UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

TÍTULO

LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA MITIGAR CONFLICTOS EMOCIONALES, EN LA COMUNIDAD DE SAN CAYETANO BAJO, PERIODO 2020 – 2021.

Tesis previa a la obtención del Grado de Licenciada en Ciencias de Educación, mención: Psicología Educativa y Orientación

AUTORA

VERONICA ESPERANZA ORTIZ BURGUAN

DIRECTORA

DRA. BLANCA LUCÍA IÑIGUEZ AUQUILLA. Mg.Sc.

LOJA- ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

Dra. Blanca Lucía Iñiguez Auquilla. Mg.Sc

DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN FACULTAD DE LA EDUCACIÓN EL ARTE Y LACOMUNICACIÓN

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado, revisado y orientado con pertinencia y rigurosidad científica en todas sus partes, en concordancia con el mandato del Art. 153 del reglamento Académico dela Universidad Nacional de Loja, el desarrollo de la tesis de licenciatura en Ciencias de la Educación, mención Psicología Educativa y Orientación, titulada: **LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA MITIGAR CONFLICTOS EMOCIONALES, EN LA COMUNIDAD DE SAN CAYETANO BAJO, PERIODO 2020-2021.** De autoría de la Srta. Veronica Esperanza Ortiz Burguan. En consecuencia, el informe reúne los requisitos formales y reglamentarios, por lo que se autoriza su presentación y sustentación ante el tribunal.

Loja, 25 de mayo de 2021

BLANCA LUCIA INIGUEZ AUQUILA

Firmado digitalmente por BLANCA LUCIA INIGUEZ AUQUILLA
Fecha: 2021.05.25 11:33:24 -05'00'

Blanca Lucía Iñiguez Auquilla. Mg.Sc
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Veronica Esperanza Ortiz Burguan, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora: Veronica Esperanza Ortiz Burguan

Firma: Firmado electrónicamente por:
VERONICA
ESPERANZA ORTIZ
BURGUAN

Cédula: 1150562245

Fecha: Loja, 06 de agosto de 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Veronica Esperanza Ortiz Burguan, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis titulada **LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA MITIGAR CONFLICTOS EMOCIONALES, EN LA COMUNIDAD DE SAN CAYETANO BAJO, PERIODO 2020-2021,** como requisito para optar al grado de licenciada en Ciencias de la Educación; mención: Psicología Educativa y Orientación; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los seis días del mes de agosto de dos mil veintiuno.

Firma: Firmado electrónicamente por: VERONICA ESPERANZA ORTIZ BURGUAN

Autora: Veronica Esperanza Ortiz Burguan

Cédula: 1150562245

Dirección: San Cayetano Bajo

Correo electrónico: veronica.e.ortiz@unl.edu.ec

Celular: 0979608377

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de tesis: Dra. Blanca Lucía Iñiguez Auquilla. Mg.Sc

Tribunal de grado:

Presidenta: Dra. Sonia Marlene Sizalima Cuenca, Mg. Sc.

Primer vocal: Psic.Cli. José Luis Valarezo Carrión, Mg. Sc.

Segunda vocal: Lic. María Angélica Idrobo Gutiérrez, Mg. Sc.

AGRADECIMIENTO

Sea propicia la ocasión para expresar mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación, especialmente a la Carrera de Psicología Educativa y Orientación, y de manera especial al personal docente que han sabido impartir sus conocimientos con dominio y destreza necesarios para mi formación profesional.

Un agradecimiento especial a la Dra. Blanca Lucía Iñiguez Auquilla. Mg.Sc, por guiarme correctamente hacia la investigación y por poner en mí ese deseo de seguir por este camino, gracias por cada una de sus enseñanzas que me han permitido lograr durante este proceso de investigación del presente trabajo.

A los moradores de San Cayetano Bajo por su colaboración activa para la realización del presente trabajo, por las experiencias compartidas a lo largo de la investigación, pero sobre todo por la contribución al conocimiento mutuo.

Autora

DEDICATORIA

"Si una persona no es agradecida con lo que tiene ahorita, difícilmente lo será cuando lo obtenga".
Frank A. Clark

Con el más infinito y tierno amor, dedico el esfuerzo de este trabajo investigativo primeramente a Dios quien es el dador de vida y la fuente de mi fortaleza, y a quienes fueron mi motor y mi fuerza durante todo este proceso que duró mi formación académica.

A mí papá, Luis Ortiz y a mi mamá Esperanza Burguan, quienes con su sabiduría, esfuerzo y amor, supieron brindarme todas las herramientas necesarias para llegar hasta donde estoy, por darme el ánimo y sobre todo el valor para no decaer en tiempo de adversidad, todo lo conseguido hasta hoy, es una retribución a todo lo que han dado por mí.

A mis hermanos, Juan, Yolanda, Marco, Sandra, Luis, Eddy y Guisella por su motivación y por la confianza que depositaron en mí, ya que gracias a su apoyo, ejemplo de honradez y perseverancia, día a día me motivaban a alcanzar mis objetivos y sobre todo actuar con pasión a lo realmente quiero.

A ti, mi fiel y confidente amigo y compañero Darío Quintuña, por todo el apoyo que me has brindado, desde que empezó esta aventura universitaria, por cada palabra y acto de ayuda que contribuyeron en mi crecimiento personal y profesional.

