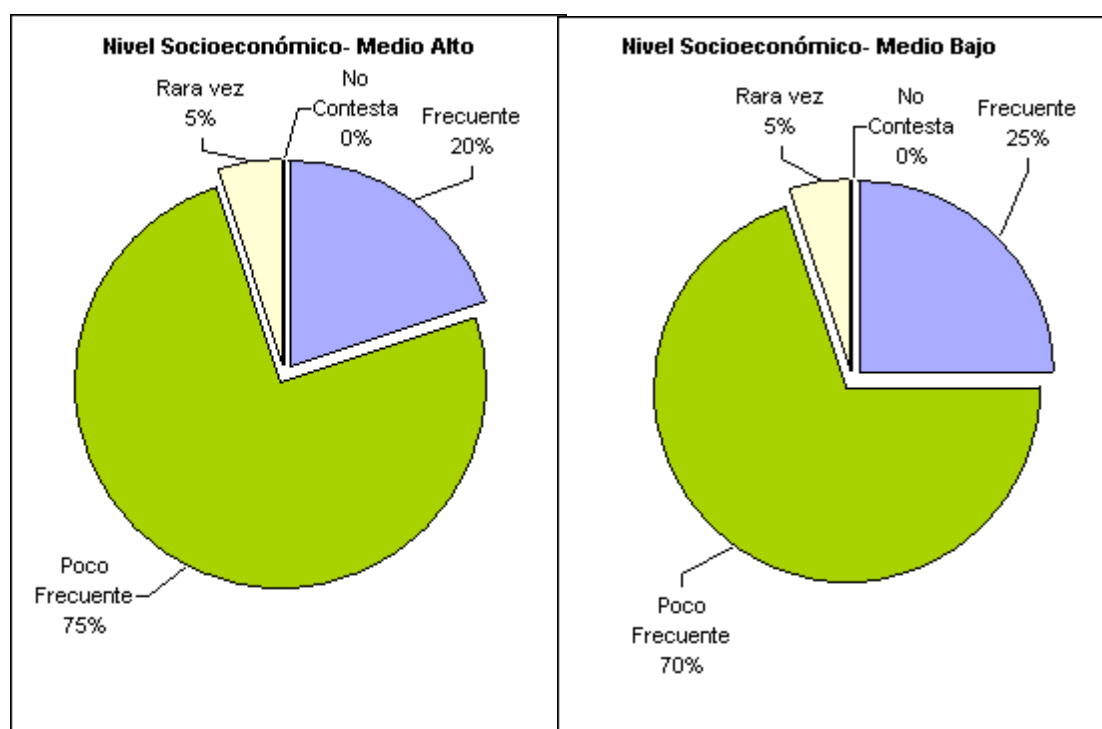
## 5.1.1 *Ámbito familiar*

### 5.1.2. Encuesta dirigida a Padres

#### Pregunta 1

Dentro de su familia, los conflictos o problemas se dan

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	4	20,0%	5	25,0%
Poco Frecuente	15	75,0%	14	70,0%
Rara vez	1	5,0%	1	5,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

## Pregunta 2

Con su pareja existen discusiones y peleas

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	9	45,0%	7	35,0%
Poco Frecuente	11	55,0%	12	60,0%
Rara vez	0	0,0%	1	5,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

## Pregunta 3

**Las peleas entre sus hijos se dan**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	6	30,0%	4	20,0%
Poco Frecuente	11	55,0%	10	50,0%
Rara vez	3	15,0%	5	25,0%
No Contesta	0	0,0%	1	5,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

[Marco3]

**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007



#### Pregunta 4

Cuándo existen conflictos en su hogar lo solucionan mediante el diálogo

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	13	65,0%	9	45,0%
Poco Frecuente	7	35,0%	8	40,0%
Rara vez	0	0,0%	3	15,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

[Marco4]

**Fuente:** Encuestas realizadas

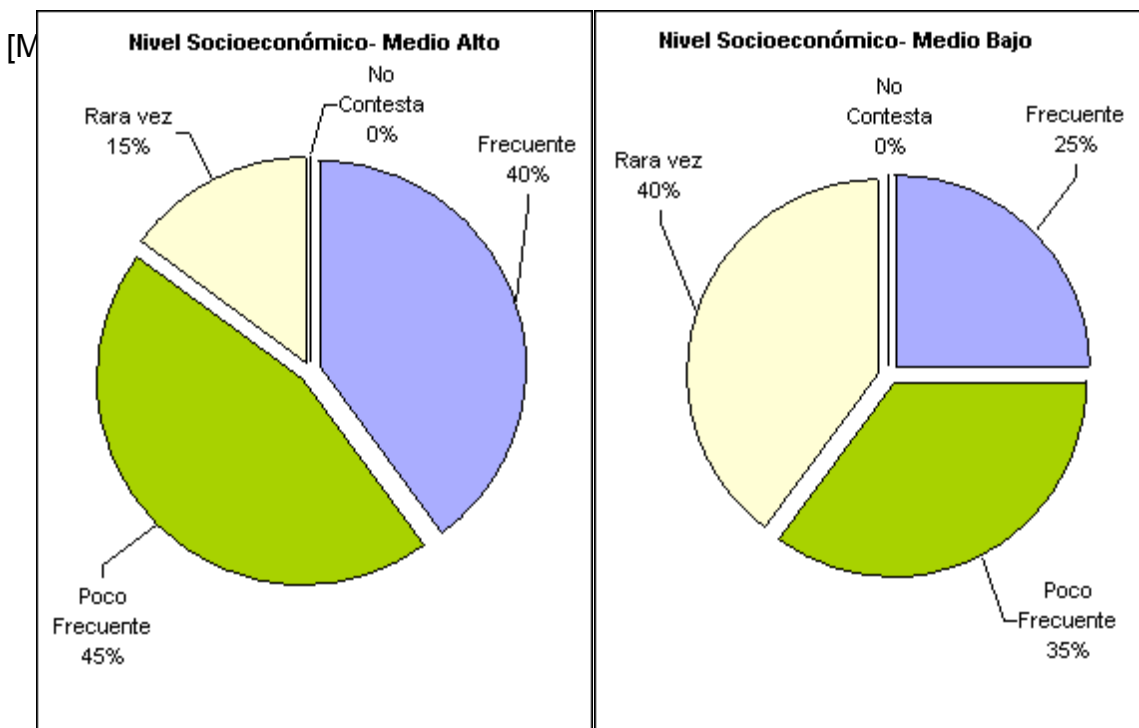
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 5**

**Cuándo existe un conflicto en su hogar, intervienen sus familiares para ayudar a solucionarlo**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	8	40,0%	5	25,0%
Poco Frecuente	9	45,0%	7	35,0%
Rara vez	3	15,0%	8	40,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

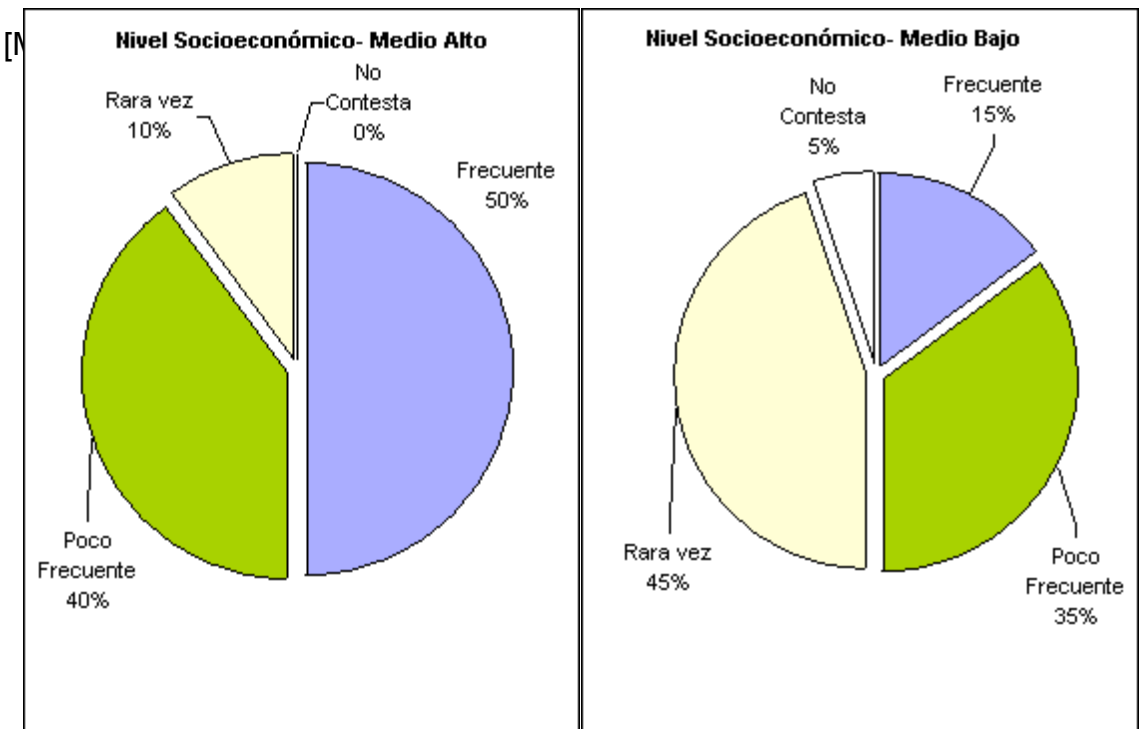
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 6**

**Acuden a un profesional que les ayude a solucionar sus conflictos familiares**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico Medio Alto</b>		<b>Nivel socio Económico Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	10	50,0%	3	15,0%
Poco Frecuente	8	40,0%	7	35,0%
Rara vez	2	10,0%	9	45,0%
No Contesta	0	0,0%	1	5,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

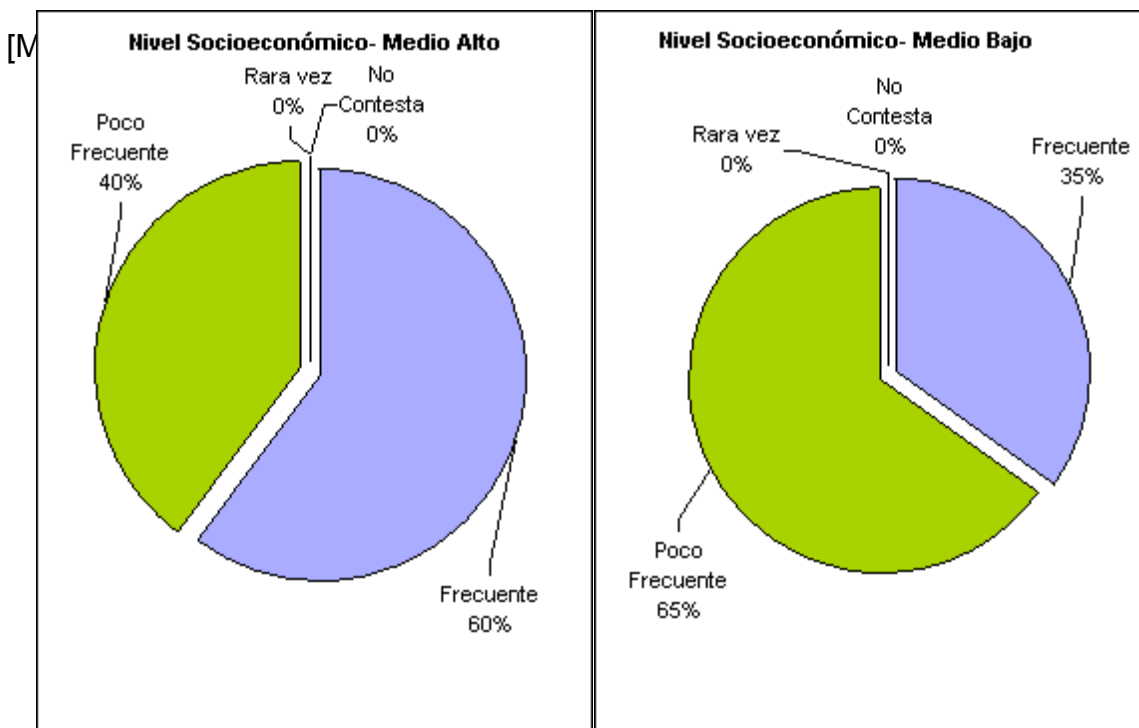


**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaboración:** Autora  
**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 7**

**Cuando existen discusiones entre sus hijos, ustedes como padres intervienen para solucionar el problema o conflicto**

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	12	60,0%	7	35,0%
Poco Frecuente	8	40,0%	13	65,0%
Rara vez	0	0,0%	0	0,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

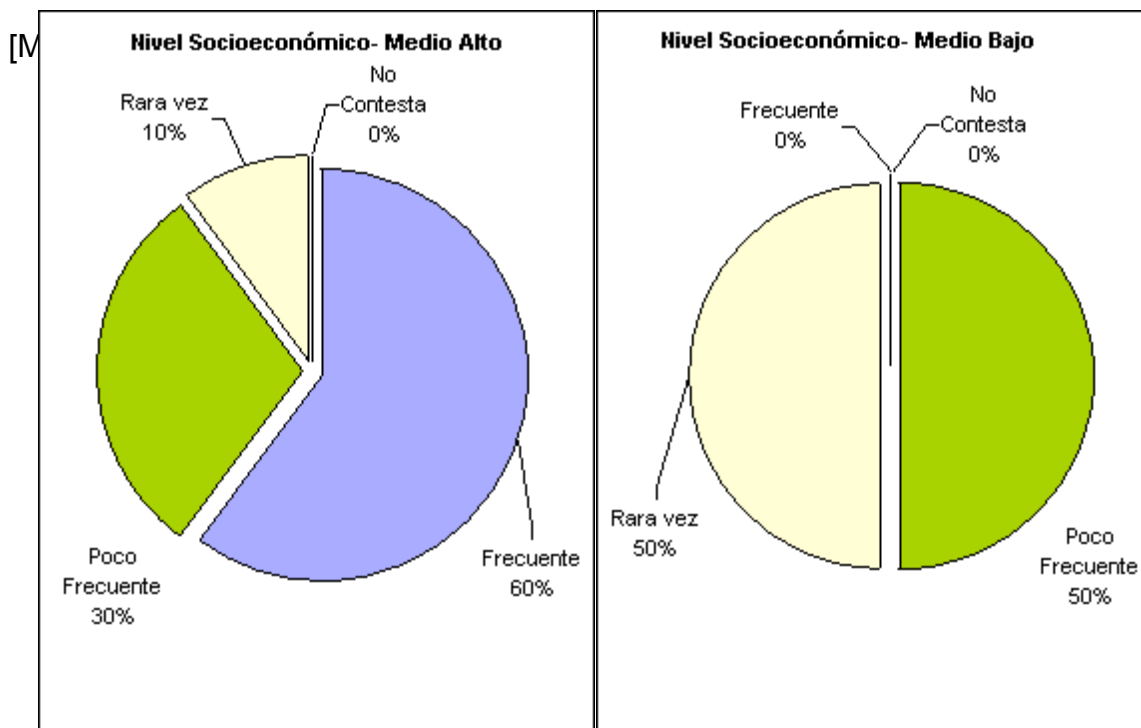
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 8**

**Busca ayuda de profesionales para mantener la armonía de su hogar**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	12	60,0%	0	0,0%
Poco Frecuente	6	30,0%	10	50,0%
Rara vez	2	10,0%	10	50,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

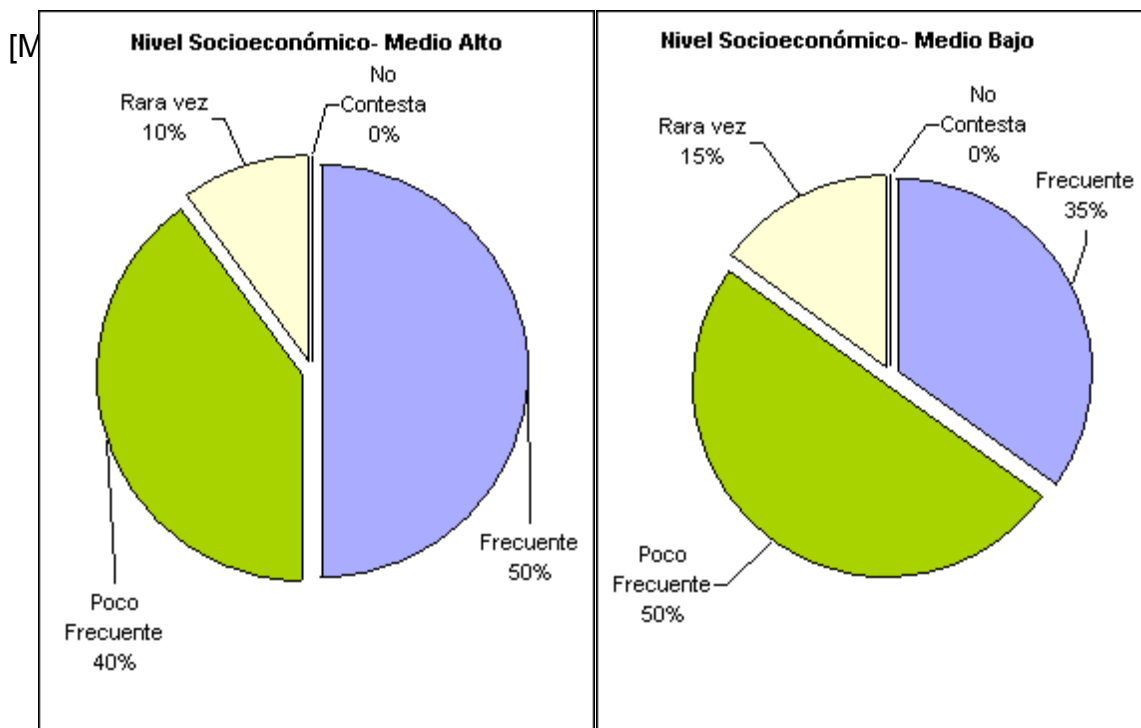
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 9**

**Para mantener las buenas relaciones entre sus hijos ustedes dialogan con ellos**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	10	50,0%	7	35,0%
Poco Frecuente	8	40,0%	10	50,0%
Rara vez	2	10,0%	3	15,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

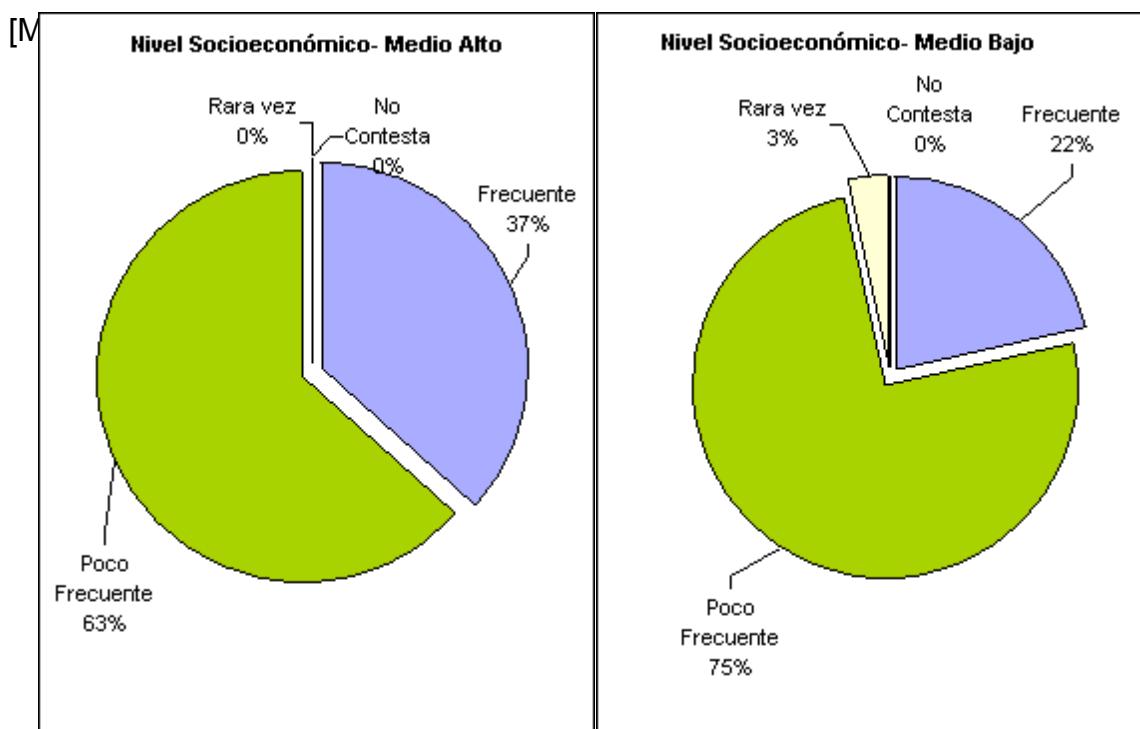
**Fecha:** Mayo, 2007

### 5.1.3. Encuesta dirigida a hijos

#### Pregunta 1

Tus padres discuten o pelean

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	22	36,7%	13	21,7%
Poco Frecuente	38	63,3%	45	75,0%
Rara vez	0	0,0%	2	3,3%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

## Pregunta 2

Existen problemas entre tú y tus hermanos

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	27	45,0%	21	35,0%
Poco Frecuente	31	51,7%	32	53,3%
Rara vez	2	3,3%	7	11,7%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

[Marco11]

**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

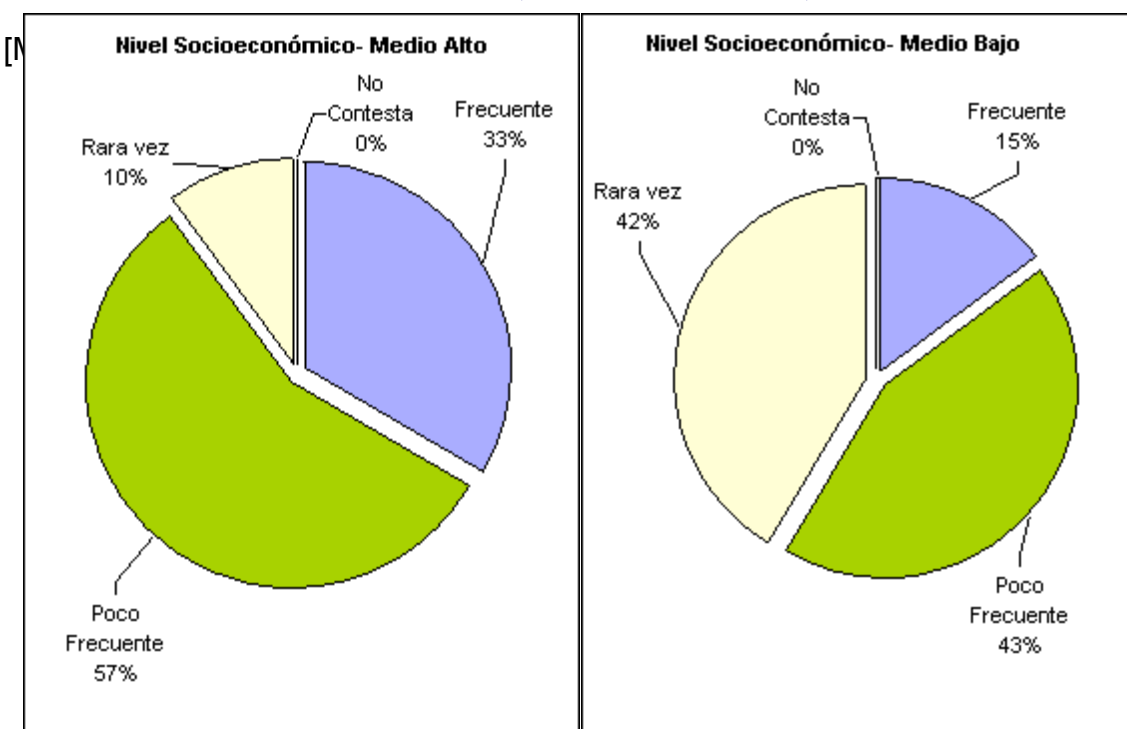
**Fecha:** Mayo, 2007



**Pregunta 3**

**Cuando hay peleas en tu casa, otras personas ayudan a tus padres a solucionar sus problemas**

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	20	33,3%	9	15,0%
Poco Frecuente	34	56,7%	26	43,3%
Rara vez	6	10,0%	25	41,7%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

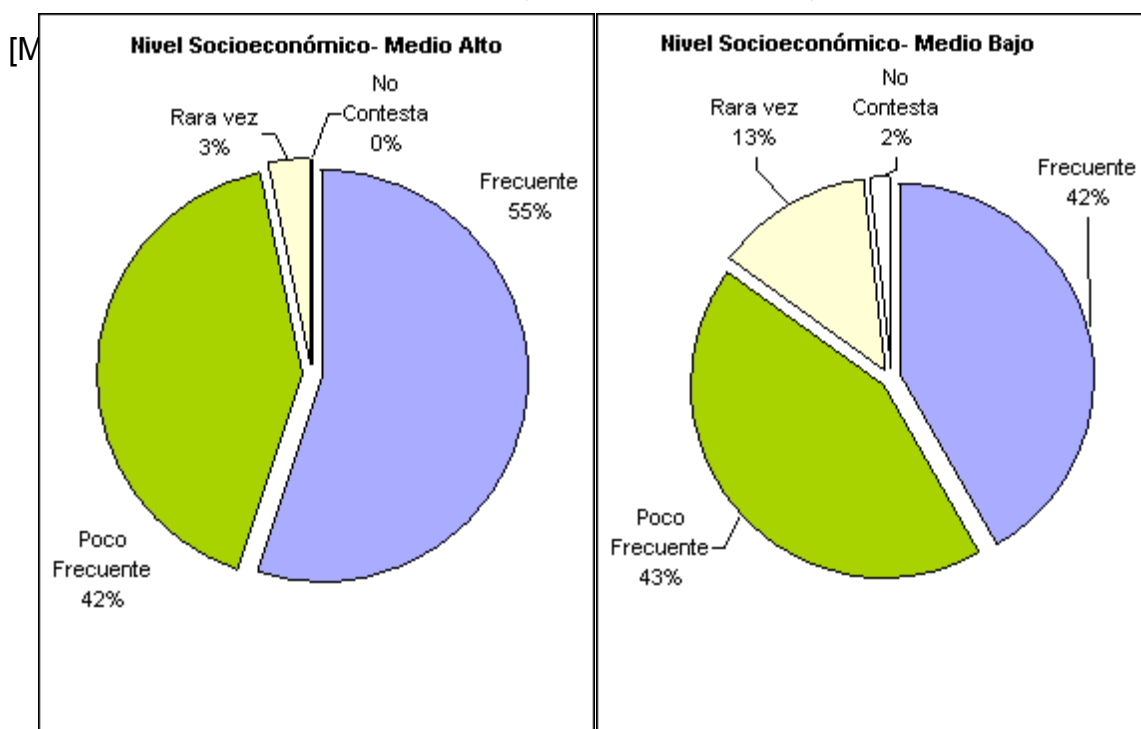
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 4**