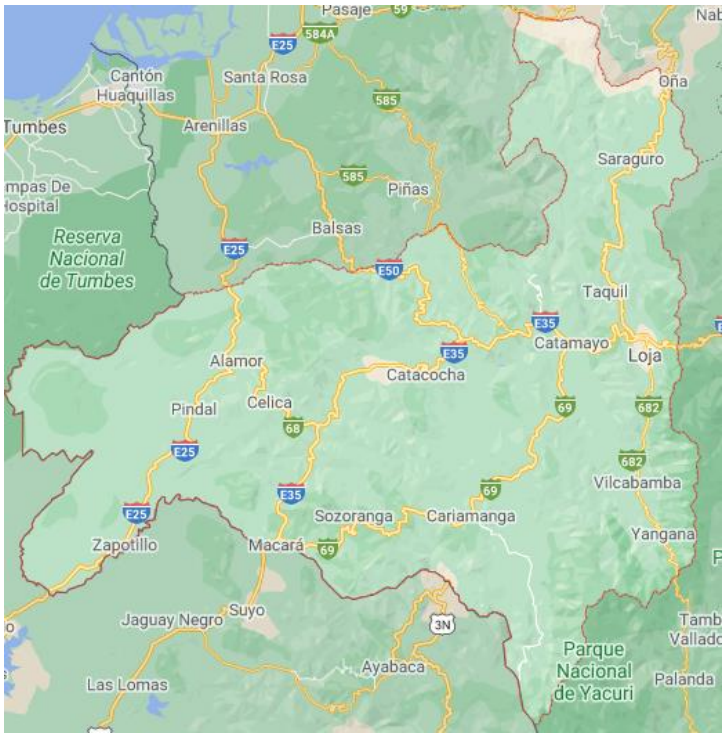
Veronica Esperanza.

MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRGÁFICO

AMBIENTE GEOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN											
BIBLIOTECA: FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN											
TIPO DE DOCUMENTO	**AUTORA TÍTULO DE LA TESIS**	**FUENTE**	**FECHA-AÑO**	**ÁMBITO GEOGRÁFICO**						**OTRAS DESAGREGA**	**OTRAS OBSERVACIONES**
				NACIONAL	**REGIONAL**	**PROVINCIA**	**CANTÓN**	**PARROQUIA**	**BARRIO O COMUNIDAD**		
TESIS	**Veronica Esperanza Ortiz Burguan** LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA MITIGAR CONFLICTOS EMOCIONALES, EN LA COMUNIDAD DE SAN CAYETANO BAJO, PERIODO 2020-2021	UNL	2021	Ecuador	Zona 7	Loja	Loja	El Valle	San Cayetano Bajo	CD	Licenciada en Ciencias de la Educación; mención: Psicología Educativa y Orientación.

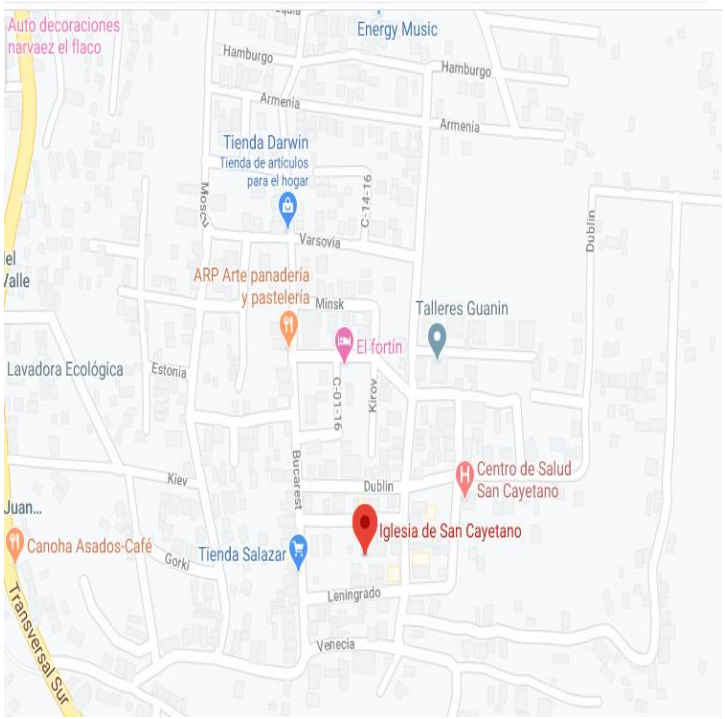
MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN



Fuente: *Google Maps: https://n9.cl/ws9v5*

CROQUIS DE LA INVESTIGACIÓN, COMUNIDAD "SAN CAYETANO BAJO"



Fuente: Google Maps: *https://n9.cl/5t4yo*

ESQUEMA DE TESIS

i. PORTADA

ii. CERTIFICACIÓN

iii. AUTORÍA

iv. CARTA DE AUTORIZACIÓN

v. AGRADECIMIENTO

vi. DEDICATORIA

vii. MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO

viii. MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS

ix. ESQUEMA DE TESIS

- a. TÍTULO
- b. RESUMEN
  - ABSTRACT
- c. INTRODUCCIÓN
- d. REVISIÓN DE LITERATURA
- e. MATERIALES Y MÉTODOS
- f. RESULTADOS
- g. DISCUSIÓN
- h. CONCLUSIONES
- i. RECOMENDACIONES
  - PROPUESTA DE INTERVENCIÓN
- j. BIBLIOGRAFÍA
- k. ANEXOS
  - PROYECTO DE TESIS

a. TÍTULO

LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA MITIGAR CONFLICTOS EMOCIONALES, EN LA COMUNIDAD DE SAN CAYETANO BAJO, PERIODO 2020 – 2021.