**Cuándo existen peleas con tus hermanos tu papás intervienen para que hagan las paces**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	33	55,0%	25	41,7%
Poco Frecuente	25	41,7%	26	43,3%
Rara vez	2	3,3%	8	13,3%
No Contesta	0	0,0%	1	1,7%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

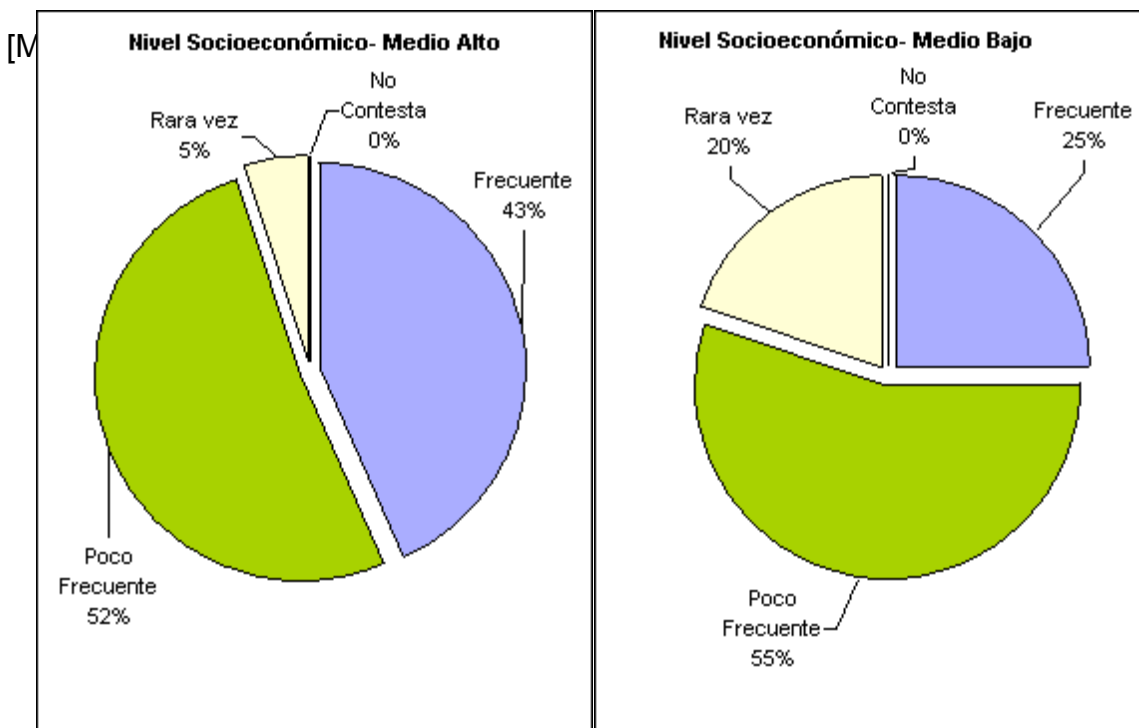
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 5**

**Tus padres dialogan contigo y tus opiniones son tomadas en cuenta cuando existen problemas en tu familia**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	26	43,3%	15	25,0%
Poco Frecuente	31	51,7%	33	55,0%
Rara vez	3	5,0%	12	20,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

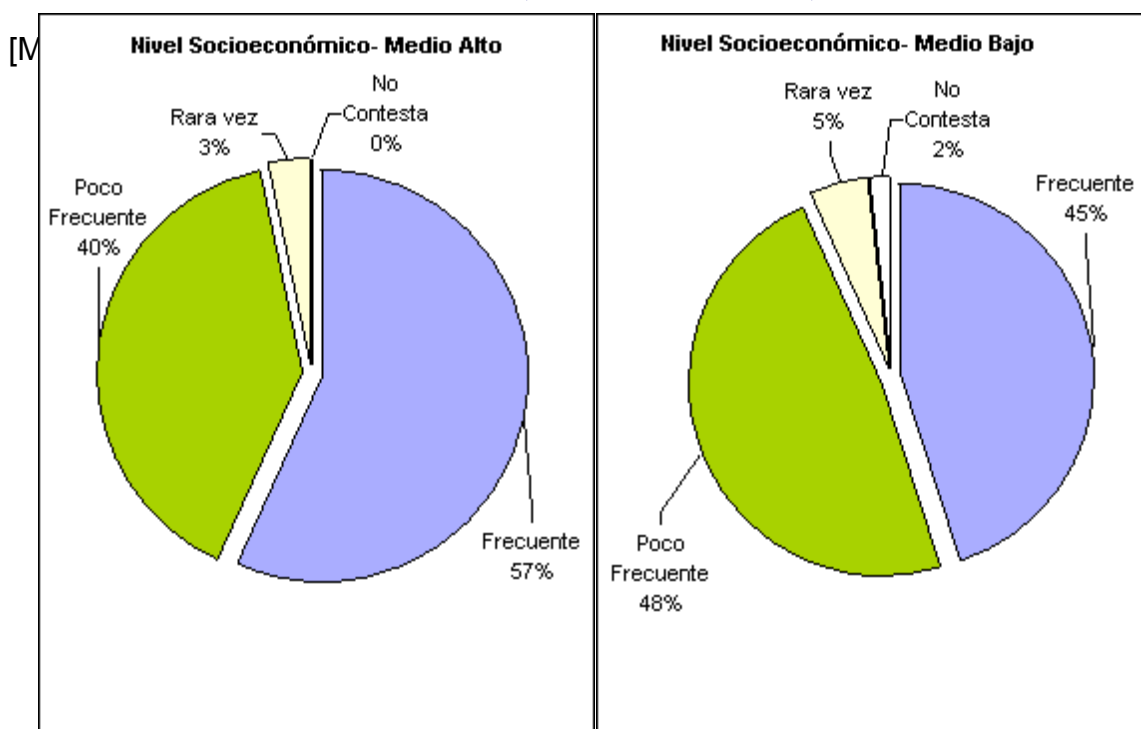
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 6**

**Existen acciones por parte de tus padres para que hagas las paces con tus hermanos**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	34	56,7%	27	45,0%
Poco Frecuente	24	40,0%	29	48,3%
Rara vez	2	3,3%	3	5,0%
No Contesta	0	0,0%	1	1,7%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

## 5.1.4. *Ámbito educativo*

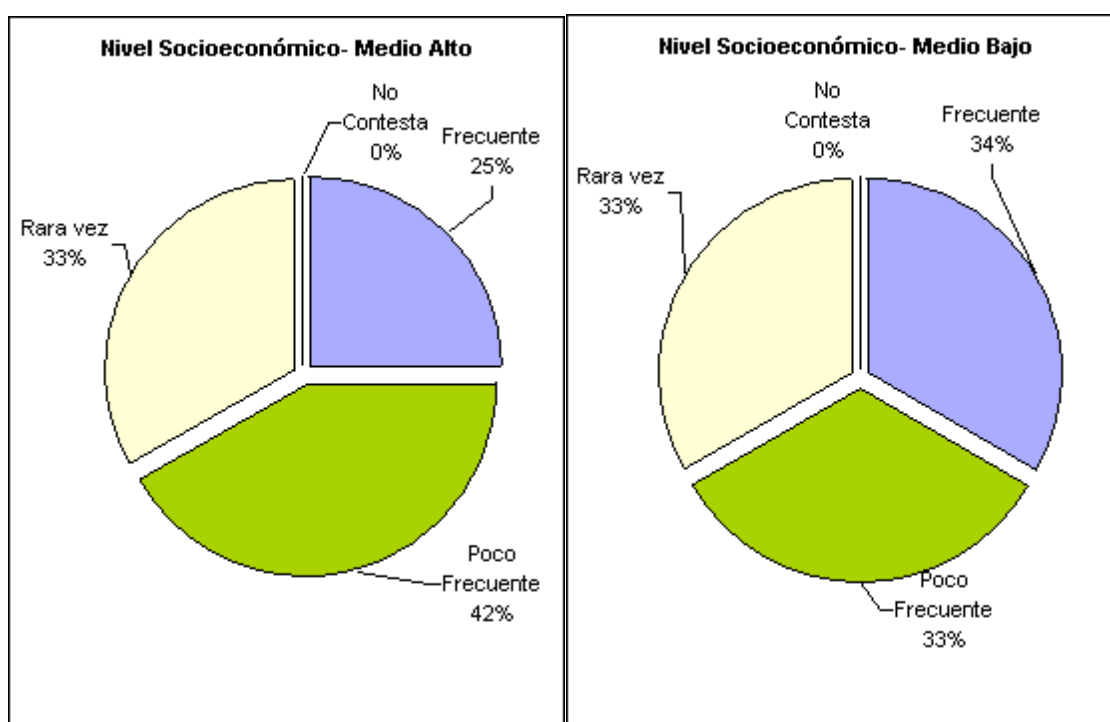
### 5.1.5. Colegios

#### Encuesta dirigida a Estudiantes

##### Pregunta 1

Las peleas entre compañeros se dan

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	3	25,0%	4	33,3%
Poco Frecuente	5	41,7%	4	33,3%
Rara vez	4	33,3%	4	33,3%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Autora

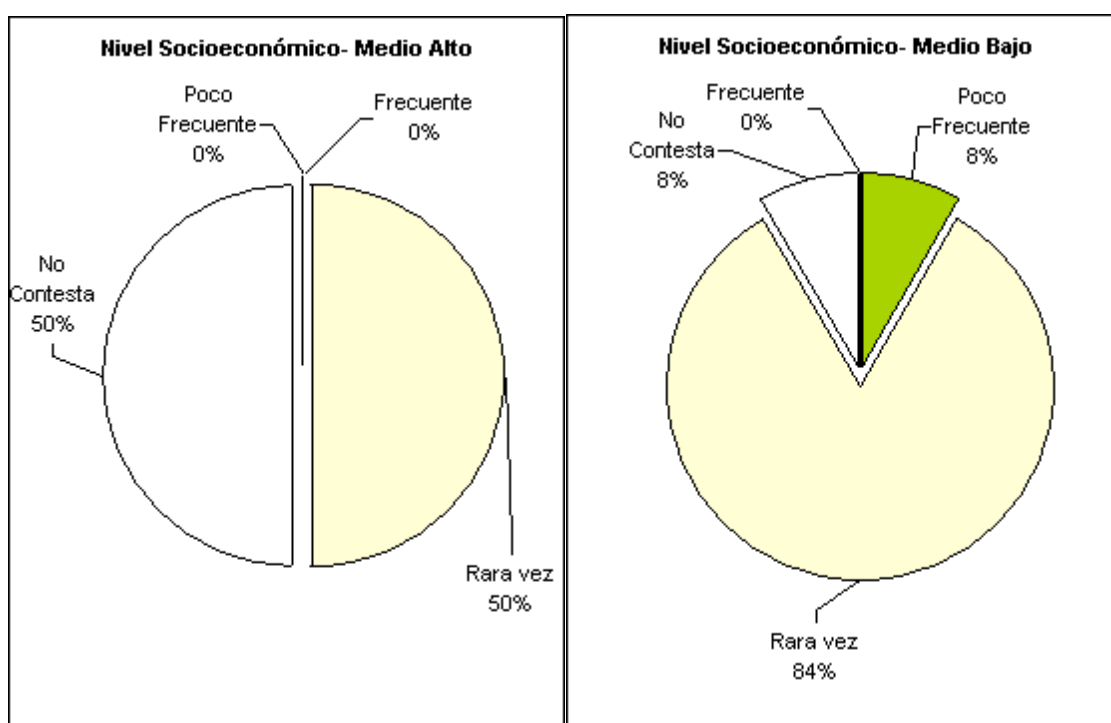
**Fecha:** Abril, 2007

## Pregunta 2

Tus profesores discuten o pelean

### Nivel socio Económico

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	0	0,0%	0	0,0%
Poco Frecuente	0	0,0%	1	8,3%
Rara vez	6	50,0%	10	83,3%
No Contesta	6	50,0%	1	8,3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

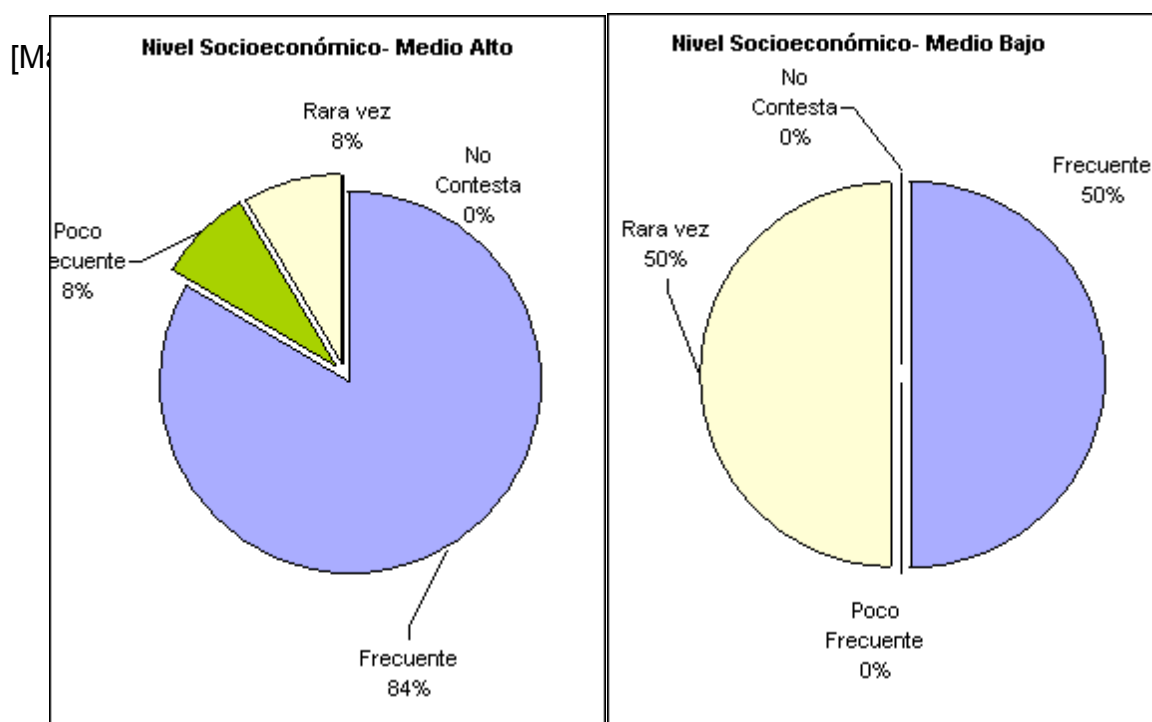
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 3**

**Cuando existen peleas con tus compañeros tus profesores ayudan a solucionarlo?**

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	10	83,3%	6	50,0%
Poco Frecuente	1	8,3%	0	0,0%
Rara vez	1	8,3%	6	50,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

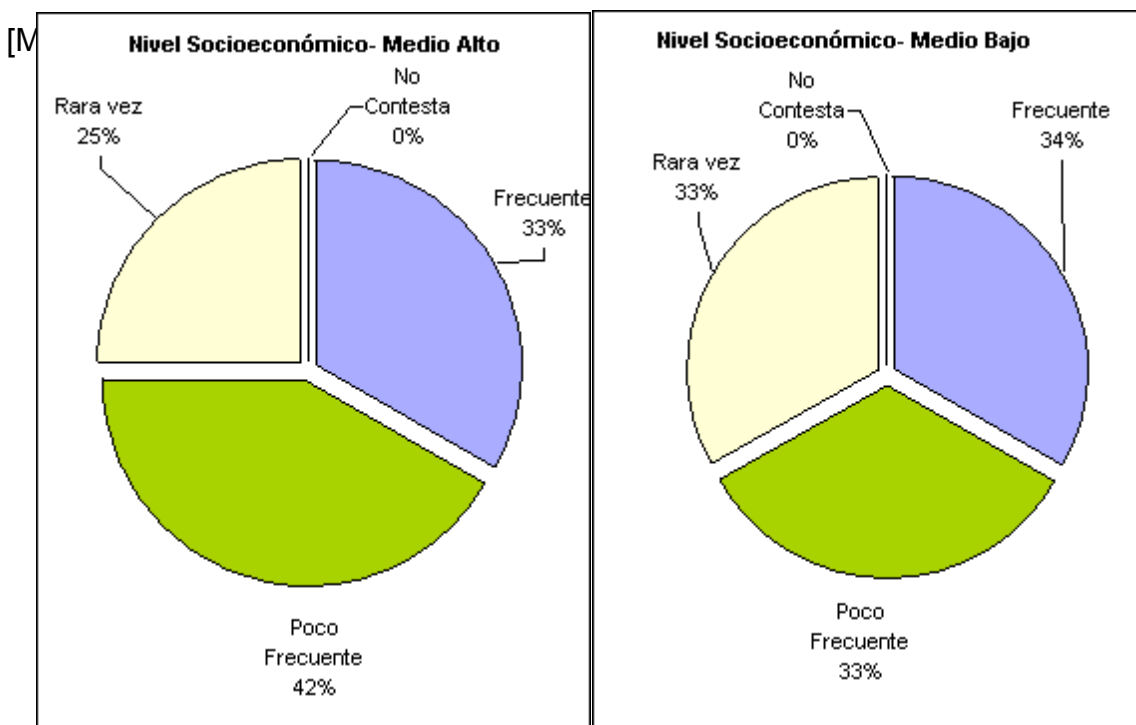
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 4**

**Los padres de familia ayudan a tus profesores a solucionar los problemas entre compañeros**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	4	33,3%	4	33,3%
Poco Frecuente	5	41,7%	4	33,3%
Rara vez	3	25,0%	4	33,3%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

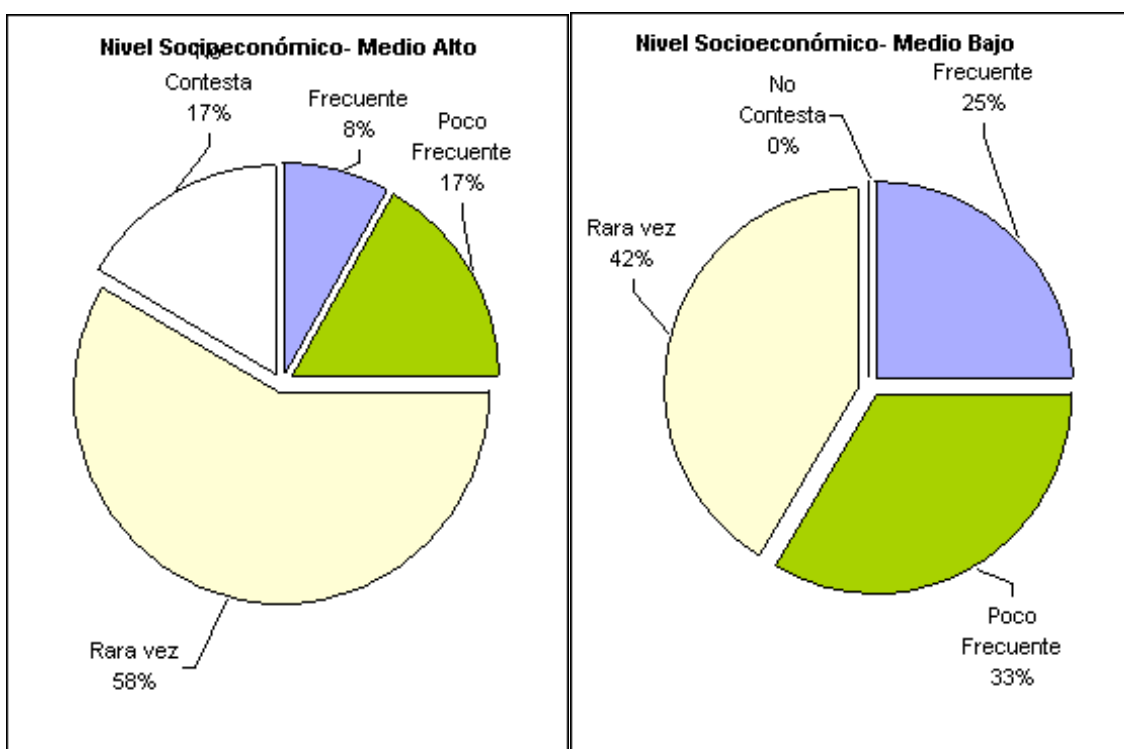


**Pregunta 5**

**Existen discusiones con tus profesores**

**Nivel socio Económico**

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	1	8,3%	3	25,0%
Poco Frecuente	2	16,7%	4	33,3%
Rara vez	7	58,3%	5	41,7%
No Contesta	2	16,7%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

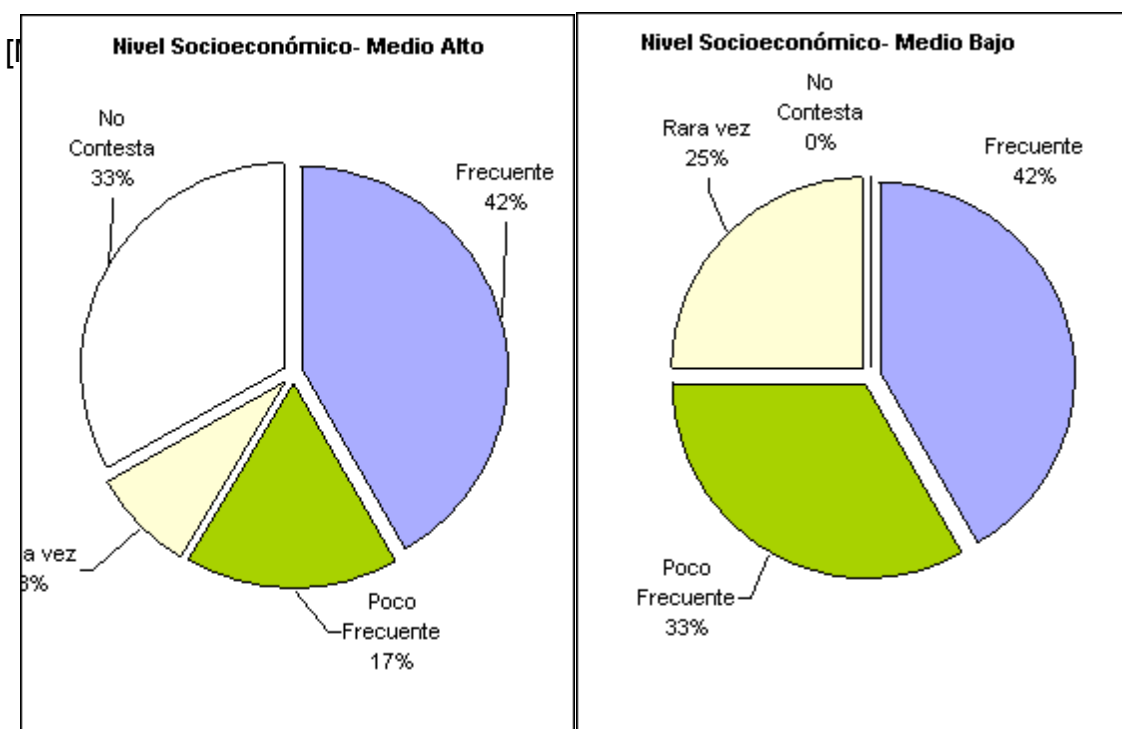
**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 6**

Se realizan talleres de capacitación para solucionar problemas en la institución educativa y mantener las buenas relaciones entre compañeros y docentes

**Nivel socio Económico**

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	5	41,7%	5	41,7%
Poco Frecuente	2	16,7%	4	33,3%
Rara vez	1	8,3%	3	25,0%
No Contesta	4	33,3%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

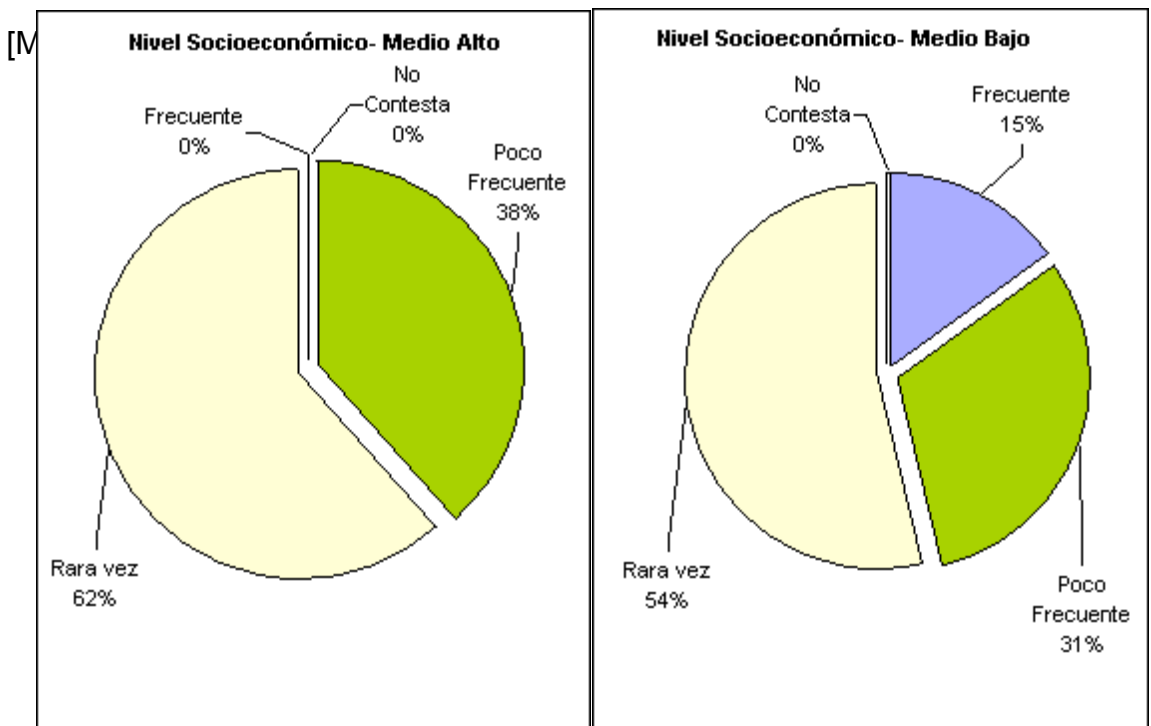
**Fecha:** Abril, 2007

## Encuesta dirigida a docentes

### Pregunta 1

Los conflictos entre alumnos dentro del aula son

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	0	0,0%	2	15,4%
Poco Frecuente	5	38,5%	4	30,8%
Rara vez	8	61,5%	7	53,8%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

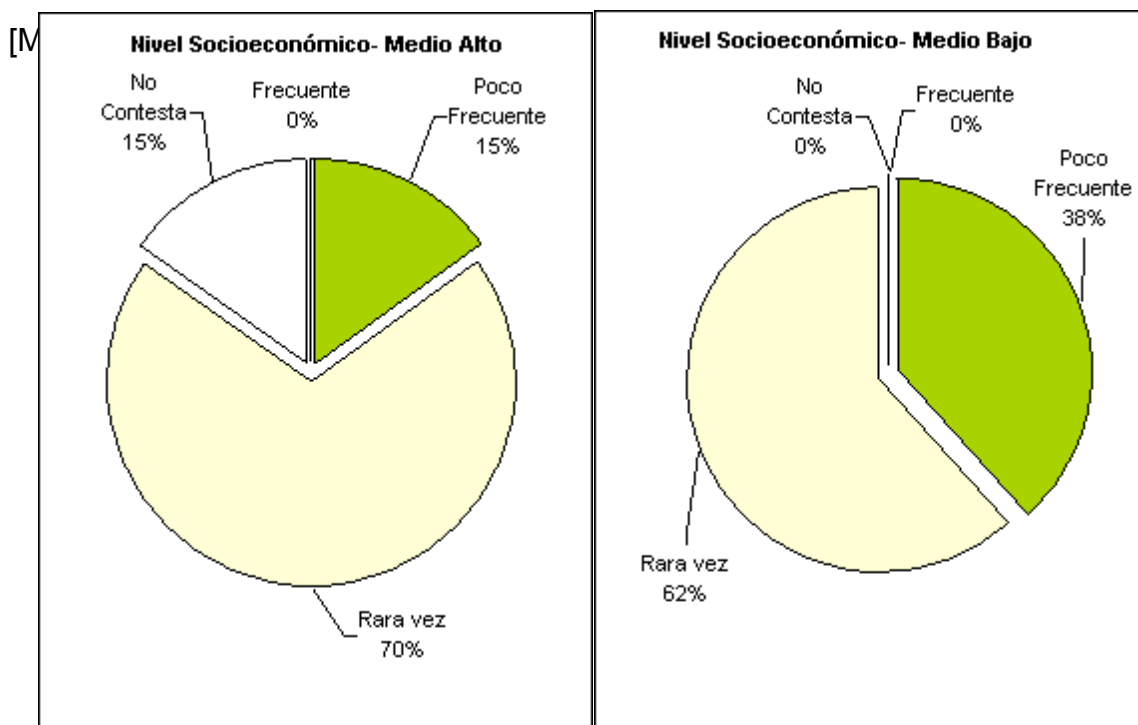


**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaboración:** Autora  
**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 2**

Los conflictos entre docentes dentro de la educación educativa son

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	0	0,0%	0	0,0%
Poco Frecuente	2	15,4%	5	38,5%
Rara vez	9	69,2%	8	61,5%
No Contesta	2	15,4%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

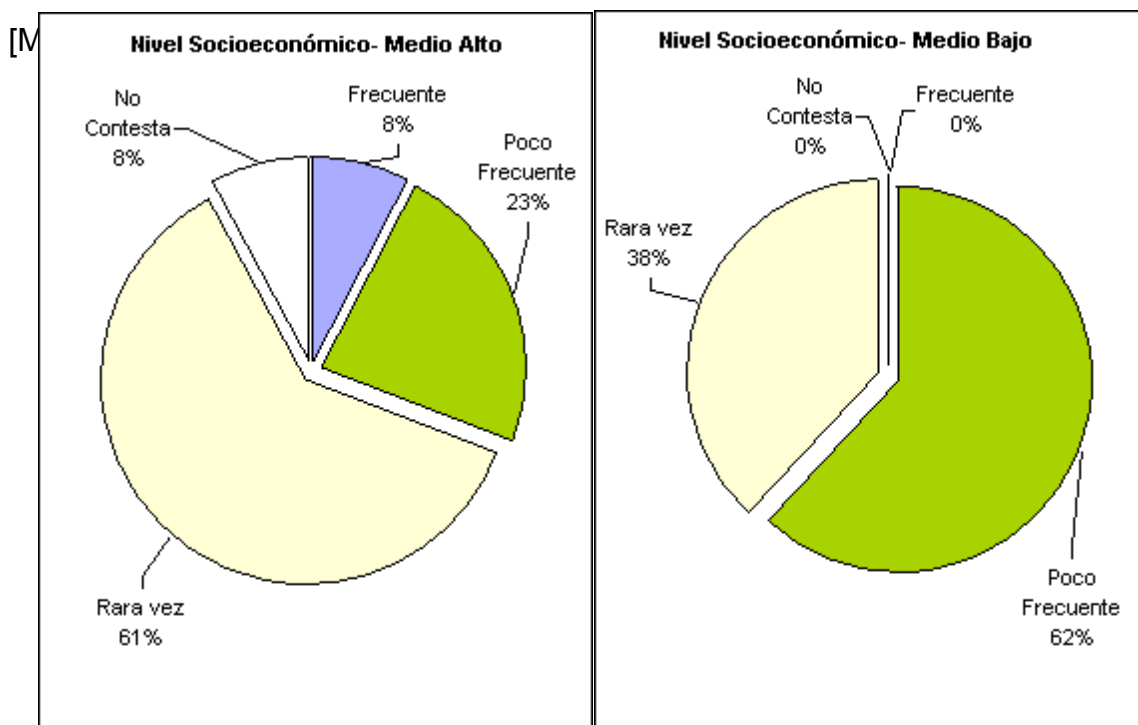
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 3**

Los conflictos entre alumnos y docentes son

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	1	7,7%	0	0,0%
Poco Frecuente	3	23,1%	8	61,5%
Rara vez	8	61,5%	5	38,5%
No Contesta	1	7,7%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

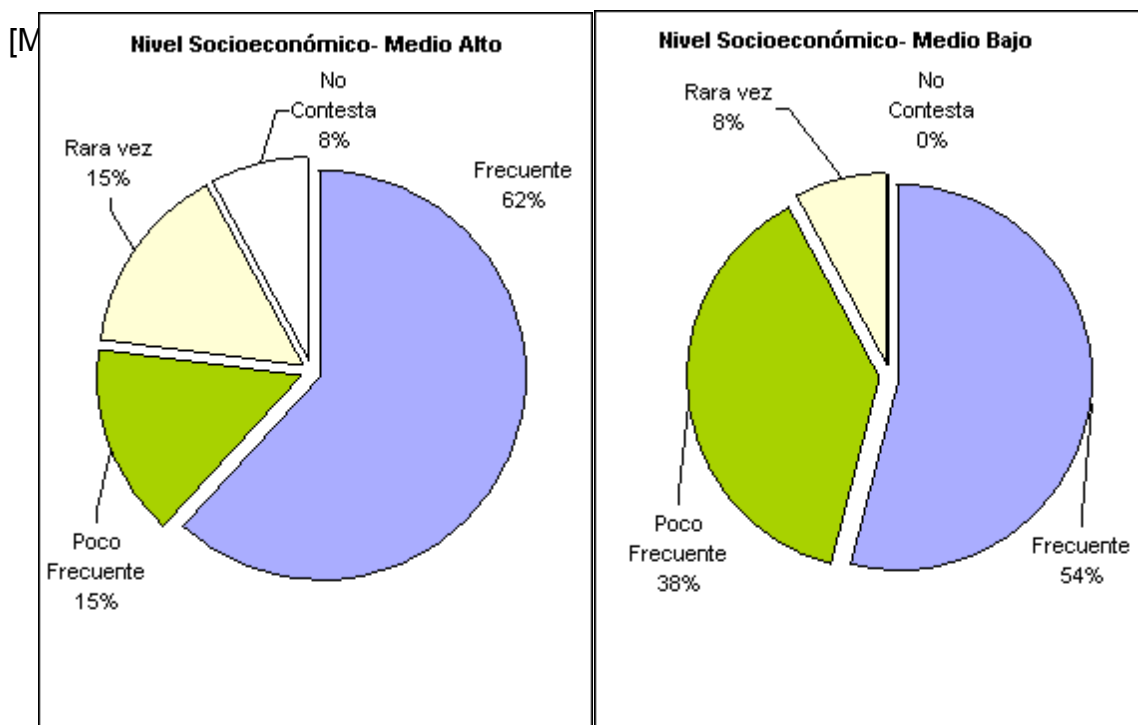
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 4**

**Los docentes intervienen en la solución de conflictos escolares entre alumnos**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	8	61,5%	7	53,8%
Poco Frecuente	2	15,4%	5	38,5%
Rara vez	2	15,4%	1	7,7%
No Contesta	1	7,7%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

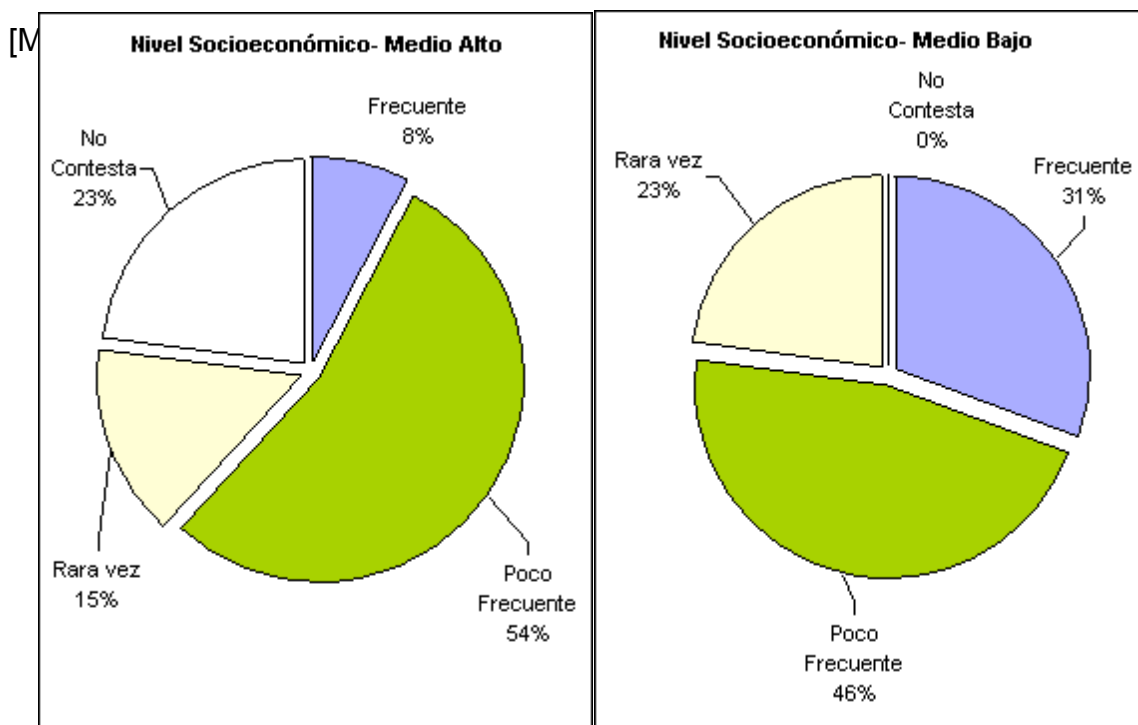
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 5**

**Los padres cooperan en la solución de conflictos escolares**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	1	7,7%	4	30,8%
Poco Frecuente	7	53,8%	6	46,2%
Rara vez	2	15,4%	3	23,1%
No Contesta	3	23,1%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

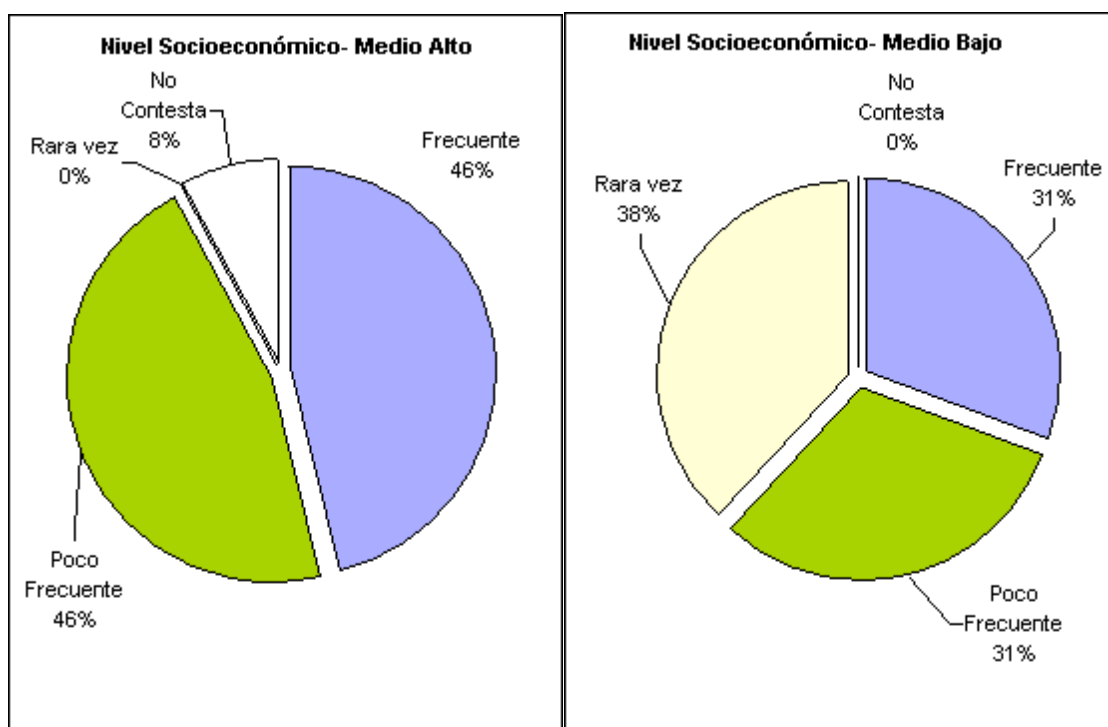
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

### Pregunta 6

Acuden a un profesional que le ayude a solucionar sus conflictos familiares

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	6	46,2%	4	30,8%
Poco Frecuente	6	46,2%	4	30,8%
Rara vez	0	0,0%	5	38,5%
No Contesta	1	7,7%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

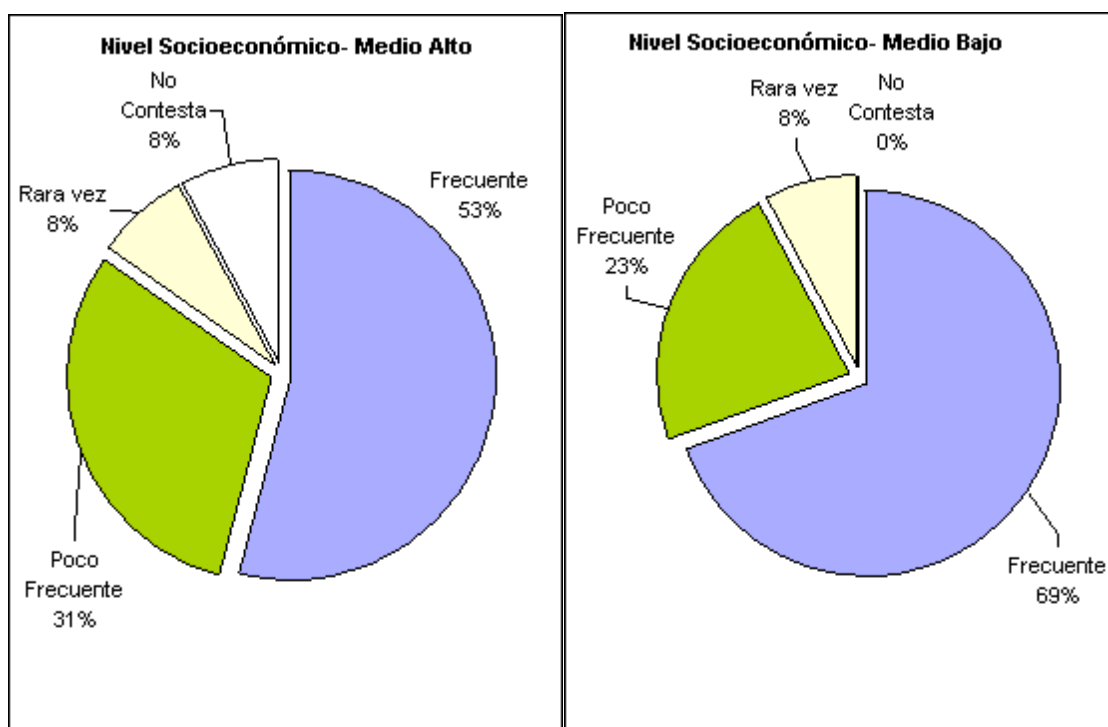
**Fecha:** Abril, 2007



**Pregunta 7**

**Cree que la capacitación en mediación y orientación se debe dar**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	7	53,8%	9	69,2%
Poco Frecuente	4	30,8%	3	23,1%
Rara vez	1	7,7%	1	7,7%
No Contesta	1	7,7%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

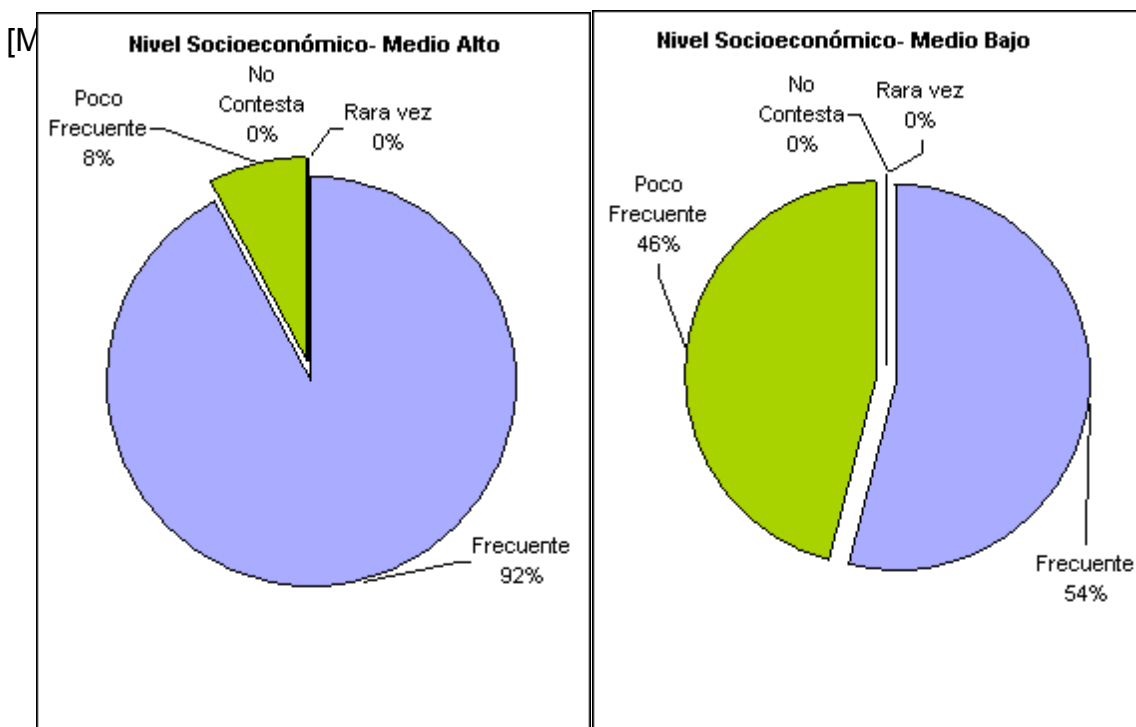
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 8**

**La orientación que brinda a la institución educativa para ayudar a los alumnos es**

<b>Alternativas</b>	<b>Nivel socio Económico</b>			
	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	12	92,3%	7	53,8%
Poco Frecuente	1	7,7%	6	46,2%
Rara vez	0	0,0%	0	0,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

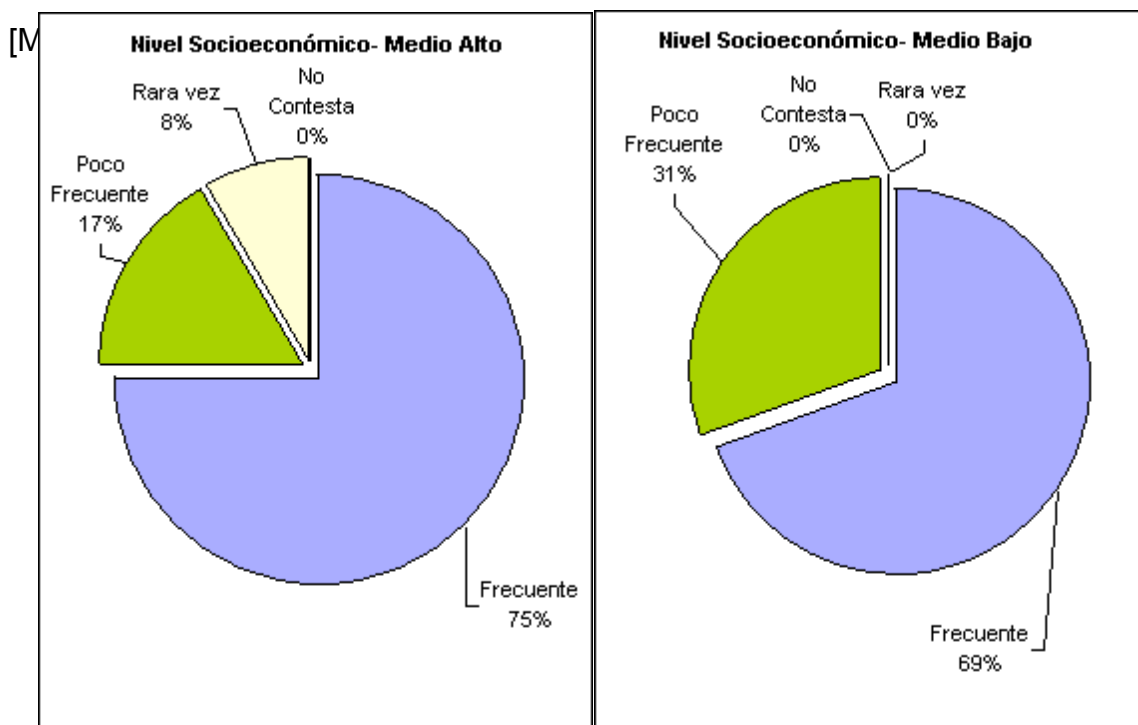
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

### Pregunta 9

Los programas de orientación en el centro educativo se dan

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	9	75,0%	9	69,2%
Poco Frecuente	2	16,7%	4	30,8%
Rara vez	1	8,3%	0	0,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Abril, 2007

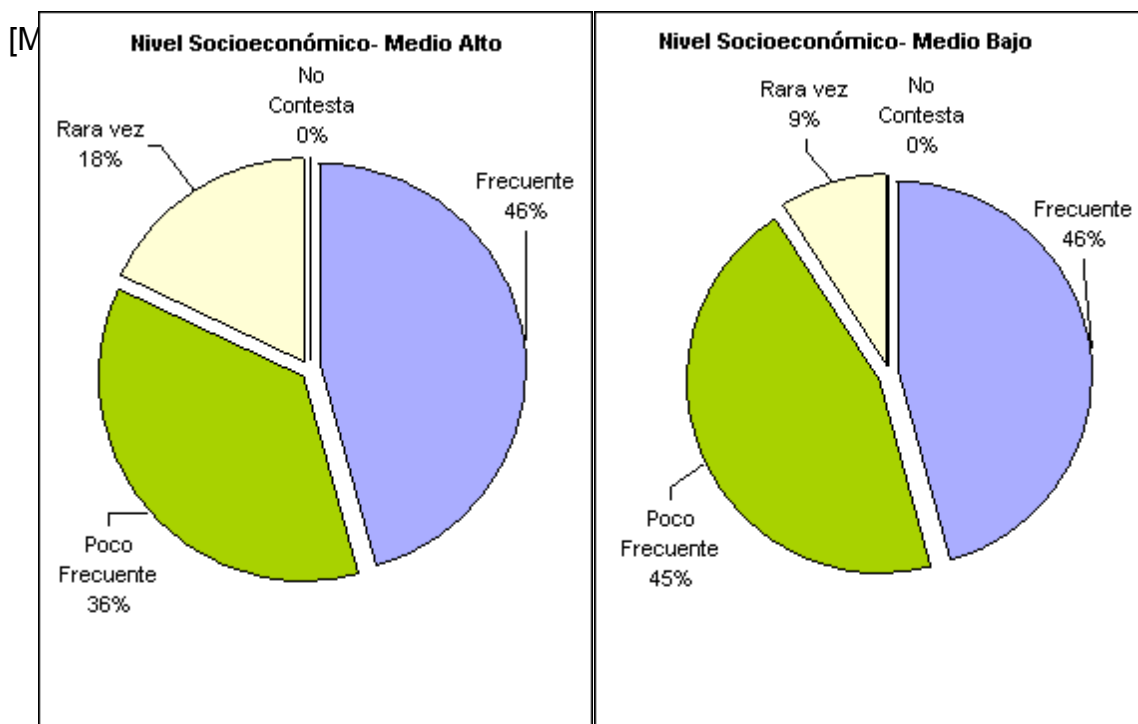
## 5.1.6. Escuelas

### Encuesta dirigida a docentes

#### Pregunta 1

Los conflictos entre alumnos dentro del aula son

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	5	45,5%	5	45,5%
Poco Frecuente	4	36,4%	5	45,5%
Rara vez	2	18,2%	1	9,1%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

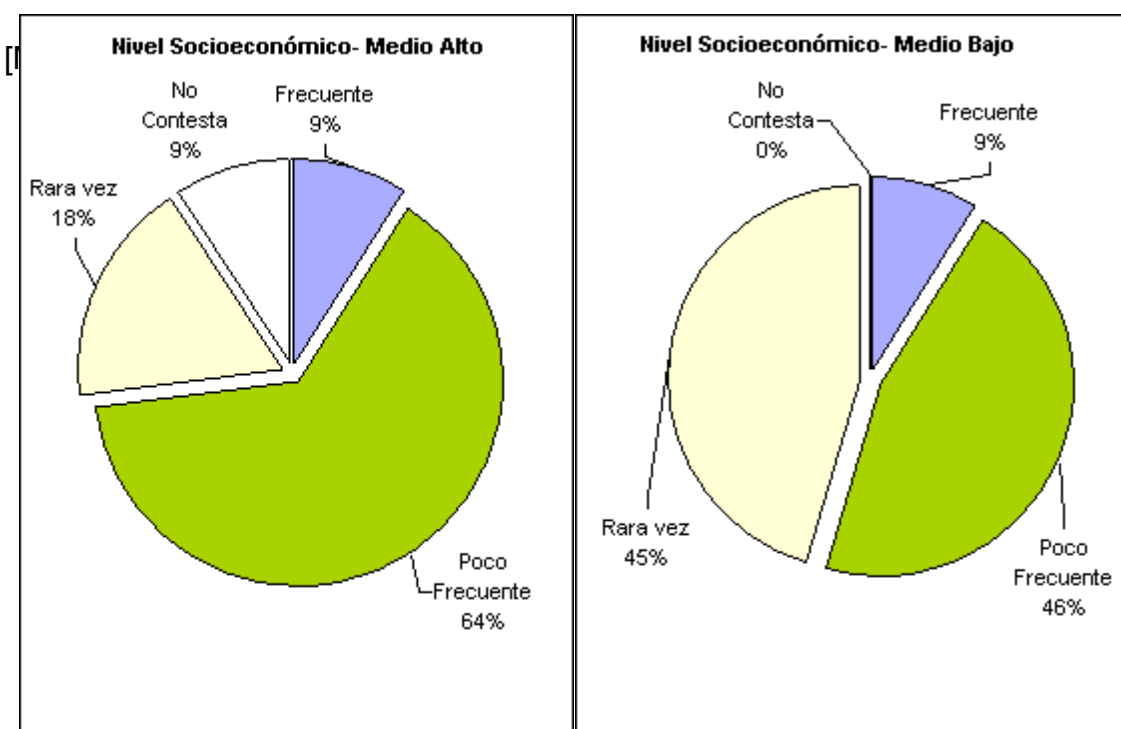
**Fecha:** Abril, 2007

## Pregunta 2

Los conflictos entre docentes dentro de la institución educativa son

### Nivel socio Económico

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	1	9,1%	1	9,1%
Poco Frecuente	7	63,6%	5	45,5%
Rara vez	2	18,2%	5	45,5%
No Contesta	1	9,1%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