b. RESUMEN

El trabajo investigativo titulado **LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA MITIGAR CONFLICTOS EMOCIONALES, EN LA COMUNIDAD DE SAN CAYETANO BAJO, PERÍODO 2020 –2021,** tuvo como objetivo general, plantear la mediación como alternativa para mitigar los conflictos emocionales. Aplicando una investigación de carácter cuantitativo; de tipo descriptiva; de diseño no experimental con corte transversal; empleando los métodos científico, inductivo, deductivo, estadístico, análisis y síntesis, mismo que contribuyeron en la fundamentación teórica; como técnica se utilizó una encuesta sobre estrategias de mediación; se aplicó como instrumento el cuestionario de Estilos de manejo de conflictos del método Thomas Kilman a una muestra de ocho participantes; de los resultados más relevantes se evidenció que, el estilo de manejo de conflicto acomodar (no asertivo y colaborador), se destaca por presentarse en niveles altos de intensidad, al ser experimentado en un 25% con gran frecuencia en la población; por su parte, el estilo de manejo de conflicto experimentado en un 12,5% de baja frecuencia en la población corresponde al estilo competir (es asertivo y no colaborador), presentado en baja intensidad; frente a esta realidad se desarrolla una propuesta, con la intención de fomentar el diálogo como estrategia de mediación, para manejar de mejor manera el conflicto.

ABSTRACT

The investigative work entitled **MEDIATION AS AN ALTERNATIVE TO MITIGATE EMOTIONAL CONFLICTS, IN THE COMMUNITY OF SAN CAYETANO BAJO, PERIOD 2020 –2021**, had the general objective of proposing mediation as an alternative to mitigate emotional conflicts. Applying a quantitative research; descriptive type; non-experimental design with cross section; using the scientific, inductive, deductive, statistical, analysis and synthesis methods, which contributed to the theoretical foundation; As a technique, a survey on mediation strategies was used; The conflict management styles questionnaire of the Thomas Kilman method was applied as an instrument to a sample of eight participants; From the most relevant results, it was evidenced that the accommodating conflict management style (non-assertive and collaborative) stands out for being presented at high levels of intensity, being experienced in 25% with great frequency in the population; on the other hand, the conflict management style experienced in a low frequency 12.5% in the population corresponds to the competing style (it is assertive and not collaborative), presented in low intensity; Faced with this reality, a proposal is developed, with the intention of promoting dialogue as a mediation strategy, to better manage the conflict.

c. INTRODUCCIÓN

Los conflictos emocionales inherentes a las relaciones humanas en la comunidad de San Cayetano Bajo son reflejo del manejo de las emociones que generan conflictos, de esa manera el incremento de la mala gestión en sus emociones negativas, generan un bloqueo en los canales de comunicación entre pares o grupos familiares, haciendo que el conflicto se torne en ciertas ocasiones irreparable por el simple hecho de que todos somos naturalmente diferentes y porque no todos piensan, ven, perciben y se comportan de la misma manera que otros. Para ello se pretende mitigar los diferentes conflictos emocionales, a través de la mediación con el fin de reducir la carga emocional que produce propiamente un conflicto.

Tomando en cuenta esta problemática, se formula la siguiente pregunta de investigación, ¿De qué manera la mediación servirá para resolver los conflictos emocionales en la comunidad de San Cayetano Bajo?

Ante esta interrogante se ha creído pertinente desarrollar el siguiente tema de investigación: **LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA MITIGAR CONFLICTOS EMOCIONALES, EN LA COMUNIDAD DE SAN CAYETANO BAJO, PERIODO 2020 –2021.**

Por tanto el presente trabajo de titulación tuvo como objetivo general: plantear la mediación como alternativa para mitigar conflictos emocionales, en la comunidad en San Cayetano Bajo; y como objetivos específicos explicar la fundamentación teórica de las variables en estudio la mediación como alternativa para mediar conflictos emocionales; identificar los estilos de manejo de conflictos en la comunidad de San Cayetano Bajo, mediante la aplicación de un instrumento para recoger y valorar la información y diseñar la propuesta de intervención mediante la utilización de estrategias y técnicas, para fomentar el diálogo como elemento para la mediación de conflictos emocionales.

El presente trabajo se encuentra debidamente fundamentado con todo el rigor científico, siendo así que la primera variable de estudio denominado como conflictos emocionales, es definida como estados de ánimos que generan malestar e inconformidad entre dos o más personas, interfiriendo significativamente en el proceso de comunicación, dentro de esta variable de estudio se aborda temáticas como: definición de conflicto, origen del conflicto, conflictos en la adolescencia, elementos del conflicto, tipos de conflictos y estilos de manejo del conflictos.

Por su parte, la segunda variable la mediación, para Coob (1991), la mediación desde el modelo narrativo circular tiene como objetivo "llegar a un acuerdo pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la interacción de las partes, ya que para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas" (citado por Rondón 2011, p.158). De esta temática se desglosan: la definición de mediación, características de la mediación, modelo de mediación, principios de la mediación, fases de la mediación.

En relación a materiales y métodos, esta investigación se enmarca desde un enfoque cuantitativo porque se pudo obtener resultados numéricos, que permitió una mejor comprensión y manejo de la información obtenida; de tipo descriptiva, porque nos permite puntualizar situaciones, experiencias, costumbres y actuaciones de la población, fundamentada en un diseño no experimental ya que nos basamos en categorías, sucesos o acontecimientos de la vida real sin intervenir de ninguna manera y de corte transversal porque se realizó en un tiempo determinado período 2020 – 2021.

La modalidad de investigación fue bibliográfica porque se utilizó documentos que aportan argumentaciones científicas. Los métodos usados fueron: científico que ayudó en la construcción del referente teórico, con estricto apego al método; inductivo porque ayudó a analizar de manera particular postulantes, teorías conceptos y demás información para que en

razón de ello construir los objetivos que guiarán el rumbo de la investigación; deductivo que ayudó a entender en su totalidad todas las reglas y procesos de las variables de estudio; estadístico porque permitió ordenar los datos obtenidos; análisis y síntesis ya que a partir de ello se formuló las respectivas conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

Con respecto a la técnica que se utilizó, la encuesta sobre las estrategias de mediación, donde se puede deducir, que el 75% de población investigada, emplea las estrategias de escucha activa y asertividad, por tanto, no emiten juicios de valor sin antes escuchar y entender a la otra parte implicada.

En cuanto al instrumento, se obtuvo información de primera mano aplicando el cuestionario de Estilos de manejos de conflictos del Método Thomas Kilman mediante el cual se obtuvieron los siguientes resultados; el estilo de manejo de conflicto acomodar (no asertivo y colaborador), se destaca por presentarse en niveles altos de intensidad, al ser experimentado en un 25% con gran frecuencia en la población; por su parte, los estilos de manejo de conflicto experimentados en un 12,5% de baja frecuencia en la población corresponde al estilo de manejo de conflicto competir (es asertivo y no colaborador), presentados en baja intensidad; frente a esta realidad se desarrolla una propuesta, con la intención de fomentar el diálogo como estrategia de mediación, para manejar de mejor manera el conflicto.

Con estos resultados se llegaron a las siguientes conclusiones, existe una amplia fundamentación teórica sobre los conflictos emocionales y mediación, ya que las diferentes fuentes de informaciones primarias y secundarias, han permitido profundizar conocimientos sobre nuestras variables de estudio, logrando así una investigación con todo el rigor científico; de acuerdo a los resultados, se concluye que, el estilo de manejo de conflicto que destaca con mayor intensidad y frecuencia corresponde al de acomodar (no asertivo y colaborador), en

cuanto a los estilos de manejo de conflicto presentados con la misma frecuencia, pero con baja intensidad, destacan los estilos de manejo de conflictos colaborar (es asertivo y colaborador) y compromiso (moderado en asertividad y colaborar). Por su parte, los estilos de manejo de conflictos presentados en baja frecuencia e intensidad corresponden a los estilos de manejo de conflictos evitar (no asertivo y no colaborador) y competir (es asertivo y no colaborador). Por último, para el diseño de la propuesta de intervención, se planificaron actividades basadas en técnicas para fomentar el diálogo como estrategia de mediación en donde a través de los talleres se pone énfasis y entrenamiento en la escucha, empatía, asertividad, diálogos internos y calidad de las interacciones.

Finalmente, se recomienda a las distintas organizaciones comunitarias, tomar en cuenta toda la información recabada en la investigación, en cuanto a conflictos y mediación, a fin de fomentar un trabajo cooperativo y asertivo frente al manejo de los conflictos emocionales; se sugiere organizar una reunión con los representantes del barrio y familias de la comunidad en general, para poner a su conocimiento los resultados de la investigación, a fin de tener en consideración los diferentes estilos de manejo de conflictos presentes en la comunidad, ya que los bajos niveles de ciertos estilos de manejo de conflictos, contribuyen a la mala resolución de los mismos. Por último, se recomienda a las autoridades y representantes de la comunidad, aplicar la propuesta de intervención, misma que fue elaborada con la intención de entrenar a los participantes en el manejo de las estrategias de mediación, siendo así que como moradora y como Psicóloga Educativa estoy presta a orientar todo el proceso que dure la intervención.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

Conflictos emocionales

Antecedentes

A nivel nacional, en la Universidad Central del Ecuador, los autores Merino & Viteri (2018), en su investigación sobre influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos, señalan que, con lo que respecta a los estilos de resolución de conflictos en los primeros de bachillerato técnico se encuentra que el nivel de acomodación corresponde a 75 estudiantes con un porcentaje del 27,5% que equivale a la media de 18,96; mientras que el nivel de colaboración corresponde a 76 estudiantes con un porcentaje del 27,8% que equivale a la media de 19,52; el nivel de competición corresponde a 46 estudiantes con un porcentaje del 16,8% que equivale a la media de 18,21; se encuentra que el nivel compromiso que corresponde a 31 estudiantes con un porcentaje del 11,4% que equivale a la media de 18,86 y por último el nivel de evitación que corresponde a 45 estudiantes con un porcentaje del 16,5% que equivale a la media de 19,10 (p. 68). Es decir, que en general el grupo presenta dos niveles de estilo de resolución de conflictos predominantes que son el nivel de colaboración y acomodación respectivamente.

Por su parte, Flores (2015), sobre conflictos emocionales en relación a los cambios en calidad de vida, destaca que esta población dadas sus características presentan en gran medida sentimientos de preocupación con un 43%, el abandono 14% y tristeza con un 14%. Donde los médicos manifiestan que el principal sentimiento que presenta el adulto mayor es la preocupación, debido a su situación actual al enfrentar la vida cotidiana, la misma que por circunstancias físicas, enfermedades, o la no satisfacción de cumplir con sus necesidades, le generan diversas preocupaciones que le conllevan a tener trastornos, como la tristeza, la

misma que de acuerdo al criterio de los especialistas, se genera principalmente por el abandono de sus hijos (p.58).