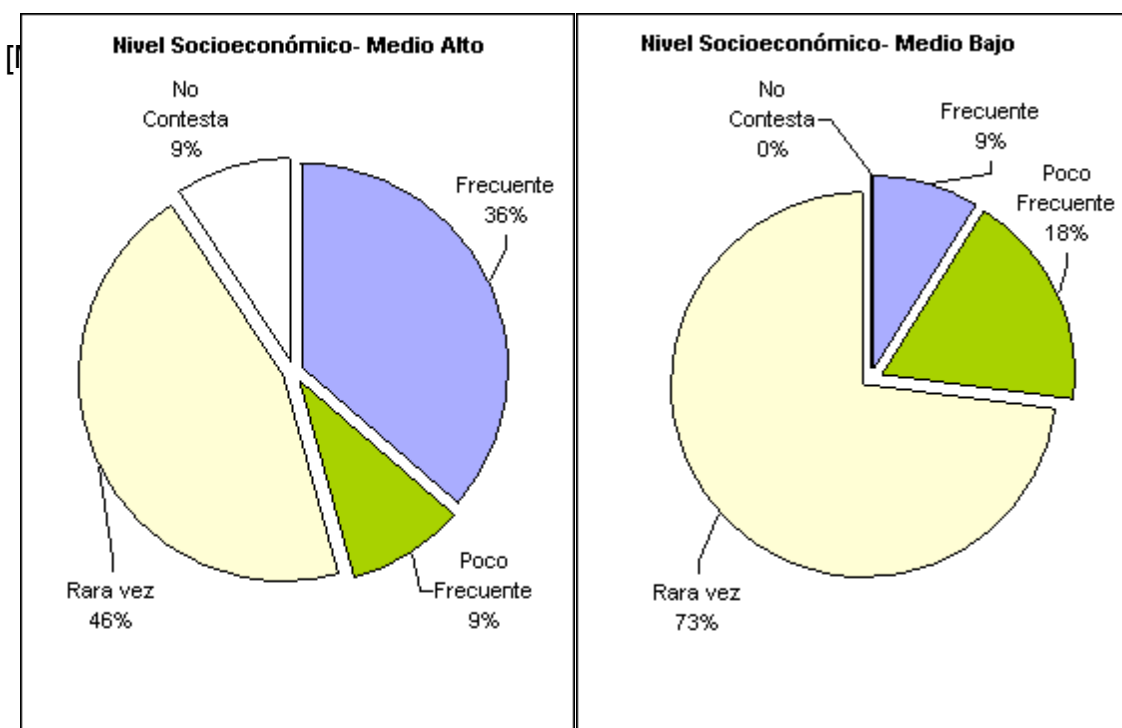
**Fecha:** Abril, 2007

### Pregunta 3

Los conflictos entre alumnos y docentes son

#### Nivel socio Económico

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	4	36,4%	1	9,1%
Poco Frecuente	1	9,1%	2	18,2%
Rara vez	5	45,5%	8	72,7%
No Contesta	1	9,1%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>



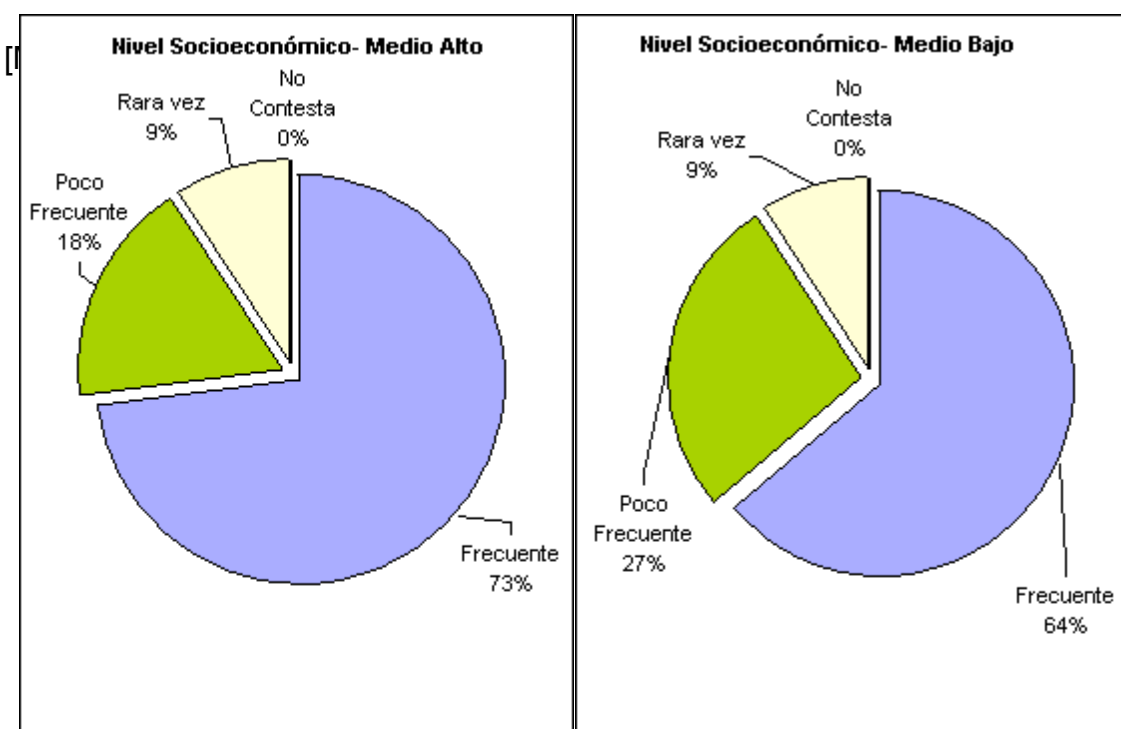
**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaboración:** Autora  
**Fecha:** Abril, 2007

#### Pregunta 4

Los docentes intervienen en la solución de conflictos escolares entre alumnos

#### Nivel socio Económico

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	8	72,7%	7	63,6%
Poco Frecuente	2	18,2%	3	27,3%
Rara vez	1	9,1%	1	9,1%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>



Fuente: Encuestas realizadas

Elaboración: Autora

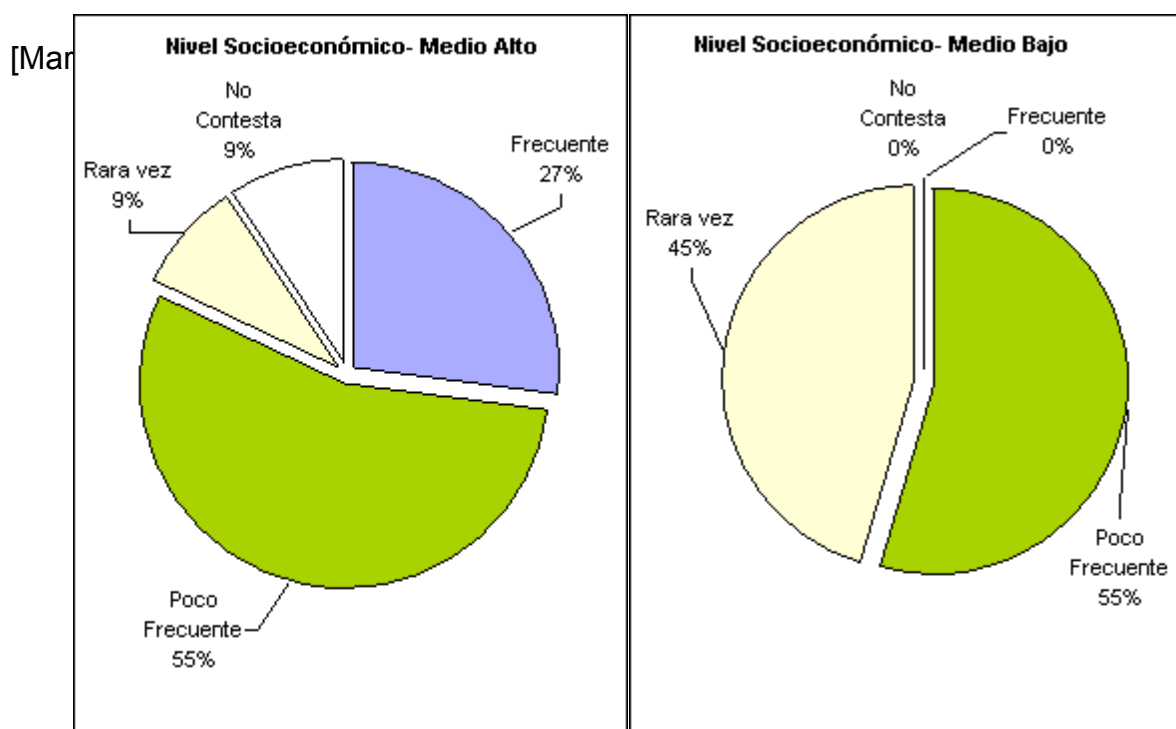
Fecha: Abril, 2007

**Pregunta 5**

**Los padres cooperan en la solución de conflictos escolares**

**Nivel socio Económico**

<b>Alternativas</b>	<b>Medio Alto</b>		<b>Medio Bajo</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	3	27,3%	0	0,0%
Poco Frecuente	6	54,5%	6	54,5%
Rara vez	1	9,1%	5	45,5%
No Contesta	1	9,1%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:**

Encuestas realizadas

**Elaboración:**

Autora

**Fecha:**

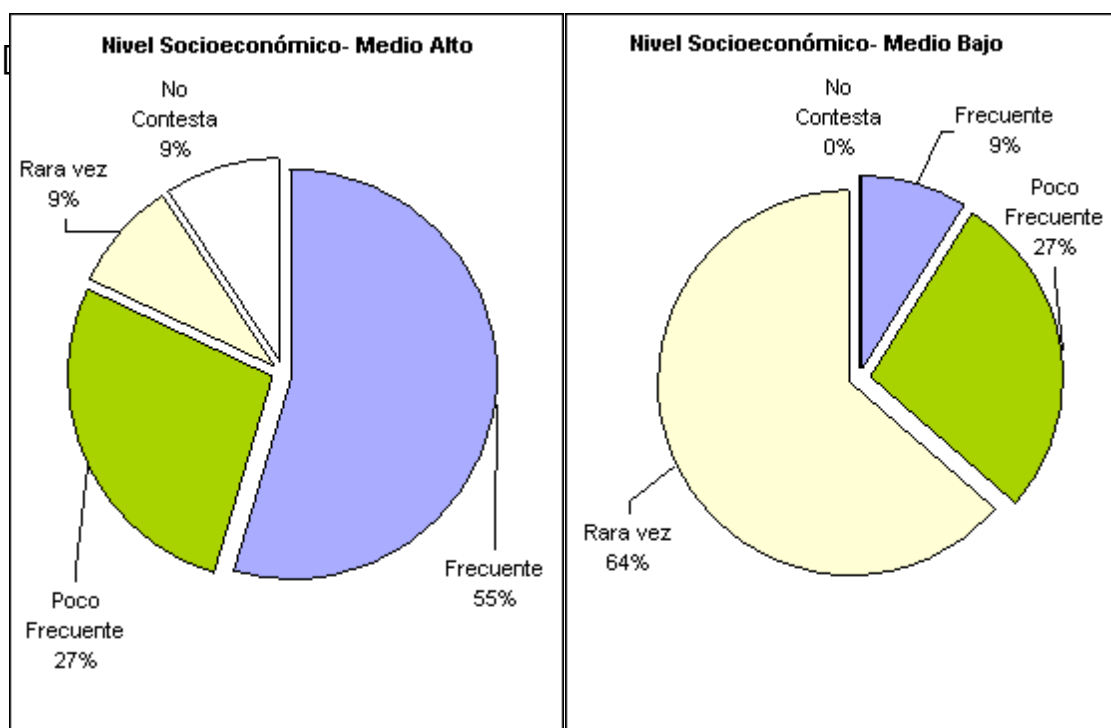
Abril, 2007



**Pregunta 6**

**Acuden a un profesional que les ayude a solucionar sus conflictos familiares**

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	6	54,5%	1	9,1%
Poco Frecuente	3	27,3%	3	27,3%
Rara vez	1	9,1%	7	63,6%
No Contesta	1	9,1%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>



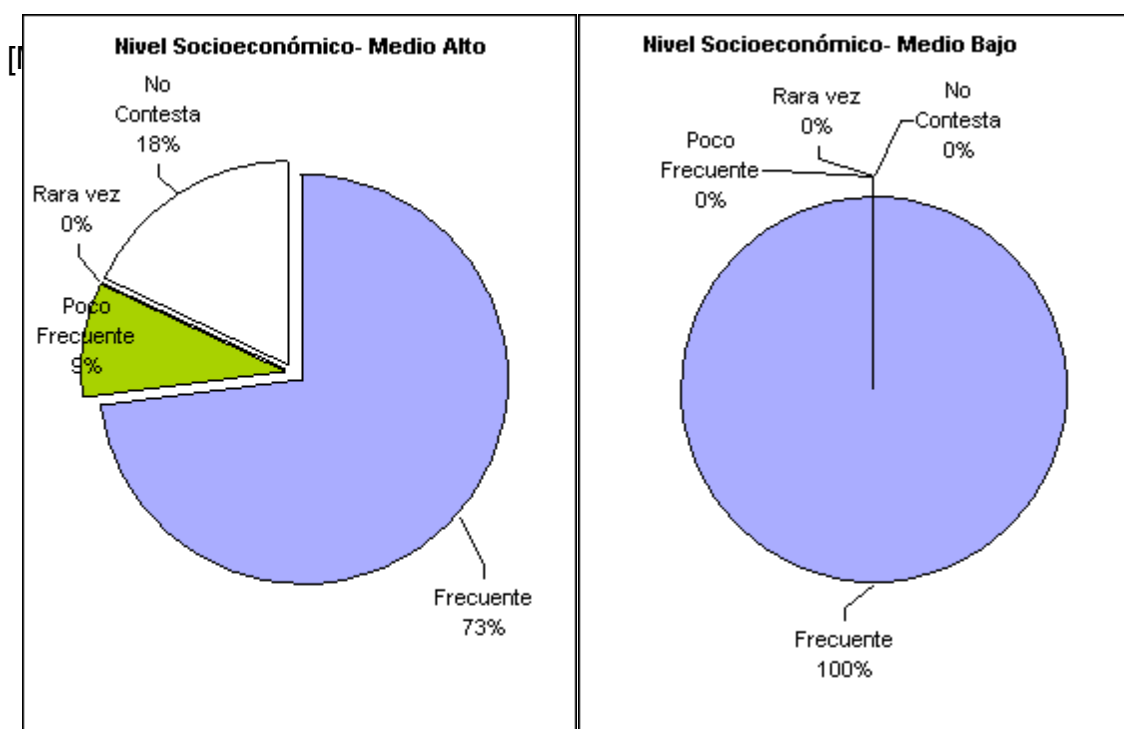
**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaboración:** Autora  
**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 7**

**Cree que la capacitación en mediación y orientación se debe dar**

**Nivel socio Económico**

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	8	72,7%	11	100,0%
Poco Frecuente	1	9,1%	0	0,0%
Rara vez	0	0,0%	0	0,0%
No Contesta	2	18,2%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

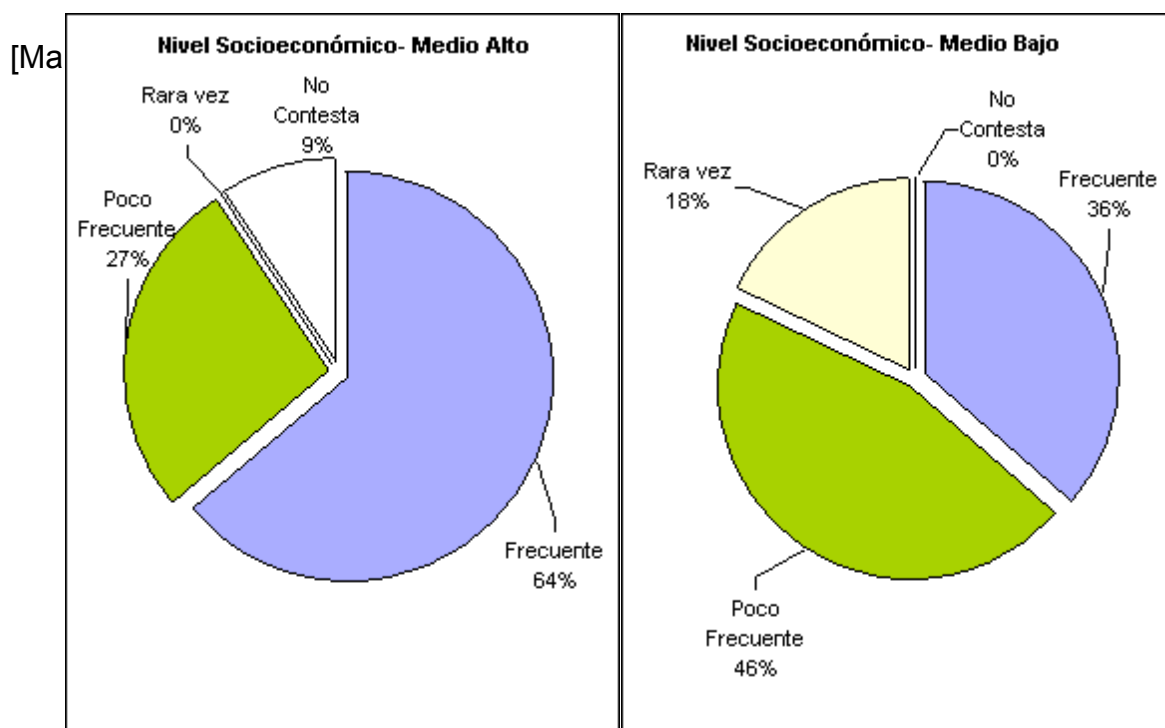


**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaboración:** Autora  
**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 8**

La orientación que brinda a la institución educativa para ayudar a los alumnos es

Alternativas	Nivel socio Económico			
	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	7	63,6%	4	36,4%
Poco Frecuente	3	27,3%	5	45,5%
Rara vez	0	0,0%	2	18,2%
No Contesta	1	9,1%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>



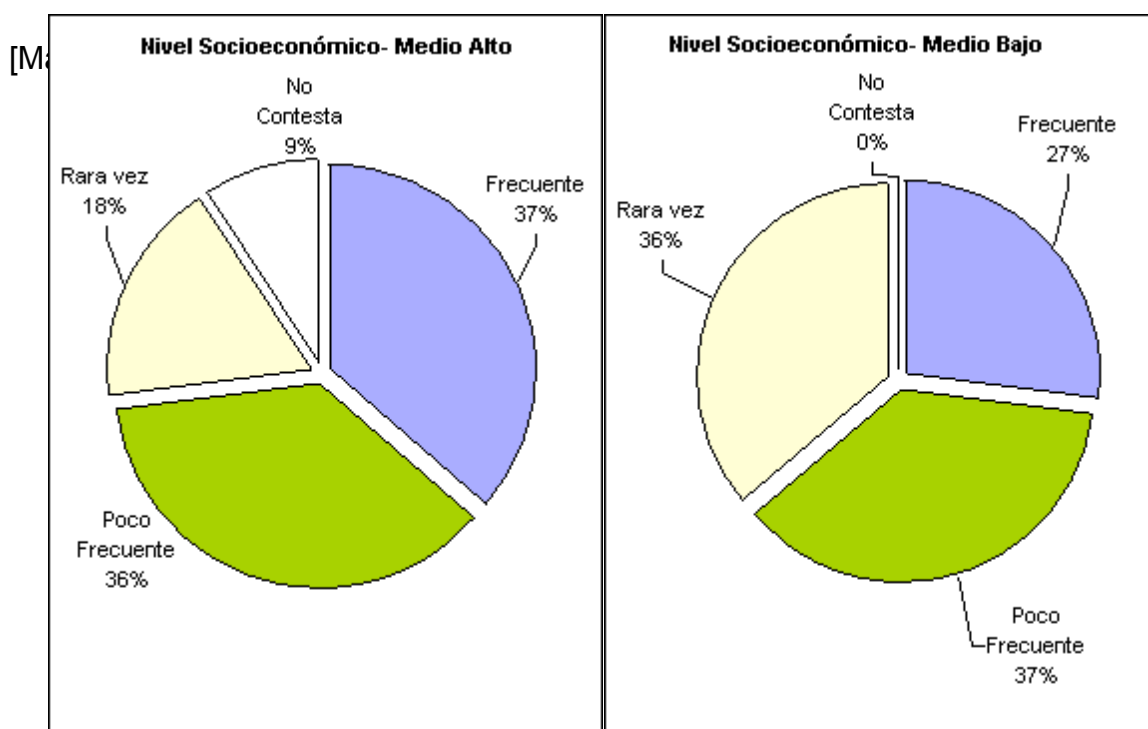
**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaboración:** Autora  
**Fecha:** Abril, 2007

**Pregunta 9**

Los programas de orientación en el centro educativo se dan

**Nivel socio Económico**

Alternativas	Medio Alto		Medio Bajo	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	4	36,4%	3	27,3%
Poco Frecuente	4	36,4%	4	36,4%
Rara vez	2	18,2%	4	36,4%
No Contesta	1	9,1%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaboración:** Autora  
**Fecha:** Abril, 2007

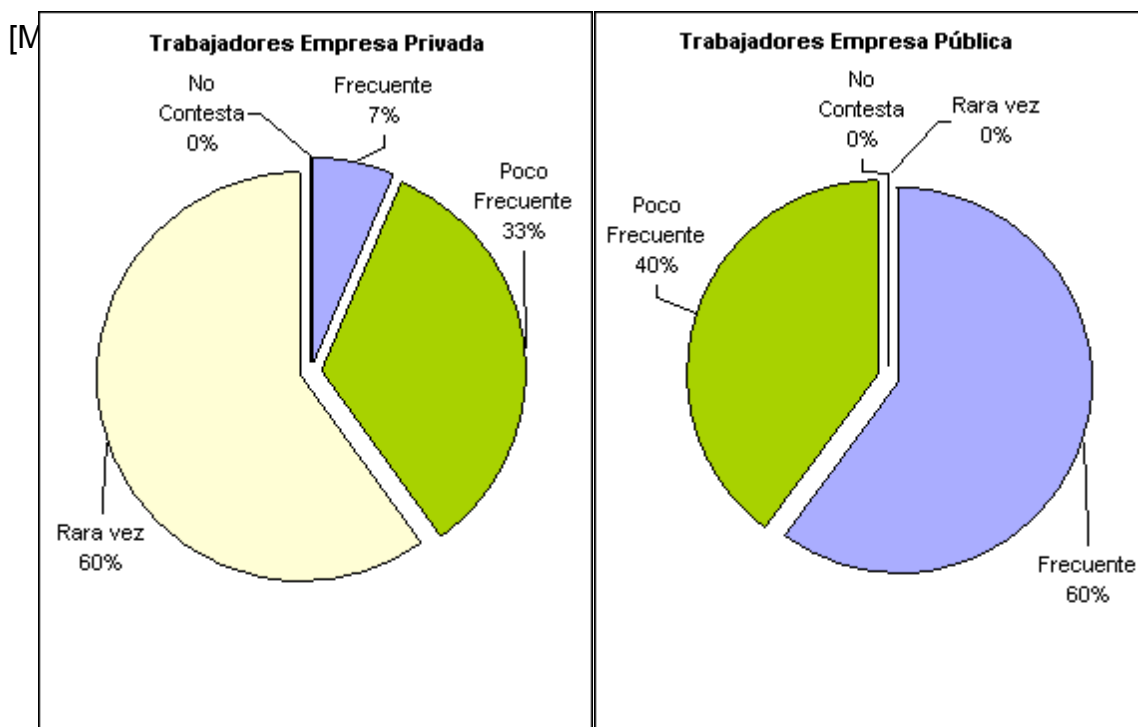
## 5.1.7. *Ámbito empresarial*

### 5.1.8. Encuestas dirigidas a Trabajadores

Pregunta 1

Los conflictos entre compañeros y con patronos son

Alternativas	Trabajadores			
	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	1	6,7%	9	60,0%
Poco Frecuente	5	33,3%	6	40,0%
Rara vez	9	60,0%	0	0,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

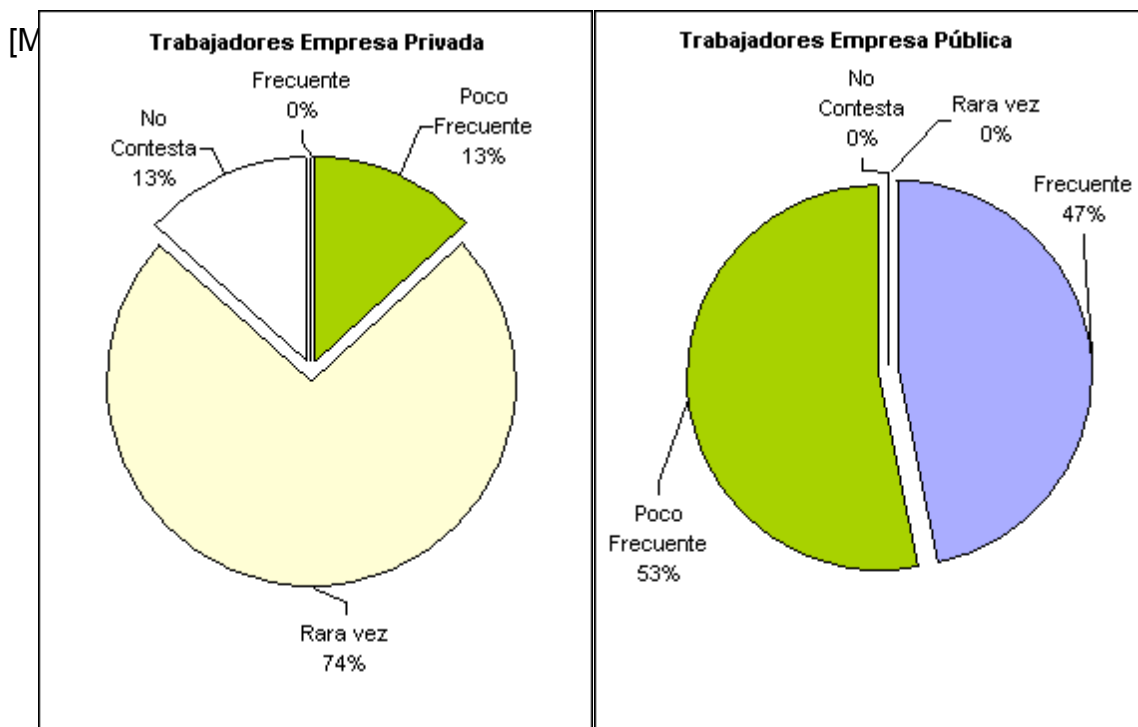
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 2**