A nivel internacional, Brioso (2015), sobre la gestión de conflictos, destaca que el estilo de gestión de conflicto más utilizado en una muestra de 30 trabajadores de la compañía Jazztel, señala que, en la muestra estudiada el estilo de gestión de conflicto más utilizado es el de compromiso (60%). Seguido por el evasivo (57,2%), el acomodador (49,3%) y el colaborador (47,7%), y en menor medida el estilo competitivo (36%). Además, otro estilo que también es muy utilizado es el evasivo. Suponiendo esto que la muestra prefiere evitar el conflicto (alargando la resolución del mismo o alejándose de la situación conflictiva) antes que acomodarse (perder-ganar), colaborar (ganar-ganar) o competir (ganar-perder) (p. 28). De acuerdo con ello, ante una situación de conflicto, esta muestra se decanta por la utilización del estilo de compromiso, es decir, situándose en una posición intermedia, en la cual tienen un interés medio en conseguir sus objetivos y conseguir los objetivos de la otra parte. Ambas partes ceden para conseguir un acuerdo que sea aceptado por ambas partes.

Por su parte, Montes, Rodríguez & Serrano (2013), en cuanto a estrategias de manejo de conflicto en clave emocional, obtienen los siguientes resultados: cuando los sujetos sienten emociones positivas tienden a mostrarse más colaboradores y procuran satisfacer tanto sus propios intereses como los de su oponente. En la segunda variable que es la evitación, ni el Aspecto Positivo ni el Aspecto Negativo predicen la preferencia por dicha estrategia gestión de conflictos. En la estrategia de dominación, los resultados indican que tanto el Aspecto Positivo como el Aspecto Negativo son predictores significativos, de este modo, los sujetos tienen mayor preferencia por estrategia que maximicen su propio beneficio a expensas de los resultados del oponente. Con respecto al servilismo, los resultados señalan que, al igual que

sucedía con la evitación, ni el aspecto positivo ni el aspecto negativo predice significativamente la preferencia por dicha estrategia (p. 243).

Por todo ello, se ha comprobado a nivel nacional, que la mediación de conflictos, siempre que los conflictos se canalizan de forma adecuada, se producen cambios positivos en ya sea en el seno de los centros educativos o familiar; por lo que corresponde aprovechar los conflictos para desarrollar habilidades de comunicación asertiva en los practicantes (Cadena, R., & Napa, C. 2019).

Definición de Conflicto

Un conflicto es todo aquello que tiene que ver con las percepciones, y acciones comportamentales que se adopta ante cualquier situación o eventualidad de la vida cotidiana. Estos se producen cuando existe de por medio inconformidad entre dos o más personas, una lucha de poder, o simplemente por fallos en el proceso de comunicación. En esta misma línea movimiento cultural, concibe al conflicto como algo positivo ya que al ser inherente a las relaciones humanas, la experiencia humana de un individuo contribuye a su autorrealización. Para ello a continuación presentamos aportaciones de diferentes autores sobre el conflicto:

Como definía Raymond (1964), los conflictos emocionales son: “oposición entre individuos o grupos por tener intereses contrapuestos”.

Años más tarde Deutsch (1973), propuso que “un conflicto también existe cuando hay actividades que no son compatibles entre sí, siendo difícil la realización de ambas”.

Por otro lado, Putnam y Poole (1987), establecieron una definición general, en la que indicaban que “para que haya un conflicto es necesario que exista una interacción entre las partes, que al menos una de las partes perciba que hay incompatibilidad entre ellas y que puedan interferir sobre la otra”.

La connotación que plantean estos autores en relación al conflicto está directamente asociado al tipo y la calidad de interacción que el individuo mantenga con su entorno, donde justamente a partir de las particularidades, sus diversas formas de pensar y las maneras de comportarse no siempre tiende a ser aceptadas por las demás partes, dificultando con ello la consecución de objetivos e interés de los implicados, a partir de esas pequeñas diferencias empiezan a surgir la disconformidad e incompatibilidad entre pares como menciona Putnam y Poole, viéndose afectados los individuos a nivel físico, porque dichas diferencias pueden llegar a generar violencia y a nivel emocional porque debido a la mala gestión de las emociones negativas que genera propiamente el conflicto.

Origen del Conflicto

Analizar el tema del conflicto involucra entender desde un plano global muchos aspectos, sin embargo, siempre tendremos que recurrir a un punto de partida para entender el origen y evolución del mismo, para ello es fundamental estipular los factores presentados a continuación.

Funquen (2003), determina algunos factores generadores del conflicto como: "la subjetividad de la percepción, las fallas de la comunicación, la información incompleta, las presiones que causan frustración y las diferencias de carácter" (pp. 268-269).

A continuación se detalla cada uno de estos factores:

La Subjetividad de la Percepción

Moya (1999), establece:

La percepción de una persona o de algún fenómeno depende del reconocimiento de emociones, a partir de las reacciones de las personas; también se forman las

impresiones, a partir de la unión de diversos elementos informativos que se recolectan en los primeros instantes de interacción (p.12).

Por tanto la subjetividad de la percepción de acuerdo al establecimiento del autor, es la manera en la que una persona recepta o comunica una idea o pensamiento asociada a diferentes aspectos que están implícitos dentro del proceso de comunicación que incorpora emociones y sentimiento que pueden ser reflejados a través de la tonalidad de la voz desde el momento en el que se da una interacción entre dos o más personas.

Las Fallas de la Comunicación

Buys y Beck (1986), definen el proceso como el "conjunto de factores interrelacionados, de manera que si fueras a quitar uno de ellos, el evento, la cosa o la relación dejarían de funcionar" (Citado por Guardia 2009, p. 15).

La comunicación es un proceso a través del cual los seres humanos nos comunicamos diariamente, donde expresamos, emociones, sentimientos, ideas, pensamientos, críticas y demás, donde el mínimo error como no saber escuchar o no saber ordenar nuestras ideas, dentro de este proceso hará que se distorsione todo lo que queremos comunicar.

Por su parte, Chiavenato (2000), expresa que las barreras "intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado" (p. 93).

Es evidente lo que expresa este autor, en cuanto se refiere a las barreras son aspectos negativos de la comunicación, ya que la omisión o adición de un elemento cambia por completo el rumbo de la comunicación y podría generar malos entendidos.

La Información Incompleta

La información incompleta, por lo general se da cuando en el proceso de comunicación, ya sea por la presencia de estímulos externos o internos de la persona, desvía la atención del tema de conversación y por ende hay un escaso sentido de la información puesta de manifiesto o porque solo se conoce parte de la información.

Las Presiones que Causan Frustración

Withaker (1989), establece que "el término frustración se aplica a las circunstancias que dan como resultado la falta de satisfacción de una necesidad o un motivo" (p. 461).

Resulta evidente que, todo tipo de estímulos externos que genera presión directa sobre una persona, son los generadores de insatisfacciones y desconcierto, imposibilitando con ello el cumplimiento de metas y objetivos de cada individuo y aumentando así la probabilidad de que se genere un conflicto interno.

Las Diferencias de Carácter

Para Lersch (1966), en relación al carácter establece:

> Que se enfrenta al mundo haciendo uso de sus distintas facultades, es decir, en su sentir y en su obrar, en sus decisiones voluntarias, valoraciones y objetivos, en sus juicios y orientaciones espirituales, con todo lo cual adquiere su existencia individual una fisonomía que le diferencia de los demás (p. 41).

Mientras que, Hogan (1973), ve al carácter "como una organización más básica que la personalidad y más unida a la conducta moral y social" (pp. 217-232).

En definitiva resulta totalmente evidente, que el origen de los conflictos es producto de muchos factores, como el carácter que como establecen diversos autores una manifestación cultural y moral aprendida por los individuos y resulta algo totalmente normal la presencia de

los desacuerdos, ya que no todas las personas son iguales, varían en función de la manera de pensar, actuar y la manera en que conciben las cosas ante una misma situación.

Conflictos en la Adolescencia

Definición De Adolescencia.

La OMS define la adolescencia como "el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años".

Krauskopf (1994), indica que la adolescencia "es el período en que se produce con mayor intensidad la interacción entre las tendencias individuales, las adquisiciones psicosociales, las metas socialmente disponibles, las fortalezas y desventajas del entorno".

Como menciona el autor la adolescencia, es una etapa de transición, en el cual el individuo empieza a experimentar grandes cambios a nivel físico, psicológico y social, ya que deja de lado el juego de niños para convertirse en un ser adulto dependiente asumiendo un rol nuevo y hasta desconocido para él.

Etapas de la Adolescencia.

Krauskopf (1994), menciona tres etapas de la adolescencia que son: etapa temprana, etapa media y etapa final, descritas a continuación:

Etapa Temprana

Esta etapa de la adolescencia también conocida como adolescencia temprana se comprende de los 10 a los 13 años de vida, se caracteriza por los diferentes cambios producidos a nivel físico y emocional, esta etapa es una de las más complejas dadas que el adolescente se niega a aceptar dichos cambios que reestructuran su imagen corporal y no es fácil, porque dichos cambios generan curiosidad y ansiedad por la transformación que se está dando en su cuerpo.

Etapa Media

Esta etapa comprendida entre los 14 y 16 años de edad, se caracteriza principalmente, por la rivalidad y rebeldía que el adolescente adopta contra sus padres a fin de obtener mayor independencia, por la relevancia, el apoyo y la aceptación que brindan los grupos sociales, además es importante resaltar que en esta etapa se afloran las primeras vivencias de amos y la necesidad por canalizar los impulsos sexuales.

Etapa Final

Esta última está etapa, comprendida entre los 17 y 20 años en esta etapa se evidencia una maduración a nivel física e intelectual, obteniendo como resultado el manejo de nuestros impulsos y la consolidación de nuestra identidad y los roles que cumpliremos socialmente.

Por todos los cambios que se producen en cada etapa de la adolescencia, sin duda alguna viene acompañadas de estrés, confusión que desencadena conflictos emocionales en cada adolescente y cambios comportamentales que afectan significativamente la vida familiar y social del individuo.

Elementos del Conflicto

Para resolver un conflicto es importante tener en consideración cada una de las partes implicadas, porque no sabemos el nivel de interferencia que este o estas tengan frente al conflicto dado, para ello con el fin de dar una solución concreta al conflicto y mediar emociones negativas será necesario analizar uno a uno los elementos que conforman al conflicto, ya que si bien es cierto, no todos los conflictos son iguales, estos varían en función de sus características, los efecto que generan y su contenido.

Funquen (2003), establece “diferentes elementos implícitos en un conflicto como: las partes implicadas, el proceso, el asunto, el problema y el objetivo” (pp. 269-270).

A continuación se detallan cada uno de estos elementos:

Partes Implicadas.

En este sentido, aquí intervienen las personas que directa o indirectamente están implícitos en una situación conflictiva, que asumen diferentes roles y defienden sus propios intereses, en este apartado la autora hace hincapié en tres grupos primordiales que son: las partes principales, partes secundarias e intermediarios.