**Existen conflictos entre directivos de su empresa**

Alternativas	Trabajadores			
	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	0	0,0%	7	46,7%
Poco Frecuente	2	13,3%	8	53,3%
Rara vez	11	73,3%	0	0,0%
No Contesta	2	13,3%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

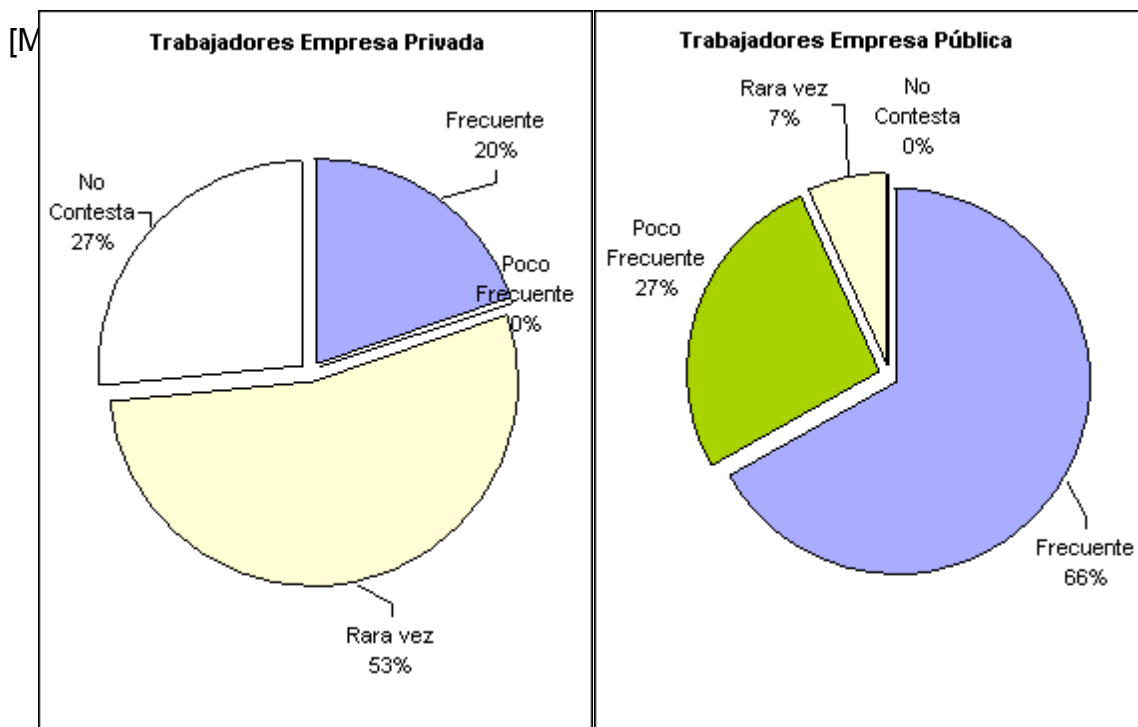
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 3**

**En los conflictos entre compañeros existen personas ajenas que ayudan a solucionar sus problemas**

Alternativas	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	3	20,0%	10	66,7%
Poco Frecuente	0	0,0%	4	26,7%
Rara vez	8	53,3%	1	6,7%
No Contesta	4	26,7%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

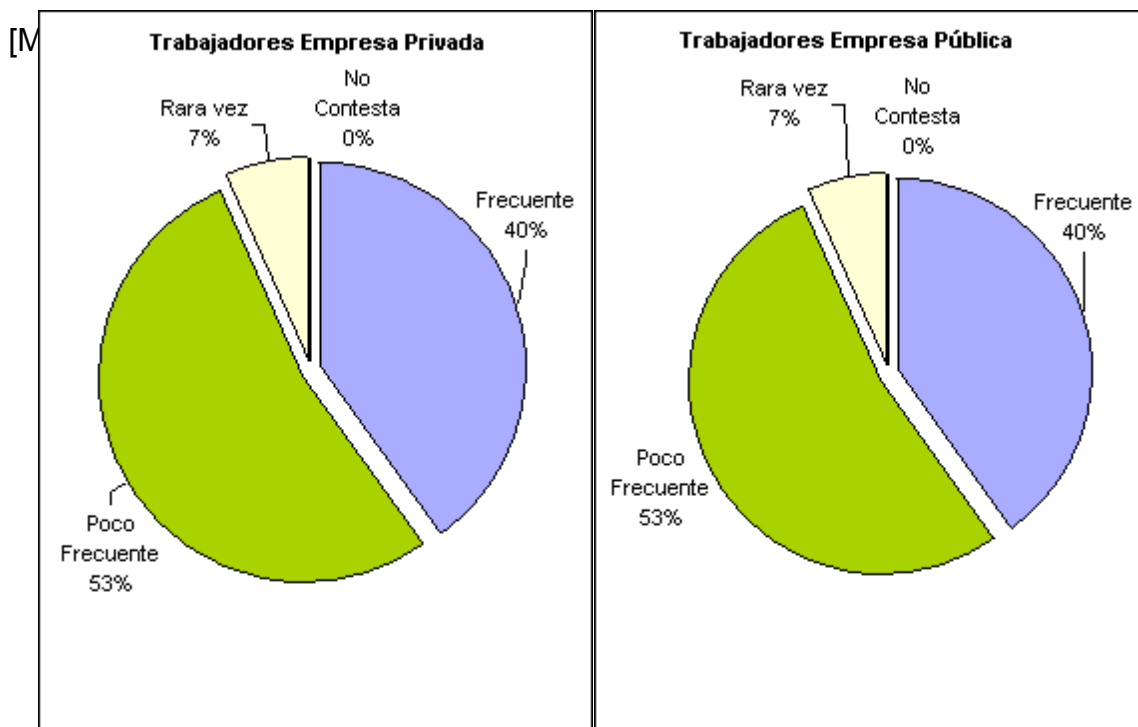
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

#### Pregunta 4

Su opinión es tomada en cuenta para buscar soluciones a los problemas dentro de la empresa

Alternativas	Trabajadores E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	6	40,0%	6	40,0%
Poco Frecuente	8	53,3%	8	53,3%
Rara vez	1	6,7%	1	6,7%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

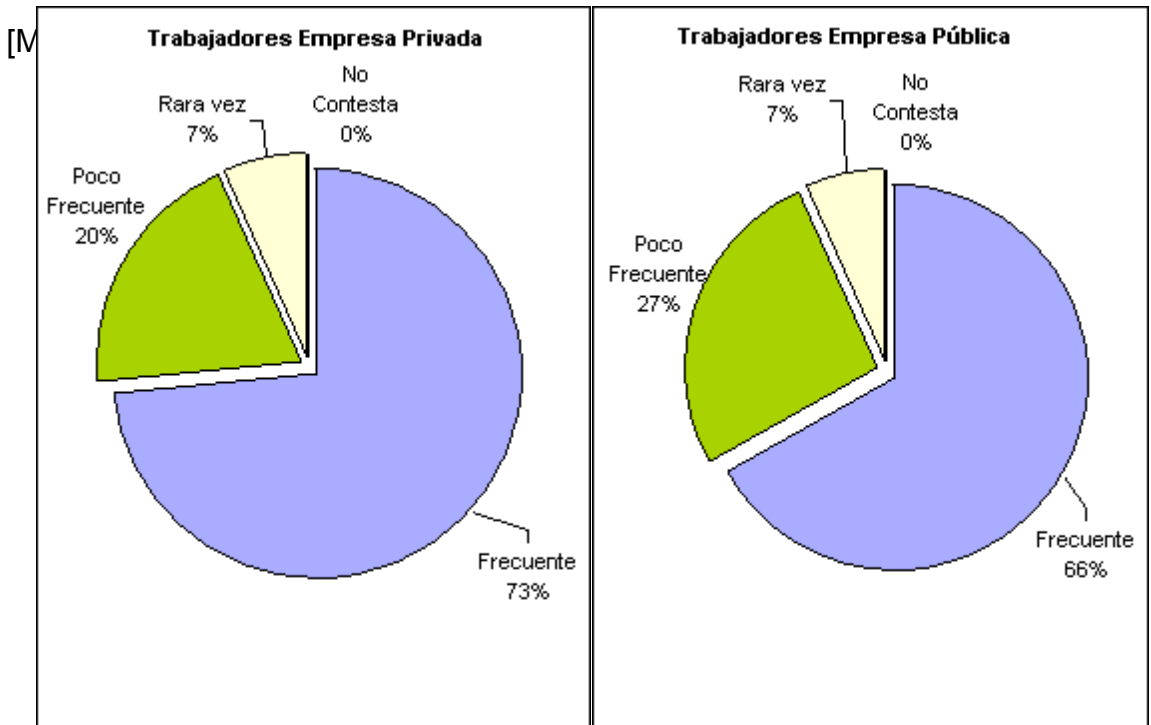


**Pregunta 5**

**Ustedes reciben orientación para mantener las buenas relaciones entre compañeros y/o autoridades**

**Trabajadores**

Alternativas	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	11	73,3%	10	66,7%
Poco Frecuente	3	20,0%	4	26,7%
Rara vez	1	6,7%	1	6,7%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

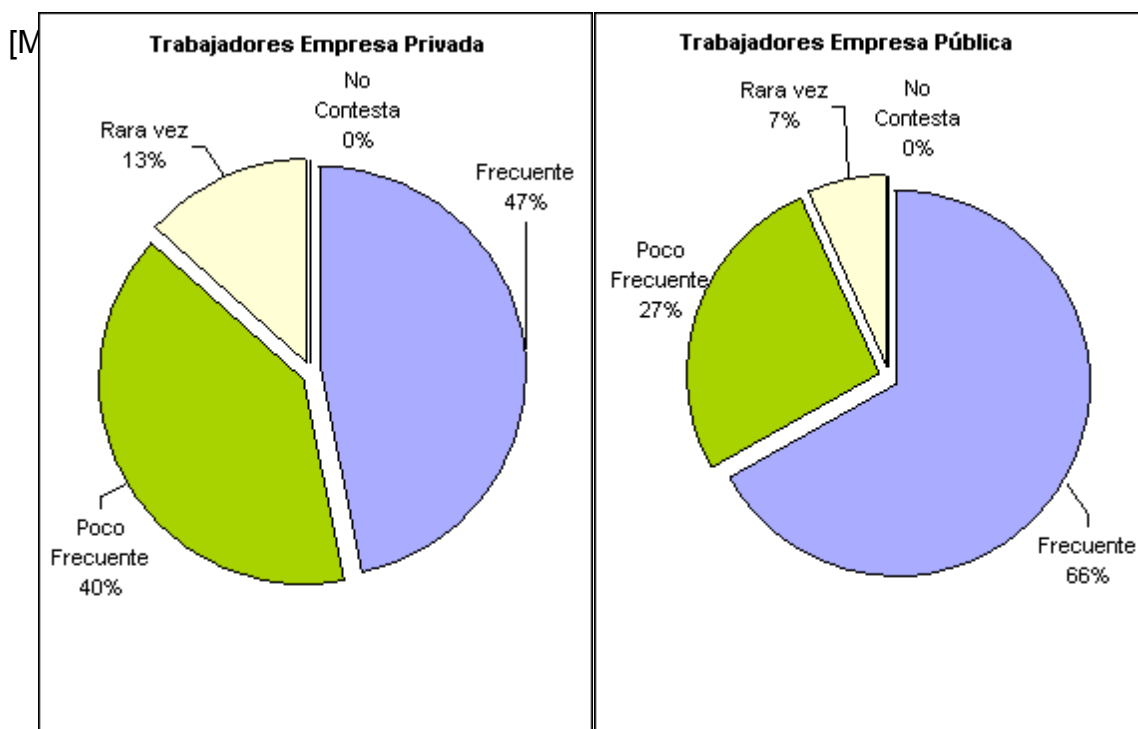
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 6**

**Se realizan en su empresa capacitaciones al personal para evitar conflictos**

Alternativas	Trabajadores			
	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	7	46,7%	10	66,7%
Poco Frecuente	6	40,0%	4	26,7%
Rara vez	2	13,3%	1	6,7%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

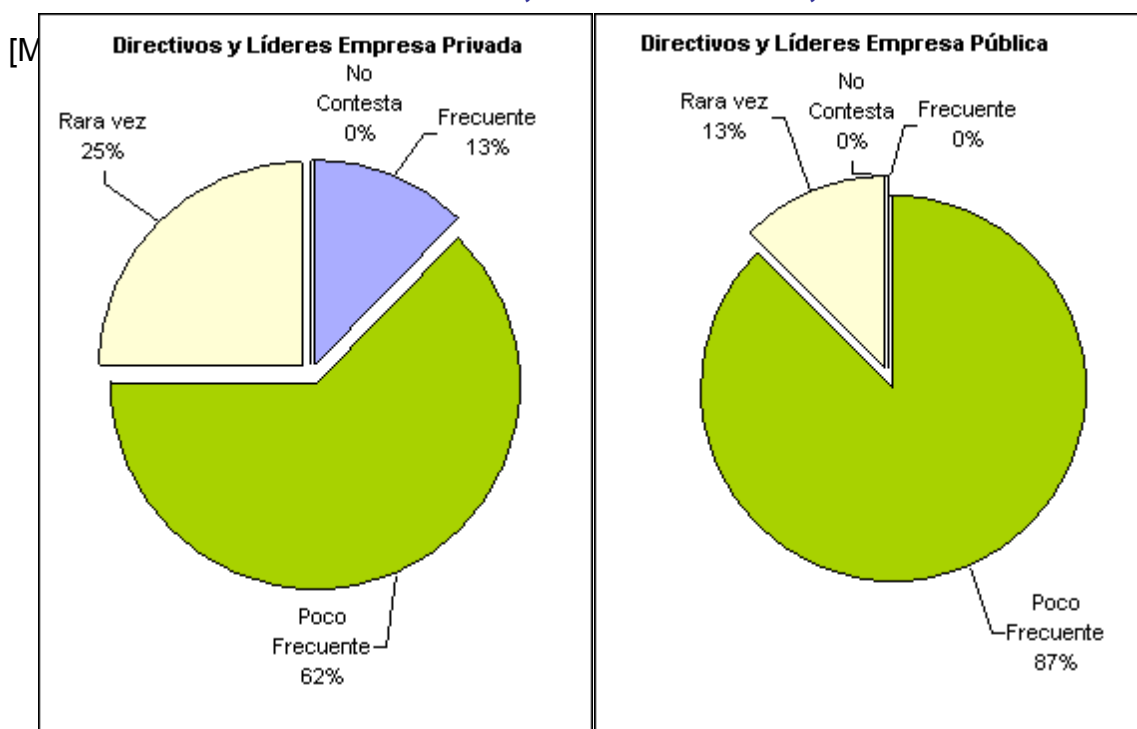
**Fecha:** Mayo, 2007

### 5.1.9. Encuestas dirigidas a Directivos y Líderes

#### Pregunta 1

Los conflictos dentro de su institución son

Alternativas	Directivos y Líderes			
	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	1	12,5%	0	0,0%
Poco Frecuente	5	62,5%	7	87,5%
Rara vez	2	25,0%	1	12,5%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

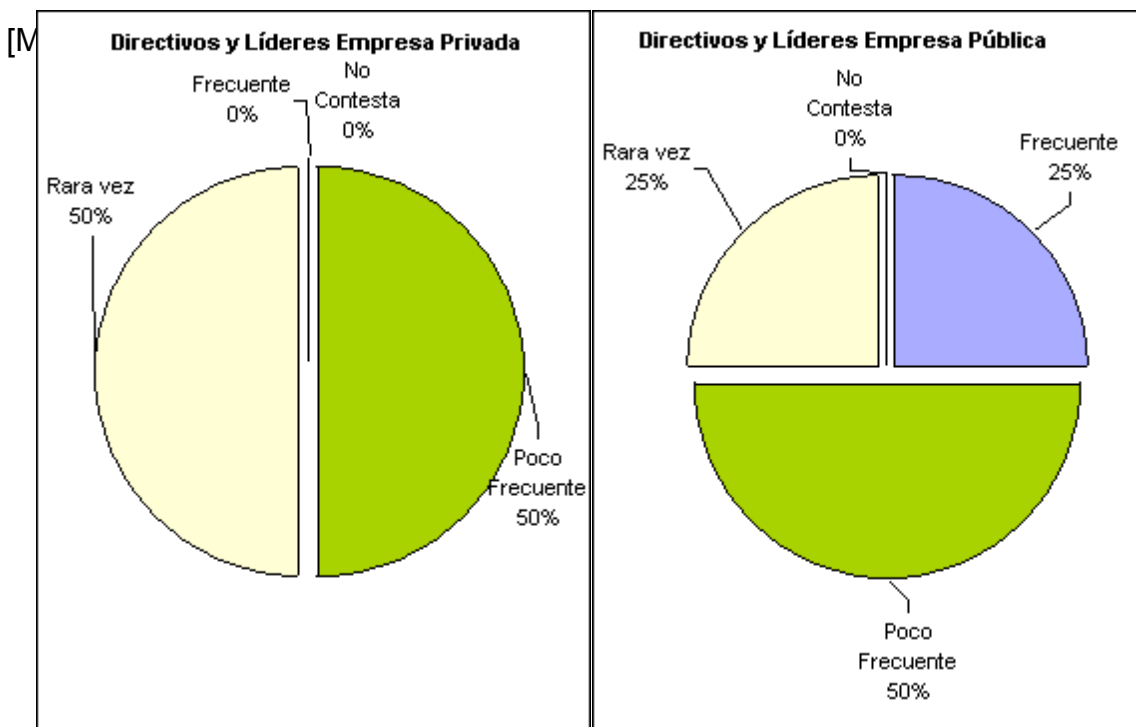
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 2**

Los conflictos que se dan entre trabajadores son

Alternativas	Directivos y Líderes			
	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	0	0,0%	2	25,0%
Poco Frecuente	4	50,0%	4	50,0%
Rara vez	4	50,0%	2	25,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

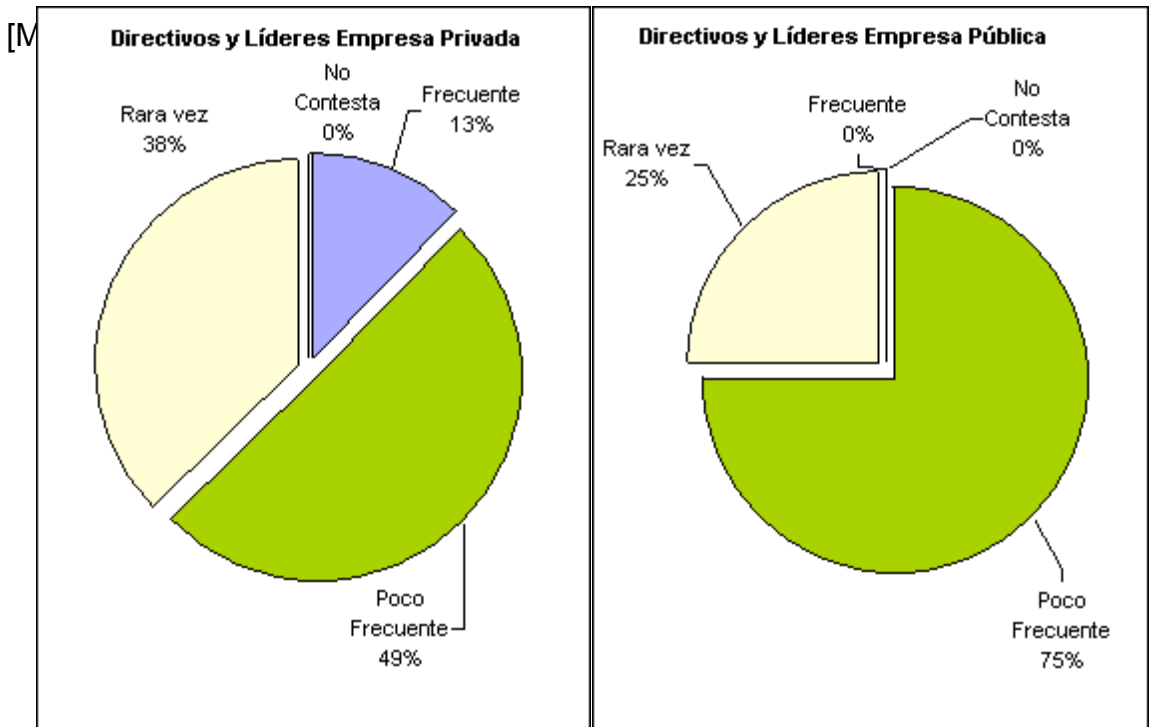
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 3**

**Los conflictos que se dan entre empleados y jefes son**

<b>Alternativas</b>	<b>Directivos y Líderes</b>			
	<b>E. Privada</b>		<b>E. Pública</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	1	12,5%	0	0,0%
Poco Frecuente	4	50,0%	6	75,0%
Rara vez	3	37,5%	2	25,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

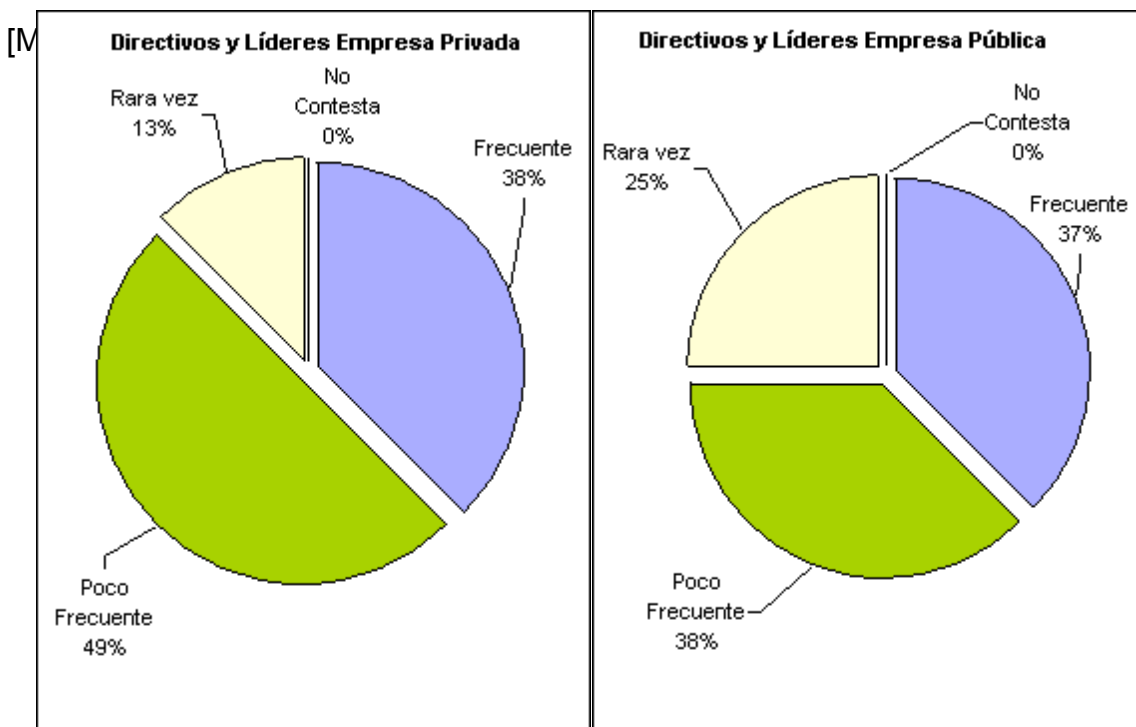
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 4**

**Existen personas neutrales que dan solución a los conflictos que se dan entre trabajadores**

<b>Alternativas</b>	<b>Directivos y Líderes</b>			
	<b>E. Privada</b>		<b>E. Pública</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	3	37,5%	3	37,5%
Poco Frecuente	4	50,0%	3	37,5%
Rara vez	1	12,5%	2	25,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

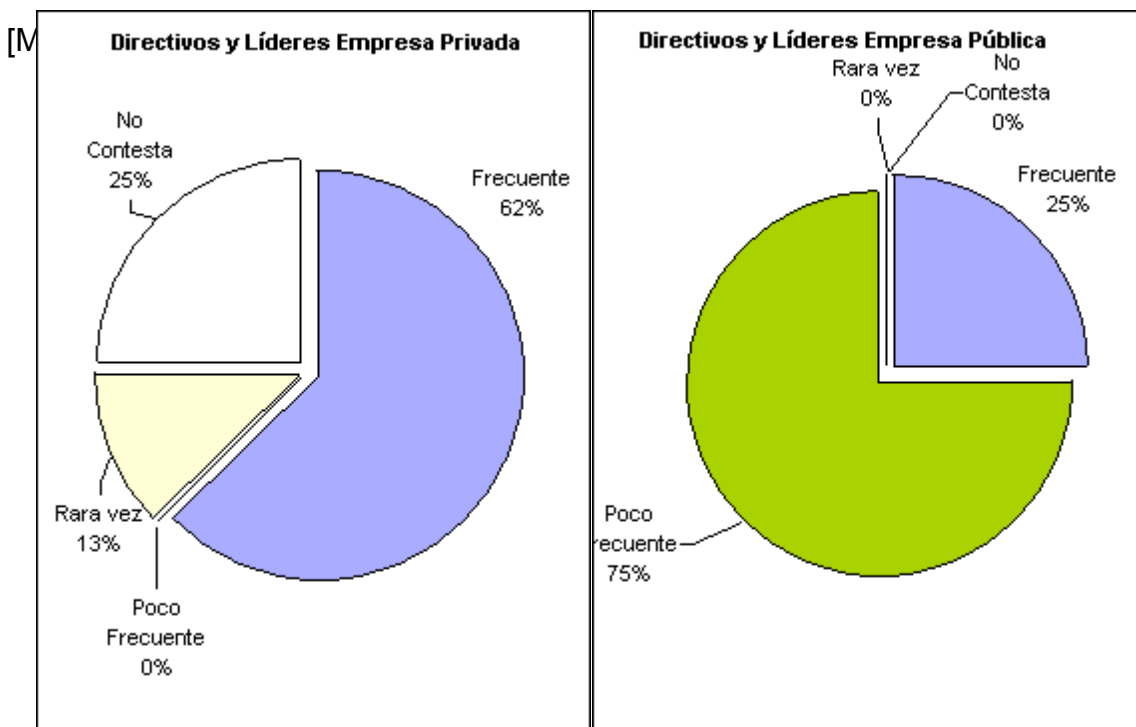
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 5**

**Toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para solucionar los problemas que se presentan en la empresa**

Alternativas	Directivos y Líderes			
	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	5	62,5%	2	25,0%
Poco Frecuente	0	0,0%	6	75,0%
Rara vez	1	12,5%	0	0,0%
No Contesta	2	25,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

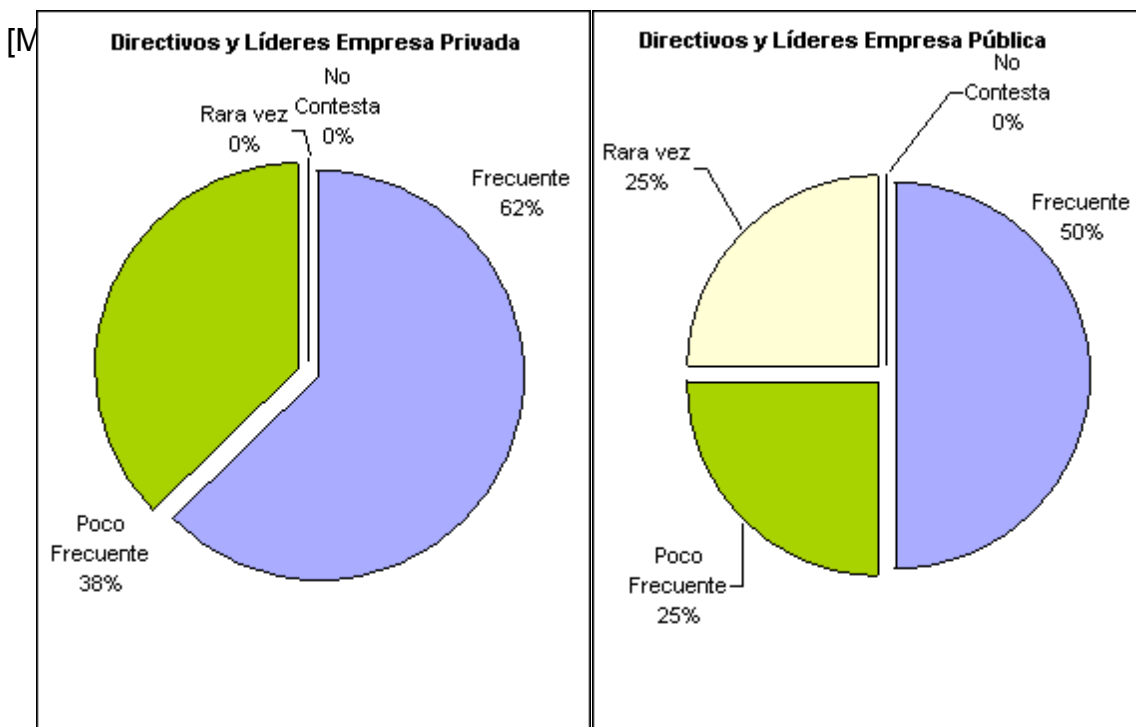
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 6**

**Los conflictos que se dan dentro de la empresa se superan fácilmente**

Alternativas	E. Privada		E. Pública	
	Frec	%	Frec	%
Frecuente	5	62,5%	4	50,0%
Poco Frecuente	3	37,5%	2	25,0%
Rara vez	0	0,0%	2	25,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

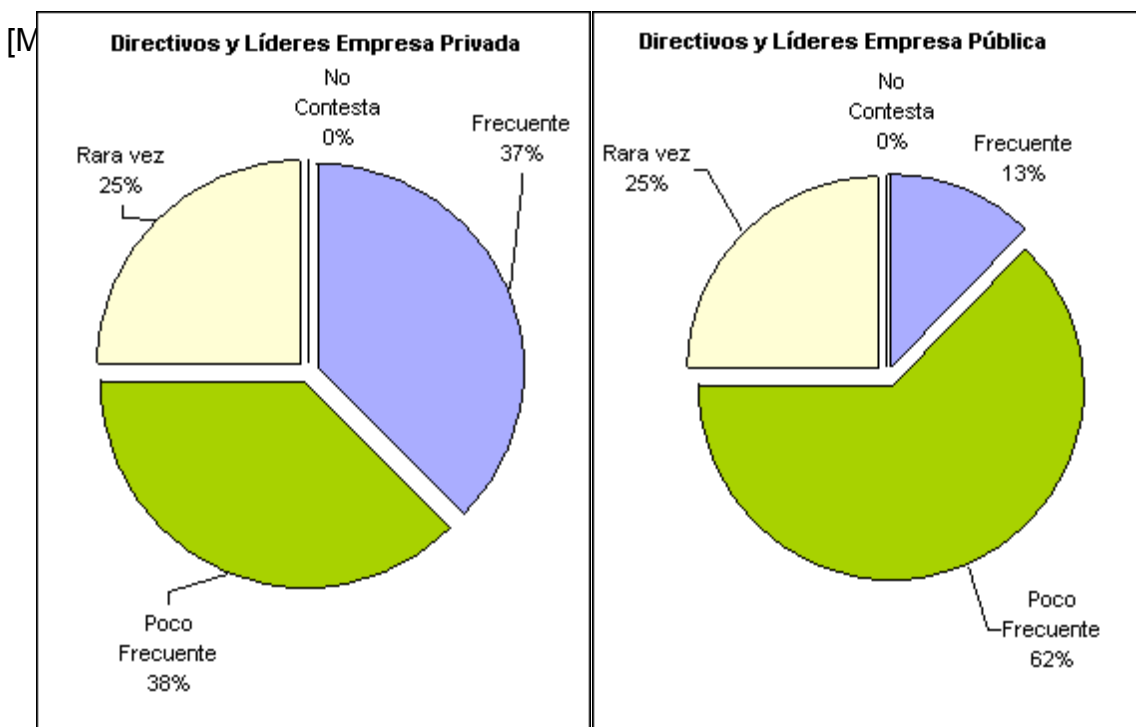
**Fecha:** Mayo, 2007



**Pregunta 7**

**La solución de un conflicto laboral siempre la realiza el jefe de su organización**

<b>Alternativas</b>	<b>Directivos y Líderes</b>			
	<b>E. Privada</b>		<b>E. Pública</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	3	37,5%	1	12,5%
Poco Frecuente	3	37,5%	5	62,5%
Rara vez	2	25,0%	2	25,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

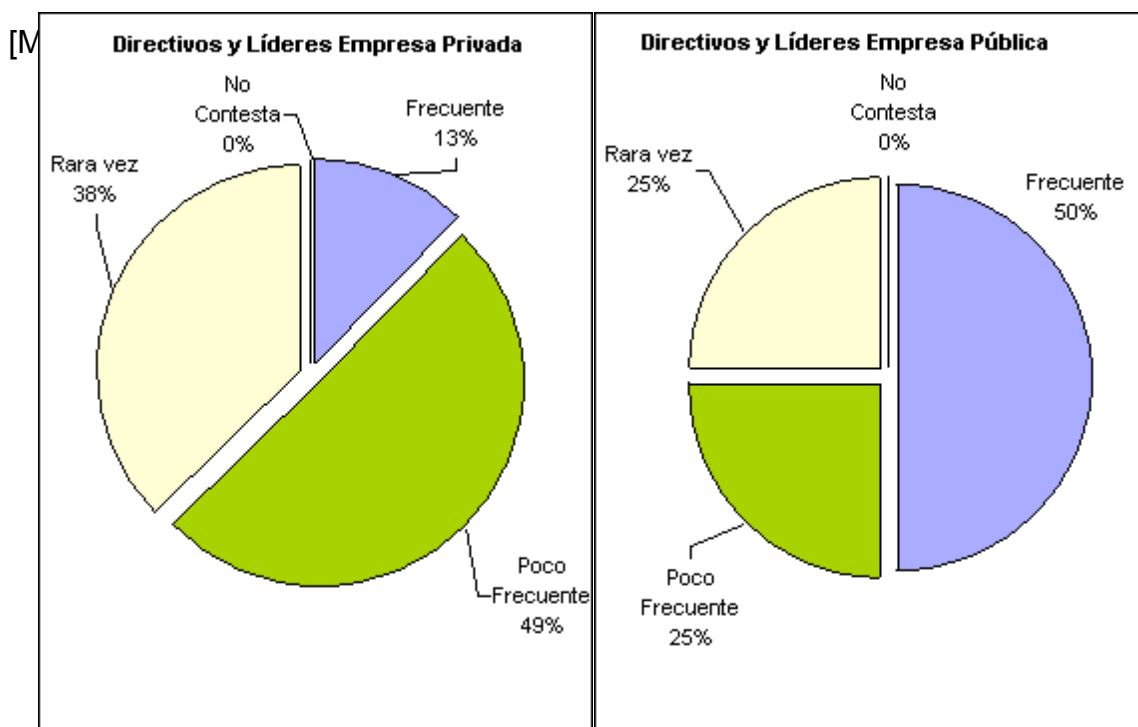
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 8**

**Dentro de la empresa se da la Orientación laboral**

<b>Alternativas</b>	<b>Directivos y Líderes</b>			
	<b>E. Privada</b>		<b>E. Pública</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	1	12,5%	4	50,0%
Poco Frecuente	4	50,0%	2	25,0%
Rara vez	3	37,5%	2	25,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

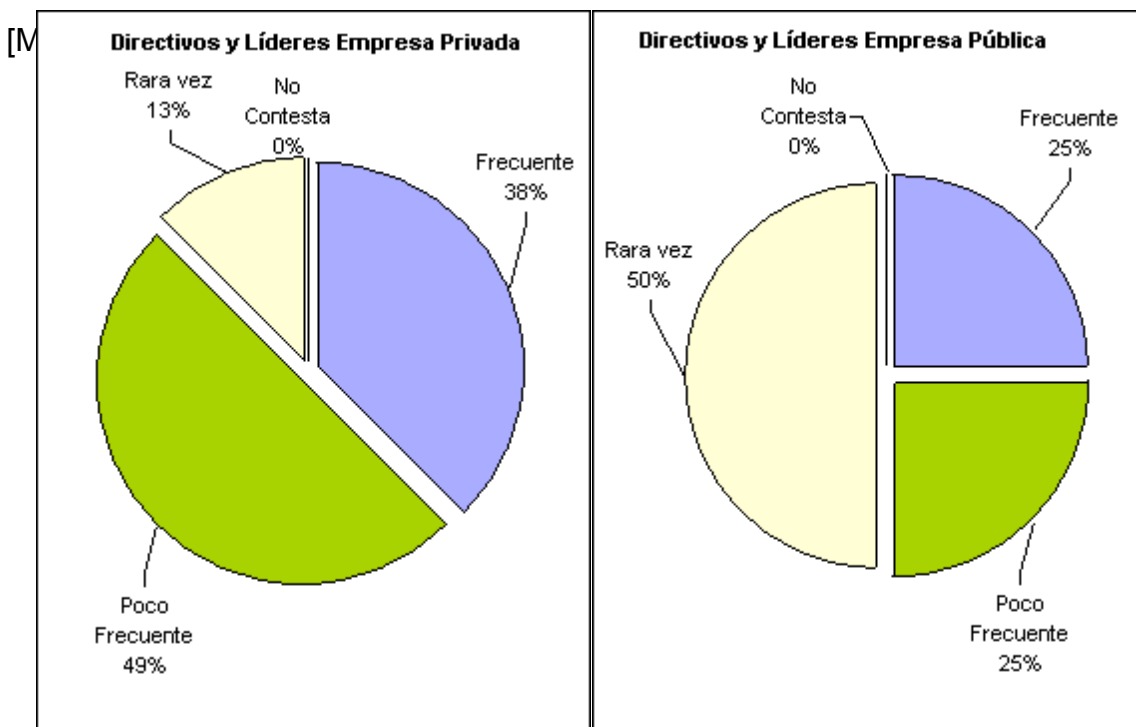
**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

**Pregunta 9**

**Se realiza charlas y talleres de mediación y orientación dentro de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Directivos y Líderes</b>			
	<b>E. Privada</b>		<b>E. Pública</b>	
	<b>Frec</b>	<b>%</b>	<b>Frec</b>	<b>%</b>
Frecuente	3	37,5%	2	25,0%
Poco Frecuente	4	50,0%	2	25,0%
Rara vez	1	12,5%	4	50,0%
No Contesta	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaboración:** Autora

**Fecha:** Mayo, 2007

## ***6. DISCUSIÓN***

### **SITUACIÓN ACTUAL DE LA MEDIACIÓN Y LA ORIENTACIÓN FRENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA SOCIEDAD ACTUAL**

La discusión que aparece en este capítulo en todo momento se refiere a las opiniones de docentes, estudiantes, trabajadores, directivos, líderes, padres e hijos que residen, se educan o trabajan en la parroquia El Inca del Distrito Metropolitano Quito en un trabajo investigativo realizado entre los meses de abril y julio del año 2007.

#### ***6.1. La mediación en el ámbito familiar***

En las encuestas realizadas a familias refieren que los conflictos se presentan frecuente en un 75% (socioeconómicos medio alto) y 70% (socioeconómico medio bajo), afirman no tener muchos conflictos, sin importar el nivel socioeconómico el grado de conflictividad en las familias se mantiene casi en igual porcentaje, no convirtiéndose esto en un factor que genere diferencias en la cantidad de problemas en el hogar.

Las familias investigadas en el nivel socioeconómico medio bajo, tienen problemas ya sea entre cónyuges o con los hijos, buscan la solución contando a las familias, amigos, vecinos, un gran porcentaje buscan ayuda acudiendo a las iglesias conversando con los sacerdotes. En otras ocasiones cuando existe un problema, un conflicto, a menos que sea muy grave, buscan ayuda; otra manera muchos resuelven sus conflictos olvidándolos, y no hablando de ellas.

En las familias de nivel socioeconómico medio alto cuando tienen problemas en su mayoría buscan el dialogar para encontrar la solución, también hablan con las familias, con los amigos, algunos de ellos mencionan que acuden a un profesional – psicólogo no necesariamente en casos extremos.

La mediación si bien es cierta no es muy reconocida actualmente, en el caso de las familias en los dos ámbitos económicos buscan ayuda de un tercero para encontrar la solución a un problema determinado; el beneficio en muchas ocasiones es la conservación del hogar.

Al sumar las dos primeras alternativas encontramos que el 85% en el nivel socioeconómico medio alto deja que las familias intervengan cuando existen problemas en el hogar, mientras que en el nivel socioeconómico medio bajo el 60% deja que la familia ayude en la resolución de conflictos, es una diferencia al menos de un 25%, es decir la gente de menos recursos económicos no interviene su familia en la solución de los problemas del hogar.

### **6.1.1. Conflictos entre los cónyuges**

Entre las parejas investigadas del nivel socioeconómico medio alto y medio bajo las discusiones y peleas de las parejas, presentan una diferencia del 10% más en las parejas de nivel socioeconómico medio alto; el 55% y el 60% del nivel económico alto y bajo; refieren que las peleas; discusiones se presentan con poca frecuencia.

Los hijos mencionan que el nivel socioeconómico medio alto el 63,3%, y en el medio bajo el 75% poco frecuente, ven que sus padres están discutiendo, al menos denota que los padres cuando tienen problemas evitan lo más posible que sus hijos se enteren; a pesar de que los hijos no alcanzan a percibir las peleas de sus padres, si sufren las consecuencias de las discusiones, de las separaciones, en todos los niveles socioeconómicos los problemas afectaran en gran magnitud al núcleo familiar.

### **6.1.2. Problemas entre padres e hijos**

La investigación refleja que los padres no disponen del tiempo necesario para pasar con sus hijos, esto conlleva a que entre ellos haya poca comunicación lo cuál va

haciendo que los hijos sean red de todo lo que aparece en su formación comenzando a tomarlo todo sin poder filtrar adecuadamente la información. Los padres por estar pendientes de cubrir la parte económica del hogar, se van olvidando que en sus manos esta la responsabilidad de la formación de sus hijos, está situación no sólo que distancia la relación entre padres e hijos, además pone en riesgo el futuro de los hijos.

Las encuestas realizadas a nivel de familias no contemplaron preguntas que hagan referencia a problemas entre padres e hijos, de tal forma que no es posible determinar sus problemas basados en los resultados de la investigación.

### **6.1.3. Problemas entre hermanos**

Las peleas entre los hijos en el nivel socioeconómico medio alto se dan con poca frecuencia en un 55%, y en el nivel medio bajo en un 50%; existe una diferencia del 5% más en el nivel medio alto, denotando que las peleas no es una regla en la relación entre hermanos, más bien se presentan con poca frecuencia, tratando de conservar buenas relaciones de hermandad.

Los hermanos afirman que en el ámbito económico medio alto el 51,7% y en el medio bajo el 53,3%, que los problemas entre hermanos existen pero no con mucha frecuencia, la diferencia económica no es un factor para que maximizar, o minimizar los problemas entre hermanos, básicamente se encuentran al mismo nivel.

### **6.1.4. Mecanismos de Mediación Familiar**

Uno de los mecanismos utilizados en las familias frente a los conflictos es el uso del diálogo; a su vez también la intervención de terceras personas (familiares), forman parte a la hora de resolver los problemas, en los dos niveles socioeconómicos son los hijos, los que muchas veces ayudan, obligan para que se resuelvan los conflictos rápidamente.

Cuando hay problemas en las familias del nivel socioeconómico alto el 65% buscan la solución a través del diálogo; lo que no sucede en el nivel socioeconómico medio bajo en donde el 45% hablan con su familia para arreglar sus conflictos, además no se puede dejar de lado las cifras de poco frecuente del 35% y 40%, no utilizan el diálogo como herramienta para resolver los problemas que se le presentan en casa.

La propias circunstancias que actualmente se atraviesan en la familia hacen que el tiempo para que puedan compartir, resolver sus problemas sea corto, ya que cada miembro del hogar esta dedicado a una actividad que no siempre coincide con los demás, por lo tanto utilizan la mediación como un mecanismo para solucionar el problema siempre y cuando este sea grave, o al menos afecte en gran parte a un miembro de la familia.

## ***6.2. La orientación en el ámbito familiar***

En el nivel socioeconómico medio alto el 50% frecuentemente acuden a un profesional en busca de orientación, además de buscar la solución a un conflicto, el 15% de las familias nivel medio bajo asisten para encontrar la solución, la orientación de un profesional. Es una diferencia del 35%, es decir el nivel económico en este caso si tiene alguna influencia, en la busca de ayuda, de orientación familiar.

En cuanto a los hijos en los dos niveles económicos alto 56,7% y bajo 43,3%, dicen que con poca frecuencia los padres permiten la intervención, la orientación de otras personas para resolver los problemas, más bien buscan la solución con los miembros de la casa, mientras que en el nivel socioeconómico medio bajo el 41,7% contesta que rara vez permite que la gente intervenga en sus problemas.

### **6.2.1. En relación conyugal**

Las familias del nivel socioeconómico medio alto en 60% frecuentemente buscan la ayuda de un profesional para salir adelante con sus problemas en la pareja, mientras que los hogares del nivel socioeconómico del nivel medio bajo el 50% rara vez busca ayuda para mantener la armonía en su relación de pareja. Las parejas en los dos ámbitos socioeconómicos buscan una guía, una orientación, a su vez entre ellos se dan la mano cuando alguien está fallando, para que cuando ocurra una situación similar no actúen de la misma forma y sepan solucionar el problema; cabe mencionar que siempre las parejas están dispuestas muestran una predisposición para resolver los problemas especialmente por la presencia de sus hijos.

### **6.2.2. En relación Padres e hijos**

En el nivel socioeconómico medio alto 51,7 % mientras que en el nivel socioeconómico medio alto el 55,00%, hablan con sus hijos para solucionar los problemas que existen en la familia, lo más importante es que involucran a sus hijos en la solución, toman en cuenta las opiniones de los hijos, actuando como mediadores de alguna forma, tratando de encontrar la solución con la finalidad de la conservación de la relación familiar.

Los padres conciente o inconscientemente van convirtiéndose en responsables totales del comportamiento del hijo, haciendo las veces de un orientador, de un mediador, tratando que en la formación de los hijos no sólo existan buenos valores además buscan formarlos para que en la vida puedan resolver los problemas que se le presenten, actuando los padres de mediadores entre los hijos para que ellos resuelvan sus problemas acertadamente.



### **6.2.3. En la relación entre hermanos**

En los dos ámbitos económicos al sumar las dos primeras alternativas (frecuente y poco frecuente) vemos que el 100% de padres intervienen cuando sus hijos tienen problemas, discusiones, es decir la responsabilidad de los padres frente a sus hijos de ayuda, de apoyo se manifiesta en la solución de conflictos entre sus hijos, en este caso por la situación económica no impide la acción.

El papel que juegan los padres en la relación entre hermanos es fundamental, ya que de la formación que les den a sus hijos, estos actuarán adecuadamente en la relación de hermandad, de afecto, de compartimiento, de solidaridad que debe existir entre ellos; también se los va preparando para que tengan un futuro con problemas pero también con soluciones que están en sus manos. El 90% en ambos ámbitos socioeconómicos intervienen cuando sus hijos tienen problemas para que hagan las paces, y mejoren sus relaciones como hermanos, es un porcentaje bastante alto lo cual confirma que los padres siempre bajo cualquier circunstancia estarán pendientes de sus hijos, y de las situaciones que están pasando.

### **6.2.4. Mecanismos de Orientación familiar**

En los dos ámbitos económicos los padres dialogan con sus hijos, en el medio alto el 90%, el medio bajo el 85% al sumar las dos alternativas, el mantener una buena relación con los hijos es importante para los padres, por ello lo hacen con la mejora alternativa a través del diálogo.

- Un mecanismo de orientación para la pareja es la comprensión.
- El diálogo a nivel de pareja, a su vez con los hijos, no sólo que mejora la relación en la orientación familiar, además integra más a cada miembro del hogar.

- La empatía, es un aspecto que no siempre se lo desarrolla pero es importante ponerse en el lugar de la otra persona, no sólo para observar el problema desde otra óptica, sino buscar la solución equitativa.
- La imparcialidad es imprescindible para lograr una orientación asertiva.

### ***6.3. La Mediación en el ámbito Educativo***

Los docentes probablemente son quienes tienen la responsabilidad de mediar en el ámbito educativo. A la luz de la información obtenida de la investigación tenemos que ellos tratan de ocultar sus conflictos frente a sus estudiantes, esto se evidencia cuando se relacionan las preguntas a docentes y estudiantes, pues mientras los profesores admiten que con poca frecuencia 9,1% en los dos ámbitos socioeconómicos tienen conflictos entre docentes, sus alumnos alcanzan a percibir esta situación solo rara vez. Algo parecido sucede con los estudiantes. Más de la mitad de los docentes admiten conocer los conflictos entre sus estudiantes ya que pasan en la escuela gran parte del tiempo, mientras que los estudiantes mencionan que solo rara vez el 66% presentan conflictos frecuentes y poco frecuentes. La presencia del profesor reduce el nivel de conflictividad, aunque vale la pena señalar que al parecer no lo elimina solo lo oculta, esto es lo que se refleja en los resultados obtenidos en la investigación. La conflictividad en el nivel socio económico bajo es más intensa pues los docentes logran percibir que sus estudiantes pelean con frecuencia 45,5% algo que no sucede en el nivel alto (33,3%).

#### **6.3.1. Conflictos dentro del aula**

A criterio de los docentes el índice de conflictos entre alumnos dentro del aula es elevadísimo pues para el nivel socio-económico medio alto, entre frecuente y poco frecuente, supera el 82% y el 91% en el medio-bajo. Esto es sumamente preocupante

debido a que el ambiente dentro del aula con estos índices influirá enormemente en el proceso educativo. También implica que las labores del docente se desarrollan en gran parte resolviendo conflictos antes que enseñando; o caso contrario enseñando pero con la mente de los alumnos concentrada en los problemas dentro del aula, y por supuesto los familiares; esto implica que los alumnos no logren poner atención a los contenidos científicos de la clase pues están embargados por la tensión del conflicto.

### **6.3.2. Conflictos entre estudiantes**

En el nivel socioeconómico medio alto los estudiantes presentan problemas entre compañeros con muy poca frecuencia (38.5% medio alto) mientras que en el nivel socioeconómico medio bajo el 30,8%, presentan problemas en el aula con más frecuencia, en este caso el nivel socioeconómico si influye, o al menos se nota la diferencia.

### **6.3.3. Conflictos entre docentes**

Los conflictos dentro de las instituciones educativas en el caso de los colegios tanto en el nivel socioeconómico medio alto, como en el nivel medio bajo presentan problemas en un 15,4 % y en 38,5% respectivamente, presentando en el nivel medio bajo el doble de poco frecuente, mostrando que en el nivel medio bajo se presentan mayor cantidad de problemas entre docentes lo cuál si es un factor que dificulta el trabajo en equipo, especialmente en el caso trabajar en equipo para mejorar la educación.

En las escuelas los conflictos entre los profesores tanto en el nivel alto como bajo, tienen el 9,1% de problemas dentro de la escuela, es decir al menos en la institución evitan tener conflictos.

En el nivel socioeconómico medio alto un 50% de los profesores se pelean entre ellos, y el otro 50% de los encuestados no contesta a las preguntas en cambio en el nivel socioeconómico medio bajo el 83;3% de los docentes rara vez tiene peleas con sus compañeros de trabajo, mientras que el 8,3% no responde, es decir que en nivel medio bajo el nivel de conflictividad es mayor en comparación con el nivel medio alto; es decir en el medio en donde existen menos recursos económicos en las instituciones públicas en donde se presentan mayor cantidad de problemas entre docentes.

#### **6.3.4. Conflictos entre estudiantes y docentes**

Tanto estudiantes como docentes admiten tener conflictos entre sí, aunque mayor aceptación del hecho es por parte de los segundos; en el nivel socio económico bajo instituciones fiscales la frecuencia de conflictos vista por ambos, difiere, pues, mientras el 25% de los estudiante confirman que se conflictúan con sus profesores, estos dicen que no tienen conflictos frecuentemente. En cambio, en el nivel alto instituciones particulares el 8% de estudiantes como docentes parecería que prefieren ocultar el problema pues no contestan a la pregunta, y los que contestan mencionan que no existen conflictos entre ellos.

Estudiantes y docentes admiten que los padres de familia contribuyen a solucionar los conflictos en la institución, pero vale resaltar que solo el 8% de profesores del nivel socioeconómico alto admiten que los padres intervienen frecuentemente, mientras que el 34% de alumnos lo confirman; la intervención de los padres en la educación del 8% que mencionan los profesores es un porcentaje bastante bajo, sin embargo los padres de una u otra forma estarán presentes para la solución de conflictos de sus hijos.

Resulta interesante constatar que ambos grupos aceptan que se realizan actividades en el sentido de solucionar los problemas, esta percepción es muy superior entre los docentes pues en algunos casos llega hasta al 90%, especialmente en el nivel socio

económico alto (instituciones particulares), mientras que más de la mitad de estudiantes de ambos niveles fiscales y particulares comparte esta visión.