Proceso.

Tiene que ver todo en cuanto a las estrategias, técnicas y el dinamismo que acompaña al proceso con el fin de dar solución al problema.

Asunto.

Es el tema por el cual están en confrontación las partes en conflicto, donde el desafío asume el profesional, ya que debe definir el asunto, ya que en la mayoría de los casos, por confusión de las partes permanece oculto.

Problema.

El problema en sí, acabará la comprensión absoluta de toda la situación, es donde se establecen los intereses y objetivos de las partes para ser analizadas y modificadas de ser el caso posteriormente.

Objetivo.

Es el acuerdo mutuo consensuado entre ambas partes, que establecen con el fin de que se produzcan efectos positivos a futuro, a partir de su decisión.

Tipos de Conflictos

Son muchas las formas y estilos en los que a menudo se presentan los conflictos, y en gran medida esto dependerá de la amplitud e implicación que denotan las personas involucradas en dicha situación.

Moore (1985), identifica cinco tipos de conflictos en función de sus causas: "los conflictos de relación, los conflictos de información, los conflictos de intereses y los conflictos de valores" (Citado por Alzate 2013, p. 5).

A continuación se adjunta una descripción de cada uno de ellos:

Los Conflictos de Relación

Este tipo de conflictos conocidos también como conflictos irreales, se dan generalmente cuando por la falta de cercanía hacia una persona y la nula información y comunicación que se tiene, donde a partir de eso se generan falsas creencia, falsos estereotipos y fuertes emociones negativas que no permiten el contacto ni la comunicación con una persona.

Los Conflictos de Información

Los conflictos de información se presentan generalmente ante la ausencia parcial o total de la información, lo que incapacita al individuo a tomar decisiones concretas ya que ante la ausencia de información, se carece de una base lógica.

Los Conflictos de Intereses

Robbins (1994), establece que los conflictos de interés son "un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses" (p. 461).

Tal como define este autor, los intereses personales están por encima de los intereses de las demás personas, de manera que si no cada individuo busca satisfacer sus necesidades, deseos e interés, así tengan que ir en contra de la parte.

Los Conflictos de Valores

Según Kluckhohn (1968), define a los valores como "actitudes, motivaciones, objetos, cantidades mensurables, campos concretos de conducta, costumbres o tradiciones afectivamente cargadas y relaciones como las que tienen lugar entre individuos, grupos, objetos y sucesos" (p.437).

La definición dada por el autor nos permite entender que los valores son un sistema global que guía la conducta moral de cada individuo, de cierta manera no es malo que el individuo actué y proceda en su diario vivir en base a su sistema de creencias, sin embargo el conflicto se genera cuando hay una oposición o imposición de dichos valores de manera tajante con las demás personas en el proceso de interacción.

Estilos de Manejo del Conflicto

De Dreu, Harinck y Van Vianen (1999), los estilos de manejo de conflicto interpersonal son "aquellos comportamientos orientados hacia la intensificación, reducción y resolución de la tensión propiciada por el mismo" (Citado por Benítez et al, 2012, p. 371).

Usualmente cuando se nos presenta un conflicto o ante cualquier situación que nos genera disgusto, cada persona puede reaccionar de manera diferente, es por ello, tal como menciona Dreu, Harinck y Vianen, la gestión de conflictos, son actitudes comportamentales, que adopta particularmente un individuo ante cualquier eventualidad, y se caracterizan por la intensidad de tensión que genera el mismo.

“Gestionar un conflicto conlleva diseñar unas estrategias para minimizar los aspectos negativos e incrementar los positivos del mismo, con el objetivo de poder incrementar la efectividad de la organización” (Rahim 2001). Es decir, el manejo de los conflictos se da en razón de las diferentes habilidades que los seres humanos sean capaces de generar o aplicar ante situaciones adversas, con el fin de mitigar emociones negativas que genera propiamente el conflicto.

Por su parte Mirabal (2003), sostiene que “los estilos de gestión de conflictos, son las destrezas y capacidades de respuestas personales para abordar y manejar el conflicto de una manera particular” (p. 60).

A partir de ello, Thomas y Kilmann (1974), establecieron dos términos para afrontar el conflicto: “asertividad, entendida como la disposición de satisfacer nuestros propios intereses, y cooperación o disposición de satisfacer los intereses ajenos, de la otra parte” (Citado por (Palomo, 2009).

Al combinar ambos términos podemos diferenciar varios estilos de manejo de un conflicto, todas descritas a continuación.

Estilo Evitar.

Rahim (2001), define al estilo evitar como:

> Bajo interés por los resultados propios y por lo demás. Claramente asociada con la retirada y la esquivación del problema, a veces adopta la postura de posponer el problema hasta un momento más propicio. En otras ocasiones es la simple retirada de una situación que resulta amenazadora.

En relación al estilo Evitar, están inmersas las personas que ante cualquier situación que genere malestar, tienden a optar por una conducta de evitación, lo que las convierte en

personas poco asertivas y colaboradoras, ya que no están en la capacidad de trabajar ni mediar de manera oportuna sus preocupaciones ni mucho menos la de los demás, ya que en la mayoría de las ocasiones perciben la situación como un aspecto amenazador de su tranquilidad.

Estilo Acomodar.

Hellriegel y Slocum (2009), definen el estilo como "conductas cooperativas y no asertivas, un acto desprendido, una estrategia a largo plazo para propiciar que otros cooperen o cumplan con los deseos de otros".