Las escuelas particulares nivel socioeconómico medio alto el 36,4% presentan problemas entre alumnos y docentes, diferente al nivel socioeconómico medio bajo (fiscales) en donde existen menos conflictos en un 9,1%; en el las instituciones fiscales existen menos conflictos entre estudiantes y docentes ya que son dos ámbitos en los que los estudiantes atraviesan por etapas diferentes.

Por el lado de la resolución de problemas los profesores en el nivel particular intervienen en la solución de conflictos entre estudiantes en un 72,7%, en el nivel fiscal el 63,6%, es decir los docentes están pendientes de que sus estudiantes tengan buenas relaciones como se refiere en los dos ámbitos ayudan, influyen en sus estudiantes para resolver los conflictos.

### **6.3.5. Conflictos entre padres y docentes**

A la luz de las preguntas realizadas, no se puede analizar los conflictos entre docentes y padres de familia ya que ningún cuestionamiento lo enfrenta, sin embargo, es evidente que si existen conflictos especialmente cuando se trata de las calificaciones de los alumnos; o cuando se presenta un mal comportamiento en el aula, o dentro de la instituciones educativas.

### **6.3.6. Conflictos entre los miembros de la Comunidad Educativa**

Básicamente en nuestro país el término comunidad educativa estaría formada por la relación entre profesores, autoridades, gobiernos, estudiantes, padres de familia, sin embargo la relación que más se asemeja a una comunidad educativa sería la estrecha, cercana por el contacto diario, la relación que existe entre el docente y el docente, son los que enfrentan o están inmersos como se refiere a lo largo de la

investigación en la solución de los conflictos dentro del aula entre estudiantes, mientras que los demás miembros intervienen de una manera no tan directa.

### **6.3.7. Mecanismos de Mediación en la Comunidad Educativa.**

El término comunidad educativa no es utilizado a nivel de las instituciones educativas, las relaciones que mantienen los profesores es amable como compañeros de trabajo, en las instituciones particulares el 53,8%, y en las fiscales el 69,2%, reconocen la importancia de la capacitación en mediación y orientación en las instituciones, un dato importante en las escuelas en el ámbito particular el 72,7%, y en el nivel fiscal el 100%, consideran que la mediación y la orientación, se debe convertir en una parte esencial en la institución.

En las instituciones particulares el 61,5% de los docentes solucionan los problemas entre sus estudiantes mientras que en las fiscales los profesores ayudan a resolver los conflictos con los alumnos el 53,8% frecuentemente, no existiendo mayor diferencia, es decir la preocupación de los docentes cuando se presentan problemas entre sus dicentes intervienen en un gran porcentaje para que los alumnos solucionen sus problemas.

Los padres de familia en las instituciones particulares y fiscales cuando los estudiantes tienen problemas entre ellos, su participación es del 33,3%, por lo tanto es importante como mecanismo la mediación en la solución de conflictos, involucrando a los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos.

Por el lado de la intervención profesional dos ámbitos en el particular tenemos que el 46,2% asiste a un profesional cuando necesita ayuda, mientras que en lo fiscal el 30,8% busca resolver sus problemas a través de un profesional.

A nivel de escuela en lo particular el 54,5% acuden con frecuencia a profesionales para que les ayude en la solución de sus problemas, lo que no pasa en el nivel fiscal en donde el 63,6% buscan rara vez la ayuda de un profesional cuando tienen problemas en el hogar, en el fiscal no siempre buscan ayuda, lo cual en ocasiones genera que los problemas no sean resueltos adecuadamente.

#### ***6.4. La Orientación en el ámbito Educativo***

Nivel Socioeconómico Colegios fiscales, casi siempre reciben charlas (motivación, control de disciplina, etc.), o entre ellos mantienen un buen nivel de comunicación para ayudarse cuando lo necesiten, en cambio en el nivel bajo la presencia de capacitación en la orientación no es muy frecuente.

En las escuelas la orientación que brindan para ayudar a los estudiantes en el nivel socioeconómico particular el 63,6% consideran que llega a los estudiantes, en el ámbito socioeconómico fiscal el 45,5% mencionan que es poco frecuente la orientación que se brinda a los alumnos especialmente tomando en cuenta que este último caso no hay departamento de orientación, y la orientación en cierta forma es dirigida por el profesor de aula, no siempre llega a todos los estudiantes, ni tampoco a solucionar la mayor parte de los conflictos.

##### **6.4.1. En la relación entre estudiantes**

En el nivel particular el 92,3% orientan al estudiante convirtiéndose en un gran porcentaje cuentan con la presencia de un orientador, psicólogos, y con la participación de los padres en el caso que sea necesario, en cambio en las instituciones fiscales el 53,8%, reciben orientación específicamente por parte de los docentes; es una diferencia bien marcada en donde en el caso de lo fiscal el estado no

les paga una partida para un orientador, para un psicólogo, en fin nada de presupuesto para maestros especiales.

Como observación adicional lamentablemente el impacto de la ausencia de recursos económicos impide la presencia del Departamento de Orientación Vocacional, ni psicólogo, aún poca colaboración de los padres de familia por su propia condición socioeconómica; por ende la orientación que reciben los estudiantes en el campo educativo es muy escasa, y la poca que hay proviene de algunos maestros a nivel particular.

#### **6.4.2. En la relación entre docentes**

El papel que asuman los directivos de las instituciones educativas tanto en lo particular como en lo fiscal es importante ya que esto influye para que exista más interrelación entre los docentes, y al mejorar la relación todos participarían en la calidad de la educación esto debe nacer desde el interior de las instituciones, es decir la responsabilidad es que las autoridades generen un buen ambiente de trabajo y la involucración de todos los profesores.

#### **6.4.3. En relación entre estudiantes y docentes**

Siempre existe un momento cuando el profesor actúa mediando los problemas entre los estudiantes, entre los docentes, pero además la presencia del docente es importante en la formación de los estudiantes. Como se manifestó anteriormente, es evidente que el nivel de conflictividad entre estudiantes se reduce con la presencia del docente. Sin embargo esto no necesariamente implica que el problema se resuelva, quizá los estudiantes prefieren posponer el desarrollo del conflicto hasta cuando el docente haya salido.



#### **6.4.4. En relación entre padres de familia y docentes**

En el nivel particular en el caso de los colegios el 7,7% de los padres de familia no son parte de la solución cuando existen problemas escolares, es una cifra alarmante ya que denota la poca intervención de los padres, en el nivel fiscal la cooperación de los padres es del 30,8%; en las escuelas, es decir la participación de los padres de familia en resolver los conflictos de sus hijos en las escuelas es poco frecuente, en ambos casos es del 54,5%, es imprescindible la aplicación de la orientación para poder subir de nivel la participación de los padres de familia, en las instituciones particulares los padres de familia siempre muestran predisposición para colaborar, en este caso el profesor es el que asume el papel de orientador, aunque también los padres colaboran con los docentes con información de los hijos.

Es importante generar ambientes, escuelas para padres, conferencias en donde se les explique la importancia del mantener buenas relaciones con los profesores de sus hijos, no sólo para realizar un chequeo de cómo están los alumnos, más bien con la idea de generar alumnos mediadores y solucionadores de conflictos.

#### **6.4.5. En interrelación de la Comunidad Educativa**

Como se mencionó a lo largo del desarrollo de la investigación la orientación es una herramienta indispensable, necesaria para crear mecanismos de comunicación en la formación de la comunidad educativa.

#### **6.4.6. Mecanismos que apoyan la Orientación en la Comunidad Educativa**

La capacitación para la resolución de conflictos en los dos ámbitos particulares y fiscales en un 41,7% esta formando parte de las instituciones educativas mejorando las relaciones entre compañeros, el dialogo, el tener las reglas claras, el no perder los

valores, los principios de cada persona (autoridades, gobiernos, profesores, estudiantes, padres de familia) a la hora de actuar.

En la escuela los profesores particulares y fiscales afirman que el 36,4% dan programas de orientación en los centros educativos, programas como orientación sexual, hábitos de estudio, nutrición, valores humanos, es decir es una integración que ayuda al estudiante a tener parte de un mejor desarrollo.

## ***6.7. La Mediación Laboral***

### **6.7.1. En los conflictos dentro de la institución**

Los directivos de las empresas consideran en la pública el 62,5% y el 87,5% en la empresa privada, mencionan que los conflictos en sus instituciones son poco frecuentes, la tarea de los directivos actualmente es mantener buenas relaciones dentro de la empresa.

El 66% de la empresa pública afirma que existen personas que ayudan a resolver los problemas en las instituciones, en el caso de las empresas privadas el 20% reciben ayuda de personas ajenas, esta es una diferencia grande en donde se nota que a nivel privado tratan de resolver de cualquier manera los conflictos de una forma interna.

### **6.7.2. Conflictos entre empleados**

A criterio de los directivos y líderes de las empresas los conflictos entre trabajadores es el 50%, los directivos de la empresa privada opina que los conflictos son poco frecuentes además en la empresa pública los directivos opinan igual que los privados se añade que el 25% considera que los trabajadores tienen problemas frecuentemente, sólo el 25% reconoce que existen problemas entre los empleados generando esto pocas dificultades en la empresa.

### **6.7.3. Conflictos entre empleados y directivos**

En el la empresa privada tenemos que los conflictos entre obreros y jefes no se presentan en un 6,7% mientras que en el nivel público el 60% tienen conflictos con sus jefes, son cifras bastante delatadoras del ambiente problemático que se vive en el sector público afectando esta situación a la calidad de trabajo, de atención, y por supuesto la imagen de la empresa, es importante la presencia de un mediador, de un orientador para que ayude especialmente en el sector público en la resolución de los conflictos.

### **6.7.4. Conflictos entre miembros de la Comunidad Laboral**

Conflictos entre directivos en la empresa privada frecuentemente es el 0%, es decir mantienen buenas relaciones de trabajo, en el caso de la empresa pública el 46,7% tienen problemas entre directivos, en la empresa pública existe mayor grado de conflictividad por lo que esto no sólo daña el clima laboral, además no permite que la gente trabaje eficientemente.

La percepción que tienen los trabajadores con directivos de las empresas privadas respecto del conflicto entre trabajadores con directivos difiere. Mientras que para el 6.7% de trabajadores los conflictos se dan frecuentemente, prácticamente el doble 12,5% de directivos opina lo mismo. Es decir que la presencia de conflictos parecería tratar de ser ocultada por los trabajadores, o, visto de otro ángulo, expuesta o exagerada por parte de los directivos y líderes. Esto se confirma cuando se observa la opinión del 60% de trabajadores que opina que rara vez hay un conflicto mientras que el 50% de directivos mas los líderes opinan que los conflictos son poco frecuentes, es decir, un nivel más alto que los trabajadores.

Los trabajadores de la empresa privada opinan en general que sus patronos en el 13% tienen poca conflictividad, siendo el 73% de la opinión que rara vez sus jefes tienen

conflictos; los directivos tanto en el público como en el privado muestran frente a sus trabajadores un clima bastante favorable entre ellos.

### **6.7.5. Papel de los empleados**

Parte esencial ya que es el capital humano de la empresa, y del trabajo de los empleados depende el buen funcionamiento del equipo, muchos de los trabajadores son tratados como un objeto más en las empresas lo que genera que ellos no se sientan parte de la misma, por lo tanto no podrán involucrarse en el crecimiento de las instituciones. Algo importante que aplican en la empresa privada es el reconocimiento a los empleados cuando lo necesiten, es algo tan pequeño pero que hace que la gente que colabora en la empresa se sienta tratado como ser humano.

La actitud, el papel de los trabajadores dependerá mucho del trato que recibirán por parte de sus directivos, del ambiente en el cuál se sientan bien, se sientan valorados, respetados.

En la empresa privada sobre todo es notoria la intención de capacitarse y colaborar en la resolución de conflictos; no se observa el mismo interés en la empresa pública aunque si existe.

### **6.7.6. Mecanismos para llegar a un acuerdo pacífico**

- La mediación manejada de una forma neutral y equitativa entre las partes.
- El dialogar tomando en cuenta los puntos de vista de las personas implicadas.
- Tomar las decisiones en función de las necesidades de los involucrados.
- Obviamente los intereses de los directivos serán distintos al de los empleados, pero si es importante que las partes se sientan satisfechas; o al menos sientan que si son parte de la empresa, y que sus opiniones serán tomadas en cuenta.

## ***6.8. La Orientación laboral***

### **6.8.1. En la relación entre empleados**

En la empresa privada el 73% reciben orientación para mantener las buenas relaciones, siendo concientes que esto beneficia a la empresa y a los empleados, a pesar de la constancia de las charlas de motivación, siempre es importante la diversidad de temáticas, incluso de la persona que dirigen este proceso.

En la empresa pública el 66%, recibe orientación para que la empresa funcione de manera correcta, manteniendo buenas relaciones entre ellos se puede optimizar el tiempo, la calidad de trabajo, pero sobre todo la calidad de relaciones entre los trabajadores que es parte indispensable para generar un buen ambiente de trabajo.

### **6.8.2. En la relación empleados y directivos**

La orientación evitará llevar los problemas a extremos, algo que no siempre se logra en esta relación, pero si se llegará a dar este paso importante la relación entre empleado con sus directivos será de colaboración, de empatía, al menos de respeto y confraternidad.

### **6.8.3. En relación entre directivos**

La intervención de la orientación entre los directivos debe ser una constante, no una variante, siempre deben tener, mantener buena relaciones para el mejor funcionamiento de la empresa. La comunicación entre directivos y empleados debe ser fluida, siempre buscar el cumplir los objetivos no sólo de la empresa, también de los trabajadores además tratar los conflictos de una forma transparente y precisa.

#### **6.8.4. Papel de los directivos**

El papel que asuman los directivos es trascendente e importante ya que las decisiones que tomen ayudan a que la empresa mejore o todo lo contrario, siempre deben asumir un tipo de liderazgo, trabajar mucho en hacerles sentir a los empleados como personas parte de la empresa, ya que se logrará que ellos se sientan reconocidos, valorados, rindiendo eficientemente en sus actividades a cumplir.

#### **6.8.5. Mecanismos de Orientación en la empresa**

Tomar en cuenta las opiniones de sus empleados ahora se ha convertido en algo importante, el tener la información directamente de las bases, ayuda a la hora de realizar cambios, de tomar decisiones, a favor de la empresa, tanto en el nivel privado como público toman en cuenta la opinión de los trabajadores para el mejor funcionamiento de la empresa.

Al sumar las dos primeras alternativas se confirma que la empresa pública, la empresa privada, al menos en un 90%, recibe algún tipo de orientación para que las relaciones entre compañeros, autoridades, sean llevadas más acertadamente.

La participación de terceros en la solución de conflictos en el ámbito público tiene un casi acuerdo entre trabajadores y directivos pues ambos grupos opinan mayoritariamente que con frecuencia o poca frecuencia existe alguien ayudando a resolver los problemas. No así en ámbito privado donde los trabajadores opinan mayoritariamente que rara vez hay alguien que ayuda contradiciendo la opinión de sus directivos que opinan en el 87% que frecuentemente o con poca frecuencia existe alguien neutral ayudando, lo cual indica que el asesoramiento para la solución de los problemas se da a nivel de directivos más que en las bases.

El 90% de la empresa tanto pública como privada, capacitan al personal para evitar conflictos en la empresa, haciendo que las personas se sientan mejor en la institución en la que trabajan sin importar el cargo que tengan que desempeñar.

Un interesante acuerdo se muestra al tomar en cuenta la opinión de los trabajadores para solucionar los problemas, en la empresa privada el 93% de los trabajadores opina que es tomado en cuenta sus pensamientos, sus comentarios. La percepción de ser incluido es superior a la de quien es encargado de incluirlos, pues el 62% de los directivos opinan que incluyen a sus subalternos en la solución de problemas; como se menciona a lo largo de la investigación se va tomando más en cuenta a los trabajadores.

La orientación laboral, realización de talleres y orientación en ambos grupos, directivos y trabajadores, de empresas privadas como públicas reconocen su presencia e importancia frecuente y poco frecuente, generalmente en más del 50% de las opiniones, algo muy positivo en el desarrollo de una comunidad laboral.

## ***7. CONCLUSIONES***

### ***7.1. Conclusiones Generales de la Investigación***

Una investigación muy valiosa, en donde ya no sólo se menciona que existe violencia, conflictos en el ámbito familiar, laboral, educativo, luego de este trabajo podemos demostrar con hechos, la importancia de la intervención de “La mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos”, los problemas que son parte de la vida diaria de las personas, mismos que si tienen a tiempo una intervención los resultados serán favorables, disminuirían las separaciones en el caso de los matrimonios, de las parejas, los casos de violencia intrafamiliar se presentarían en menor proporción, en el campo educativo mejoraría el comportamiento de los estudiantes, se lograría bajar los niveles de agresividad que encontramos en estos 3 ámbitos (familiar, educativo, laboral), en el campo laboral, podemos mediar haciendo que los conflictos no siempre vayan al campo jurídico.

Un factor que también impacta; en “LA MEDIACIÓN Y LA ORIENTACIÓN COMO HERRAMIENTAS FUNDAMENTALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, FAMILIARES, EDUCATIVOS, Y LABORALES”, un tema desconocido en nuestro medio, muchas de las personas a pesar de tener conflictos, muy pocos reconocen la importancia del mismo, por lo tanto no se debe dejar de lado la difusión de la mediación, y su importancia, para que de esta forma se convierta en una parte imprescindible en la resolución y evitación de conflictos a nivel interpersonal, en mejora no sólo de la parte individual del ser humano; sino en beneficio de la sociedad.



Actualmente la familia que predomina en nuestra sociedad es la familia reconstituida, las parejas de hecho, las monoparentales, pero esto no quiere decir que se deba perder la esencia, la influencia de la misma en la formación de las personas (hijos), siempre se debe construir, luchar, para que no se pierda por causa de escasos recursos económicos, la familia.

En la educación, siendo una base en la formación desde niños, sería bueno el poder integrar más a lo padres de familia, a los profesores, a los psicólogos, es decir el formar una comunidad educativa, un factor que altera este proceso, es la deficiencia de recursos económicos, en donde cada familia se dedica a tratar de tener algo de dinero para lograr cubrir sus necesidades básicas, esto no permite que la familia tenga momentos de integración, de demostraciones de afecto, de compartir espacios de recreación, de compartir, en paseos, por lo tanto considero que si al menos en el sector educativo, el estado mejoraría las condiciones de los establecimientos, de la mejoras en la educación, se podrían formar niños, jóvenes, estudiantes, adultos, en un ambiente más adecuado para su desarrollo.

En lo laboral las desigualdades económicas, la falta de oportunidades, el sub-empleo, los problemas que cada trabajador trae consigo mismo día a día, afecta en el desenvolvimiento en su función como empleado, igualmente el no tener un ingreso justo, también es una responsabilidad del estado el mejorar las condiciones de los trabajadores. En el caso de las empresas mejorar en las vías de comunicación, entre los miembros de la empresa, la valoración de las personas como seres humanos, más no como máquinas, o como un número más en la lista, es importante que las instituciones, valoren, respeten los derechos de los trabajadores.

## ***7.2. Conclusiones específicas***

### **7.2.1. En la familia**

Problemas de pareja existen muchos, el principal es la violencia física, psicológico, por parte de los hombres, hacia las mujeres, los hijos, el factor que hace que estos conflictos sean más cotidianos, son la falta de dinero, además el consumo de drogas, alcohol, esto es algo que no necesariamente se lo puede evidenciar; sin embargo a través de la observación directa, de entrevistas con las familias, se dejan notar.

Conflictos familiares, la falta de comunicación que tienen los padres con los hijos, especialmente porque los padres no tienen tiempo para compartir con tus hijos, ya que el dedicarse a trabajar, no les deja el tiempo necesario para compartir, por lo tanto la formación de los hijos queda de lado, o mejor dicho a cargo de los medios de comunicación, de los amigos, de las calles, regresamos al impacto económico sobre la sociedad.

Los padres generadores de conflictos entre los hijos, cuando los padres consiente, o, inconcientemente, deciden consentir sólo a uno de los hijos, no sólo que generan problemas entre ellos, sino que además van criando a sus hijos con inseguridades, con problemas de autoestima, de confianza en las personas.

Los conflictos en la familia en el medio socioeconómico alto se presentan en mayor magnitud; en cambio en el nivel socioeconómico bajo las personas tratan de evitar, de olvidar, de borrar los conflictos, si trabajar con las personas en la solución de los mismos.

El no tomar en cuenta las opiniones de los hijos igualmente los padres están acostumbrados a tener conflictos, a resolverlos, pero no sedan cuenta la importancia

de tomar en cuenta la opinión de los hijos, ya que ellos no sólo son parte de la familia, sino que sufren las consecuencias de las decisiones tomadas por los padres.

### **7.2.2. En la Educación**

Poca participación de los padres de familia, primero porque no existe una cultura, una educación, en donde se involucren a padres de familia, profesores, estudiantes, además las obligaciones de trabajo, las cosas de la casa, les queda un poco tiempo para ayudar a sus hijos con las tareas.

Falta de orientación, por falta de tiempo, de conocimiento, en el caso de las instituciones educativas, no cuentan con recursos económicos para contratar un psicólogo, un orientador, por lo tanto los estudiantes, sólo cuentan con la dirección del profesor de grado, o de cada materia, lo cuál si representa un problema en la educación de los estudiantes.

La educación, no sólo es indispensable en la formación de las personas; sino que forma parte de la vida, se encontró en nivel socioeconómico medio alto en las escuelas, los padres cooperan con los profesores pero no siempre disponen de tiempo para hacerlo, en cambio en el socioeconómico medio bajo, se percibe que aún no se encuentran involucrados los padres en la educación de sus hijos.

En el ámbito educativo en el nivel medio alto como en el nivel medio bajo la mayor parte de los profesores reconocen la importancia de la capacitación y la orientación en los campos educativos, mejorando las relaciones interpersonales pero sobre todo involucrando a los estudiantes a resolver los conflictos.

Pocos recursos económicos, lo cuál afecta la acción de los profesores, ya que también se sienten mal pagados, tienen que trabajar en otro lado, en la búsqueda de sus necesidades básicas, esto demuestra que los docentes se ven afectados. Los

conflictos en el aula con los estudiantes, los principales problemas que se ven en ellos son peleas, discriminaciones porque un estudiante no tienen materiales para estudiar, por que uno tiene una marca de ropa, aparentemente son cosas superficiales sin embargo reflejan el ambiente en el que se están desarrollando, las agresiones que ellos sufren, la forma de resolver conflictos que ellos aprenden, esto es producto social.

Discusiones entre profesores, aunque se crea que nadie se da cuenta, que los estudiantes no lo ven, es algo que afecta no sólo la imagen del profesor, sino que no hay que olvidar en la etapa de educación los profesores son un modelo para los estudiantes, si los estudiantes imitan este tipo de conducta, cuando tengan conflictos asumirán la misma acción.

### **7.2.3. En lo laboral**

En ciertas empresas actualmente se va involucrando a los obreros, a las bases, en el momento de tomar decisiones sobre producción, de calidad de productos, de la satisfacción de los clientes, en fin se trata de que cada vez el obrero se sienta parte de la empresa.; esto no es un factor que disminuye las tensiones que existe entre la relación jefe-obrero, ya que las desigualdades económicas, la falta de cumplimiento de las obligaciones de los patronos con los empleados, perjudica, haciendo esta diferencias que exista una buena relación; es por ello que también se debería trabajar en el cumplimiento de los derechos de los trabajadores, no sólo porque la mayoría son obreros sino porque todas las personas se merecen un trato como seres humanos.

Lamentablemente las actividades para que los trabajadores puedan compartir son escasas, o si las hay, sólo sería por un momento muy corto, y esporádicamente, muchos de los directivos no toman en cuenta que es importante que los trabajadores

tengan buenas relaciones, de esta formase apoyarán en los trabajos que tengan que hacer.

Capacitación en orientación en las empresas, es un campo que poco a poco las empresas investigadas lo están tomando en cuenta, para el mejor desempeño de sus trabajadores.

Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores, sin importar si las empresas son privadas o del estado, están teniendo en cuenta las opiniones en las bases, pero sobre todo para mejorar en decisiones sobre la empresa.

## ***8. PROPUESTA ALTERNATIVA EN MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LOS ÁMBITOS FAMILIAR, EDUCATIVO Y LABORAL.***

### ***8.1. Quién es el Psicólogo Mediador y Orientador***

El psicólogo es un profesional que intervienen en mediación y orientación especialmente en los conflictos entre parejas, de familias, siempre conservando su ética como profesional. Ayudando, guiando, encaminando, a las personas, para poder enfrentar los conflictos que se le presenten, para que reflexionen sobre los errores, encaminándolos a tomar decisiones que mejoren su calidad de vida, sus relaciones interpersonales entre las personas que le rodean.

#### **8.1.1. Definición de Psicólogo Mediador y Orientador**

Un psicólogo profesional, no sólo asume la posición pasiva de escuchar, utiliza todos sus conocimientos, aplicación de test proyectivos para su intervención, identificando a cada miembro, y los intereses de los mismos.

Puede canalizar las soluciones a los conflictos que se presenten pero no de una forma momentánea, más bien trabaja en lograr que la gente vea su vida, sus problemas, de una forma distinta, o al menos que los empiece a enfrentarlos de una forma adecuada, mejorando las relaciones entre la familia.

### **8.1.2. Campo de acción del Psicólogo Mediador y orientador**

La intervención del psicólogo en cuanto a la mediación se debe dar cuando se presentan **problemas de pareja** (entre cónyuges legalmente constituidos, y en parejas de hecho), el procedimiento consiste en primero brindarles un ambiente cálido, empatía, amabilidad, atención, luego se induce a las partes a reconocer los errores, pero no con el afán de que se sigan reclamando las cosas, sino interviniendo cuando sea necesario, después se les pide que acepten las consecuencias de las acciones, que reflexionen así donde les conduce esas actitudes.

En la **estructura familiar**, no debemos dejar de lado la aplicación de test proyectivos en donde podemos enfocarnos mejor en el contexto de cada miembro de la familia, lo cuál nos permitirá una excelente intervención.

**Psicología clínica**, se trabaja en la calidad de vida del paciente, por ende de las personas que lo rodean, en la educación, aceptación de su enfermedad, en la adherencia terapéutica, en autoestima, en mantenerle al paciente con un optimismo por la vida.

EL psicólogo interno en una empresa, también es empleado, por lo tanto es bastante complicado que pueda asumir una actitud imparcial, si los obreros hacen una reunión para que les suban los sueldos, y el psicólogo es consiente que es factible hacerlo, pero el jefe dice que no, es un ambiente en donde no necesariamente existirá una mediación justa, en lo que se podría trabajar es en orientación.

El psicólogo como consultor, no sólo asume el papel de dar información de los empleos, de puestos de trabajo, sino que identificada, ayuda, orienta, sobre las posibilidades de un trabajo para una persona, tomando en cuenta sus habilidades, las necesidades, las proyecciones de vida que tiene esa persona.

### **8.1.3. Prácticas pre-profesionales del Psicólogo Mediador y Orientador**

Al inició un campo nuevo, no sólo para el profesional sino para las personas que forman parte de la muestra. En el ámbito familiar, mostrar amigabilidad, poder de persuasión, de convencimiento, además también brindar alguna orientación de los casos que se pudo encontrar como conflictos.

En el campo educativo, tener clara como las diferencias económicas si afectan la enseñanza – aprendizaje, pero a pesar de ello, trabajar de igual forma con la parte privada, y la pública, no perdiendo su visión de psicólogo, ni tampoco sus principios éticos y morales.

### **8.1.4. Características del Mediador y Orientador en los diferentes ámbitos de incidencia**

- Paciente, mostrando tranquilidad, control, ya que si no muestra paciencia no realizará una adecuada intervención.
- Constante, cumpliendo con el tiempo que sea necesario para la mediación y orientación, tanto en el ámbito familiar, educativo y laboral.
- Amigable, una actitud de amistad generará más confianza entre las partes.
- Respetable, siempre manteniendo sus normas, su ética, etc.
- Empático, neutral, ponerse en el lugar de las personas pero siempre conservando la neutralidad.

### **8.1.5. Destrezas que debe poseer el Psicólogo para realizar una correcta Mediación y / o Orientación**

- Independencia, sin dejarse influir por personas ajenas al proceso.
- Autonomía, es importante en conservar su autonomía, defendiendo su posición en la mediación y orientación.
- Sabiduría, el ser acertado en el momento de actuar.
- Competitividad, ser muy profesional, y prepararse para ser mejor.
- Rectitud, el ser firme, correcto en la resolución del conflicto.
- Valentía, ante sobornos, chantajes, que se le pueden presentar.

Prudencia, ser prudente le hará ganar muchos pasos adelante en el proceso.



## ***8.2. Propuesta de Mediación y Orientación***

### **8.2.1. En el ámbito familiar**

**Ámbito:** Familiar

**Tema:** La mediación en los conflictos de las parejas del nivel socioeconómico medio bajo

**Presentación:** Durante la investigación se evidencia que existe un alto porcentaje de peleas, discusiones entre pareja, afectando el ambiente familiar, el desarrollo de los hijos, la finalidad no es que desaparezcan los conflictos en las parejas, más bien es el preparar a las personas para que sepan enfrentar los problemas de manera correcta.

**Justificación:** las discusiones, peleas que se hay en la pareja, no sólo afectan a los cónyuges, sino también a los hijos. Por ello es importante analizar los conflictos que suceden entre las parejas para que no se desintegre la familia como núcleo de la sociedad.

**Objetivos Generales:**

- Conocer la aplicación de la mediación y orientación en la solución de los conflictos entre las parejas, cuantificando el nivel de afectación en los miembros de la familia.

**Objetivos Específicos:**

- Analizar que problemas son más frecuentes en los cónyuges.
- Evaluar como los hijos se ven afectados por las peleas entre sus padres.

## ACTIVIDADES

- 1) Taller de identificación de pareja, en donde cada individuo a través de un papel escriba todo lo que es la otra persona en su vida, definiendo sus cualidades, virtudes, y sus defectos.
- 2) Taller de conceptos, de sentimientos, en un matrimonio, en donde se realizará una conferencia más las vivencias de cada uno.
- 3) Video sobre motivación (CD leyes para el éxito), impulsando a la pareja para que sea exitosa en su matrimonio.
- 4) Taller sobre el valor del amor, psicodramas en donde cada uno expresara lo que es el amor, con esto logramos que las personas revivan, recuerden, graven el valor del verdadero amor, sobre todo en la relación de pareja.
- 5) Taller de la valoración a la pareja, que cada uno de los individuos describa a su pareja en todas sus cosas positivas, recordando las valiosas cualidades de su pareja, esto sirve como refuerzo en la pareja.
- 6) Difundir la mediación y orientación, como herramientas para la solución de conflictos, realizando igual talleres grupales en donde cada uno hable de sus con problemas, a su vez encontrar las soluciones, pero también enseñándoles los conceptos de mediación y orientación a su vez los beneficios de los mismos.

## RECURSOS

Humanos		Materiales	Económicos
Parejas	Copias		\$5,00
Familias	Computador		
Hijos	Videos		\$25,00
Psicólogos	Internet		\$15,00
Orientadores	Transporte		\$15,00
	Alimentación, Tiempo		\$30,00
<b>Total Inversión</b>			<b>\$90,00</b>

## Cronograma

TEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENERO	FEBRER O	MARZ O	ABR IL
Presentación participantes	Presentación de las parejas	psicólogo	X			
Encuestas	Encuestas a las parejas	orientador	X			
Identificación	Identificación de parejas	psicólogo		X		
El matrimonio	Taller del matrimonio	terapista de pareja				X

Motivación	Video de motivación	psicólogo	X
Valores	Taller el valor del amor	terapeuta de pareja	X
Reconocimiento	Valoración de pareja	terapeuta de pareja	X
Mediación y orientación	Difusión de la mediación y orientación	psicólogo	X

**Bibliografía:**

[Conferencias-parejas, varios autores, http://www.ibgracia.blogspot.com/2007/03/2007\\_26.html](http://www.ibgracia.blogspot.com/2007/03/2007_26.html)  
24k (actualizado 2007)

[¿Tienes problemas con tu pareja? Varios autores, http://www.atencion-psicologica.com/- 41k - en caché - páginas similares, \(actualizado 2007\).](http://www.atencion-psicologica.com/)

## 8.2.2. En el ámbito educativo

**Ámbito:** Educativo

**Tema:** Capacitación para evitar conflictos en las aulas y mantener buenas relaciones entre estudiantes.

**Presentación:** en las instituciones educativas investigadas el grado de conflictos que existe en las aulas es poco frecuente, sin embargo cuando los estudiantes están en el recreo, cuando se ausenta el profesor, el comportamiento es totalmente diferente frente a sus compañeros, es decir se pelean, se gritan, se maltratan entre ellos, ya que en ausencia del profesor pueden comportarse realmente como son, a su vez mostrar la verdadera relación existente entre compañeros de la institución educativa.

**Justificación:** Es importante desarrollar en los estudiantes sus habilidades para su intervención en mediación y orientación resolviendo los conflictos que se le presenten; sobre todo evitar que se reproduzcan en un ambiente de violencia.

**Objetivos Generales:**

- Evitar la mayor cantidad de conflictos en el aula, educar a los estudiantes mediadores y orientadores, no sólo para actuar en ese momento, sino que lo apliquen a lo largo de la vida.

**Objetivos Específicos:**

- Describir cuáles son los conflictos que a diario enfrentan los estudiantes, y cómo los resuelven.
- Demostrar las capacidades que tienen los jóvenes en su participación en la resolución de conflictos.

### ACTIVIDADES

- 1) Realizar talleres básicamente de valores (solidaridad, honestidad, amistad, sinceridad, confianza, etc.) con los estudiantes, en donde identifiquen las cualidades de su grupo de clases, el trabajo se realizaría en dos etapas la primera con los grupos que si se llevan, luego se realizará un intercambio con los compañeros de aula que no se relacionan.
- 2) Psicodramas en donde trabajaremos con representaciones de los problemas que enfrentan a diario en las aulas los estudiantes.
- 7) Enseñarles quizá como una materia, la mediación y orientación en la solución de conflictos
- 8) Difundir la mediación y orientación, como herramientas para la solución de conflictos, a través de la conformación de un grupo de alumnos que se les capacite en el tema, y sean los que reproduzcan en la institución.

### RECURSOS

**Humanos**

**Materiales**

**Económicos**

Estudiantes	Copias	\$ 5,00
Profesores	Computador	\$15,00
Psicólogos	Videos	\$25,00
Orientadores	Música	\$15,00
Padre de familia	Internet	\$15,00
	Transporte	\$30,00
	Tiempo	
<b>Total Inversión</b>		<b>\$105,00</b>

### Cronograma

TEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Presentación	Presentación de los estudiantes	psicólogo	X			
Encuestas	Encuestas a los estudiantes	orientador	X			
Identificación grupo	Cualidades del grupo de clase	psicólogo		X		
Psicodramas	Psicodramas de conflictos	estudiantes			X	
Motivación	Video de motivación	orientador			X	
Orientación y mediación	Difusión de la mediación y orientación	psicólogo				X

### Bibliografía:

[Enseñanza en estudiantes varios autores,](http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como_conseguir_.html)  
[http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como\\_conseguir\\_.html](http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como_conseguir_.html) - 47k -

[Conferencias, aprendiendo, varios autores,](http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como_conseguir_.html)  
[http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como\\_conseguir\\_.html](http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como_conseguir_.html) - 47k -

### **8.2.3. En el ámbito laboral**

**Ámbito:** Laboral

**Tema:** La mediación en el enfrentamiento de los conflictos que hay entre los trabajadores

**Presentación:** Existen muchos conflictos en las instituciones empresariales, pero más se da a nivel de compañeros, que con los jefes, el tiempo que más comparten en la empresa los empleados es con sus compañeros de trabajo, de hecho con los directivos no todos tienen una relación, siempre se mantienen estas diferencias no sólo en el ámbito público también sucede en las instituciones privadas.

**Justificación:** Actualmente en las empresas la comunicación casi es nula, no sólo con los directivos, también entre los trabajadores, este es un factor que obstruye el desarrollo de los trabajadores y de la empresa, el ser humano simplemente se va convirtiendo en la persona que desarrolla una actividad, pero que no se relaciona con sus compañeros de trabajo; es decir cada vez el empleado llega a cumplir su función y nada más, por lo tanto no existe en muchos casos una relación de compañerismo en las empresas.

**Objetivos Generales:**

- Mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, generar vías, mecanismos, razones, para que existe más comunicación, la finalidad es que cada individuo pueda expresar sus sentimientos, sus deseos, sus aportes, que se puedan generar equipos de trabajo, mejorando la producción para la empresa.

**Objetivos Específicos:**

- Analizar que es lo que genera conflictos, limita la comunicación entre los trabajadores.
- Demostrar que la comunicación mejora las relaciones interpersonales, a su vez esto interferirá en la producción en la empresa.

## ACTIVIDADES

- 9) Realizar talleres de comunicación, trabajando en equipos, aprovechar la hora de almuerzo (podría ser un almuerzo en donde todos traigan algo para compartir) realizarlo algunas veces en un mes, esto en cierta forma mejorará la relación.
- 10) Taller mejoramiento de relaciones interpersonales, conferencia sobre la importancia del saber relacionarse.
- 11) Psicodramas en donde representarán escenarios sin comunicación, luego viceversa entonces se podrá dejar claro la importancia de la comunicación.
- 12) Difundir la importancia que tienen la comunicación en la mediación y orientación, como herramientas para la solución de conflictos, realizar afiches, hojas, pegar en la cartelera, palabras, textos, frases que hablen de la mediación y su influencia en la solución de conflictos.

## RECURSOS

Humanos	Materiales	Económicos
Trabajadores	Copias	\$25,00
Directivos	Computador	\$15,00
Psicólogos	Videos	\$15,00
Jefes de personal	Internet	\$30,00
Jefes de áreas administrativas	Transporte Tiempo	\$15,00
<b>Total Inversión</b>		<b>\$130,00</b>

## Cronograma

TEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Presentación	Presentación de los trabajadores	psicólogo	X			
Reconocimiento	Cualidades del grupo de clase	psicólogo	X			
Relaciones interpersonales	Taller de mejoramiento de relaciones interpersonales	Jefes de personal		X		
Psicodramas	Psicodramas de solución de conflictos	trabajadores				X

Mediación y orientación	Difusión de la mediación y orientación	Todos los mencionados	X	X
-------------------------	--	-----------------------	---	---

### **Bibliografía:**

TRIANES, María V. (otros), psicología de la educación y del desarrollo en contextos escolares, 2004.

DIAZ, Frida, (otros), estrategias docentes para un aprendizaje significativo, Edi.2, Ed. Mac Grill, 2003.

## **Bibliografía**

- ALLIENDE LUCO Leonor (otros) 2002, el proceso de mediación, Editorial jurídica chile.
- APARICI MARTIN Irene (2000), Manual Básico de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos, PUCE, Ibarra- Ecuador.
- BACA MANCHENO Patricio (2005), Negociación Laboral, UTPL, Loja – Ecuador.
- CARRIÓN G. Evelyne (octubre 2001-febrero 2002), GUÍA DIDÁCTICA SOCIOLOGÍA, UTPL Loja- Ecuador
- CHAVEZ ASENCIO Manuel (2002), Conflictos Familiares, Su Prevención Y Tratamiento, Universidad Externado de Colombia
- DIAZ, Frida, (otros), estrategias docentes para un aprendizaje significativo, Edi.2, Ed. Mac Grill, 2003.
- Dra. Carmen Sánchez (otros), abril-agosto 2007, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador.
- GRACIA FUSTER Enrique (2004), Psicología Social De La Familia, Ed. Páidos
- PABLO MIRANDA (2004), cuaderno el educador, Ecuador.
- TAPIA MEJÍA Juan - CHAVEZ ASENCIO Manuel (2002), Conflictos Familiares, Su Prevención Y Tratamiento, Universidad externado de Colombia.
- TRIANES, María V. (otros), psicología de la educación y del desarrollo en contextos escolares,2004.



WOOLFOLK Anita (1999), psicología educativa, Person, Edi.7ma

### **Páginas de Internet**

- Cámara de comercio de Quito, varios autores, <http://www.ccq.org.ec/> (actualizado a junio 2007)
- Mediación, Francis Gurry, <http://www.wipo.int/amc/es/mediation>, (actualizado junio 2007)
- Tutorías, Sáez, <http://perso.wanadoo.es/angel.saez/index.htm>, (actualizado julio 2007)
- Herramientas de resolución de conflictos internacionales y orientación, Gonzalez Olguita, [http://www.geocities.com/julio\\_gonzalez/Olguita.html](http://www.geocities.com/julio_gonzalez/Olguita.html), (actualizado junio 2007)
- Organización Internacional del Trabajo, Varios autores OIT, [http://-www.ilo.org/global/lang--es/index.htm](http://-www.ilo.org/global/lang-es/index.htm) - 41k, (actualizado 11 Jul 2007)
- Centro internacional de arreglo de diferencias relativas, Varios autores, <http://es.wikipedia.org/wiki/>, actualizadas junio 2007
- La violencia en las etapas de la vida, varios autores, <http://www.monografias.com>, (actualizado junio 2007)
- Mediación en conflictos familiares, varios autores, <http://www.etica.org.ar/giordano>,(actualizado diciembre 2006)
- Mediación Familiar los mejores profesionales, varios autores, <http://www.mediale.cl/mediacion/familiar>, (actualizado diciembre 2006)
- Mediadores de conflictos, varios autores; <http://www.mediale.cl/mediadores/conflictos>, (actualizado junio 2007)
- La mediación - instrumento de solución de conflicto, varios autores, <http://www.legalinfo-panama.com/articulos>, (actualizado junio 2007)
- Conflictos laborales, varios autores, <http://www.monografias.com>, (actualizado junio 2007)
- Conferencias-parejas, varios autores, [http://www.ibgracia.blogspot.com/2007/03/2007\\_26.html](http://www.ibgracia.blogspot.com/2007/03/2007_26.html) 24k (actualizado 2007)
- ¿Tienes problemas con tu pareja? Varios autores, <http://www.atencion-psicologica.com/>- 41k - en caché - páginas similares, (actualizado 2007).

- [Enseñanza en estudiantes varios autores,](http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como_conseguir_.html)  
[http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como\\_conseguir\\_.html](http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como_conseguir_.html) - 47k -
- [Conferencias, aprendiendo, varios autores,](http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como_conseguir_.html)  
[http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como\\_conseguir\\_.html](http://www.nomada.blogs.com/jfreire/2005/10/como_conseguir_.html) - 47k -

**Otros;**

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA (2007)-Centro De Mediación, DIPTICO

DISPOSICION TRANSITORIA. **LEY CONTRA LA VIOLENCIA A LA MUJER Y LA FAMILIA. NORMA:** Ley 103. PUBLICADO: Registro Oficial 839. FECHA: 11 de Diciembre de 1995

# Anexos

# EDUCACIÓN: MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN



La educación va más allá de la simple enseñanza de materias, atraviesa y deja enseñanzas imborrables en las personas, mismas que mañana mas tarde ayudan a resolver adecuadamente los problemas

# Conflictos en el campo educativo

- Peleas entre estudiantes el 41% de estudiantes refieren tener problemas poco frecuentes.
- Conflictos dentro aula el 90% de docentes menciona que existen conflictos entre los estudiantes.
- Orientación a los alumnos, el 53 % y el 69% de docentes mencionan que la importancia de la orientación. (cabe resaltar que en el caso de la escuela fiscal no cuentan con un orientador por falta de recursos económicos, lo cual repercute en la formación de los estudiantes).

# PAPEL DE LOS PROFESORES

- El papel que desempeña el profesor en el aula es importante y relevante ya que no solo esta formando en educación sino formando personas para el futuro, para que puedan ser buenos profesionales con valores, con conocimientos que le ayuden al ser humano y por ende a la sociedad.

# VIOLENCIA EN LAS AULAS

La reincidencia de la violencia no es un problema individual, es decir solo de los estudiantes, o de las amas de casa, o de los ancianos, esto es una influencia social, las personas día a día están expuestas a la violencia, a mirar discusiones en el bus, en la calle, en la casa, en las novelas, en las noticias, en el congreso, en la presidencia de la república, la estructura de esta sociedad va influyendo cada vez se va creyendo, o al menos cuando vemos un cuadro de violencia no se hace nada por que se considera que es normal, o pero aún que es problema de esa persona. Mientras no se trabaje en prevención, se eduque a las personas de forma diferente, mientras no se analice de todo lo que produce la violencia, se seguirá inmersos en la violencia y en las reincidencias de las mismas.

# *Mediadores Escolares*

- Involucra a: profesores, autoridades del plantel, padres de familia, estudiantes, el gobierno, en donde todos deben asumir un nivel de conciencia y de responsabilidad frente a la resolución de conflictos en los centros escolares.



# *Mediación Escolar*

- La mediación en los centro escolares implica mucho más que una formación y actividades para los alumnos mediadores, ya que todos los agentes de la comunidad escolar profesores, padres y estudiantes- deben ser consientes de su papel en la búsqueda de formas alternativas de resolución de conflictos y de, esta forma, participar activamente en la creación de una nueva cultura en los centro escolares” <sup>[1]</sup>

<sup>[1]</sup> SÁNCHEZ LEÓN Carmen (otros) 2006, guía didáctica, la mediación y la orientación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos familiares, educativos y laborales, UTPL, Loja – Ecuador, pag. 39.

# *Ventajas de la Mediación en Centros Escolares*

- Es un acto voluntario y de responsabilidad de las partes quienes, deciden participar o no en el proceso de Mediación.
- Está basada en el principio de confidencialidad.
- Protege la relación entre las personas involucradas en el conflicto, y mejora sus relaciones interpersonales.
- El acuerdo de Mediación parte de los principios interesados, protegiendo así los intereses de ambos.
  - Ayuda a resolver conflictos en forma rápida, económica, ahorra tiempo y evita procesos administrativos largos”[\[1\]](#).

# La Orientación en la Educación

- La orientación a nivel educativo también incursiona en la problemática familiar que tiene directa incidencia en el comportamiento de los estudiantes en la escuela. La relación orientador-padre de familia, puede, efectivamente, convertirse en la luz que el padre espera en la conducción de la crianza de sus hijos

# *Ética en la Mediación y Orientación Escolar*

- Las personas que integren, que guíen una mediación, una orientación, debe ser un profesional, si no lo es, no hay problema, en donde si no pueden fallar es en sus principios como personas, en sus valores, siempre deben tener claro que la ética, que los valores de una persona no son vendibles, que si en un momento fallan a su ética, a sus principios, será algo que no podrán cambiar jamás.

# ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR



**El concepto de familia nuclear (mamá, papá e hijos), actualmente se va desvirtuando en la cultura occidental, cada vez existen más divorcios, las separaciones de los hijos del hogar están ocurriendo más tempranamente, pero a pesar de esta situación, la familia, es el lugar en donde siempre los miembros de la misma, encuentran respaldo, ayuda desinteresada, amor, apoyo.**

# **CONFLICTOS FAMILIARES**



**El conflicto es propio de cualquier sistema de interacción. Es indicador de desacuerdo, señal de tensión.**

- **El 90% entre frecuente y poco frecuente de las familias refieren conflictos entre sus miembros.**
- **Factores que contribuyen a los conflictos familiares**
  - **Falta de empleo (1 parte, o de la pareja)**
  - **Económico**
  - **Maltrato**
  - **Infidelidad**
  - **Separación de los hijos del hogar**
  - **Poca comunicación**
  - **Farmaco-dependencia**

# INTERVENCIÓN DE LA MEDIACIÓN



- **Ayuda a resolver los conflictos de una forma pacífica, en muchos de los casos en los hogares puede evitar un divorcio, lograr que las partes salgan lo menos perjudicadas.**
- **Los conflictos familiares son muchos pero lo importante es aprender a solucionarlos mediante la intervención de un mediador si es necesario, siempre buscando el bienestar y la unidad como familia.**

# El Proceso de Mediación familiar



- **¿Cuál es la duración del proceso de Mediación?**

**El proceso de mediación no podrá durar más de sesenta días, contados desde que se haya realizado la sesión inicial de mediación. Con todo, los participantes, de común acuerdo, podrán solicitar la ampliación de este plazo hasta por sesenta días más.[1]**

**[1] Mediación Familiar los mejores profesionales, varios autores, <http://www.mediale.cl/mediacion/familiar>, (actualizado diciembre 2006)**

**MODELOS USADOS EN MEDIACION**

**QUEBEC – HARVARD-BUSH Y FOLGER**



# ***La Orientación como prevención de conflictos dentro de la familia***

**Actúa de manera importante ya que al trabajar en prevención evitaría llegar al conflicto, además el papel que asume la orientación es válido, cuando en el centro, en el lugar, en el que se desarrollan las personas (especialmente los niños en su primera etapa de formación) cuentan con una (s) persona (s) que ayuden a mejorar las relaciones, malos entendidos a tiempo.**

# Los padres como mediadores de conflictos



- **Los padres siempre, en cualquier nivel social, influirán en el comportamiento de sus hijos, recordemos que los hijos casi siempre ven su modelo de comportamiento en los padres.**

# Los padres como mediadores de conflictos



- **El 100% de los niveles medio bajo y alto los padres intervienen como mediadores cuando sus hijos tienen dificultades entre ellos.**

# Neutralidad del mediador



- **La neutralidad del mediador se convierte en algo imprescindible, ya que las partes involucradas en el conflicto, merecen los mismos tratos, alternativas, respeto, la igualdad, y la participación en la resolución del conflicto de forma libre y con la seguridad de que puede confiar en el mediador, y en su intervención como profesional imparcial, neutral.**

# Ética en la Mediación y la Orientación Familiar.

- **Todas las profesiones, acciones, se plantean normas, reglas estándar que se debe seguir, lo más importante es que una persona no olvide sus valores humanos, solidarios, su honestidad, sinceridad, que siempre actúe y hable con la verdad, ya que en cualquier circunstancias las personas no deben violar sus principios tampoco afectar los derechos de las demás personas.**



# MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LAS RELACIONES LABORALES



# Conflictos Obrero-Patronales

La propia condición del trabajador, frente a sus jefes, genera tensiones, conflictos, si a esto le sumamos que los obreros no se sienten satisfechos con sus sueldos, con sus funciones, va generando en los empleados una actitud de menosprecio frente a los jefes, además afecta el autoestima en el caso de los trabajadores, éstas, y otras, diferencias de poder, hacen que las relaciones entre obrero y patrono sean conflictivas.



# Conflictos Obrero-Patronales

- Especialmente si tomamos en cuenta que siempre existirá la diferencia entre el capital y el trabajo.
- Los conflictos estarán presentes no sólo por la interacción de obreros y patronos sino porque siempre chocaran y son opuestos intereses y metas de las partes.
- El 6,7% reconoce que existen conflictos entre jefes y trabajadores mientras que en la empresa pública el 60% menciona los mismo.





# Características de los Conflictos Laborales

- Trabajador inconforme con su salario de acuerdo a sus necesidades y funciones que desempeña.
- Abuso de poder, casi siempre esto de da por parte de los jefes hacia sus empleados.
  - Preferencia en particular a unos empleados.
  - Desigualdad de funciones y remuneración recibida.



# Mediación de crisis laborales

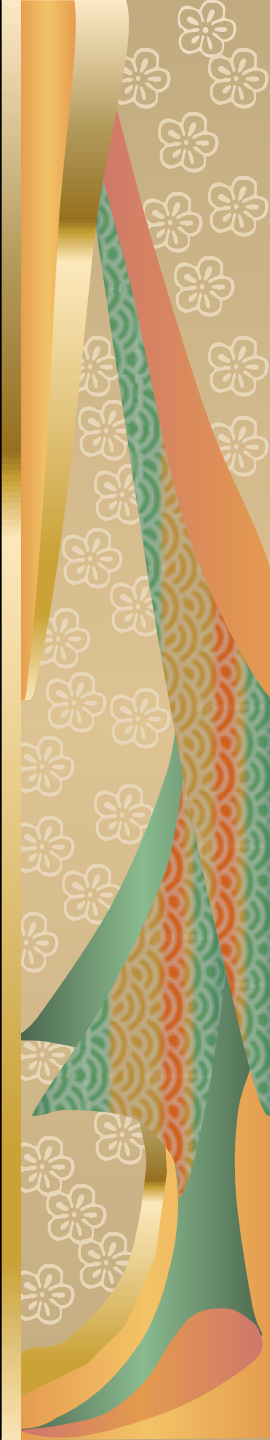
- El mediador sería una persona a nivel interno de la empresa, en muy pocas empresas se contratan personas a nivel externo para que ayuden en la mediación para la solución del conflicto.
- Sin embargo el hecho que el mediador sea empleado o parte interna de la empresa no hará que se siga el proceso adecuado de mediación.



# Ética en la mediación y orientación laboral

- Valentía
- Prudencia
- La prudencia es indispensable en todas las profesiones, acciones de una persona, esto no quiere decir que sea un actor pasivo y se siente a escuchar, escuchar..., sino que debe ser muy profesional siempre manteniendo su imparcialidad, no asumir bajo ninguna circunstancia una actitud paternalista, sobre-protectora, con ninguna de las partes.

- Rectitud
- Siempre debe estar en las acciones del profesional psicólogo como mediador, orientador, no recibir sobornos de ninguna naturaleza, y mantener sus principios para la toma y cumplimiento de las resoluciones.



# Orientación laboral como apoyo a la mediación

- Preparar a los empleados adecuadamente para que ellos puedan desempeñar bien su función.
- Tener manuales de convivencia, de procedimiento, mismos que ayudarán a desarrollar un trabajo eficiente.
- El 62% y el 93% en empresa privada como en la pública toman en cuenta las opiniones de sus empleados.