Estas personas como su nombre mismo lo indican tratan de siempre arreglar una situación conflictiva, lo que implica renunciar muchas de las veces a sus propios interés y necesidades con el fin de satisfacer necesidades de los demás, para mantener la paz y tranquilidad de la situación al precio que sea, no participa mucho para generar alternativas, y se somete al punto de vista que otra persona pueda plantear.

Estilo Compromiso.

Rahim (2001), define al estilo compromiso como: "estilo intermedio en interés propio y de los demás, las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión mutuamente aceptable para ambas. A veces significa intercambio de beneficios; otras, la búsqueda de una posición intermedia" (p. 53-54).

Desde esta perspectiva, el compromiso dentro de una situación de conflicto hace que cada una de las partes busque generar posibles alternativas de solución, que se sientan comprometidas en el proceso, pero sobre todo que asuman parte de la responsabilidad que tienen de la situación.

Estilo Competir.

Para el autor Kilman, T. (1974), un estilo competitivo se define como

> Un estilo muy asertivo y poco cooperativo, orientado hacia el poder. Al competir, el individuo procura satisfacer sus propios intereses a expensas de los de la otra persona y emplea cualquier medio que le parezca apropiado para que su postura gane.

Lo que quiere decir, que el individuo que se encuentre en una situación conflictiva, va a tener la tendencia de aplicar conductas desinteresadas hacia la otra persona ya que cree tener la razón, por tanto busca que su postura en el conflicto sea siempre la que gane. Por lo general dentro de este estilo de gestión de conflicto se encuentran las personas que tienen un sin número de argumentos que aplican a como del lugar para defender sus interés y su posición dentro del conflicto, de cierta manera este estilo resulta un tanto violento, dado que no pone en consideración las necesidades de los demás, si la respuesta que se recibe es también agresiva, la intensidad del conflicto puede llevar a agresiones físicas y/o verbales.

Estilo Colaborar.

Kilman, T. (1974) define:

> El colaborador es tanto asertivo como cooperativo, al colaborar, el individuo intenta trabajar con la otra persona para encontrar una solución que satisfaga plenamente los objetivos de ambos, supone analizar el asunto para identificar los intereses de los dos individuos y encontrar una alternativa que satisfaga a ambos.

Este estilo se caracteriza por el trabajo colaborativo que adopta cada una de las partes por satisfacer sus intereses y necesidades, este con el fin de que no se generen disgustos en ambas partes por la decisión final, en este estilo de gestión las personas defienden su punto de vista y se ve en la necesidad de escuchar y respetar los puntos de vista de los demás, lo

positivo de este estilo es que las personas trabajan en cooperación con los demás para generar soluciones que favorezcan a las dos partes implicadas.

La Mediación

Entendida la mediación como un proceso cuyo principal objetivo será el de buscar alternativas de solución que ponga fin a un problema determinado, este solo será llevado a cabo con la ayuda y dirección de una tercera persona implicada, que denote actitudes imparciales frente a la misma problemática o situación en conflicto. No obstante para comprender todos los elementos que influyen en el proceso de mediación se debe tener en consideración aspectos generales como son: definiciones, marco conceptual, elementos, modalidades entre otras que a continuación se especificara una a una

Definición

Como una alternativa efectiva, que ayude a mitigar los conflictos emocionales ya sea dentro o fuera de una institución pública o privada la mediación ha venido proporcionando efectos positivos para las dos partes implicadas, ya que muy aparte de ser una herramienta de trabajo no violento, toma en consideración los interés de cada una de las partes en conflicto, y a partir de ello se establecen las alternativas de solución en pro de las partes implicadas.

Santrock (2000) define “la mediación constituye una estrategia de carácter sociocultural que se ajusta al propósito de sistematizar la diversidad de opiniones y acciones del colectivo e implica cambios en la metodología de análisis de las situaciones”.

Prieto (2018): define:

Mediación es un proceso voluntario, extra o intra-procesal para la resolución de conflictos entre partes, guiadas por un tercero imparcial y neutral, consiguiendo que

éstas dialoguen e identifiquen sus diferencias en un escenario pacífico, dirigido a encontrar sus propias soluciones.

La mediación se ha caracterizado hoy en la actualidad por ser una técnica indispensable a la hora de resolver conflictos entre dos partes enfrentadas, dada sus características, ayuda a fomentar un espacio de reflexión y empatía entre sus partes en conflictos, haciendo que las partes implicadas tomen nuevos horizontes hacia la solución de conflictos, dejando de lado la violencia y enfrentamiento como única salida de escape.

Modelo Narrativo Circular

Para Coob (1991), la mediación desde el modelo narrativo circular tiene como objetivo "llegar a un acuerdo pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la interacción de las partes, ya que para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas" (citado por Rondón 2011, p.158).

Este modelo de mediación, parte de una causalidad circular para entender el conflicto, es decir, no hay una única causa que generen un conflicto, basándose específicamente en el tipo de comunicación, la calidad de interacción de las partes, y las narraciones aportadas, por tanto este modelo está orientado a transformar el tipo de narraciones con las que se presentan los individuos, ya que solo de esta manera podrán tener una perspectiva más amplia de la realidad y por ende generar mejores alternativas para dar solución a un conflicto.

La Comunicación

Suares (1996), define a la comunicación como "una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes" (citado por Hernández 2003, p.127). Es decir, que a través de esta acción se pone de manifiesto información y las diferentes opiniones que las personas hacen en sus propias narraciones.

Por su parte, Buys y Beck (1986), definen el proceso como el "conjunto de factores interrelacionados, de manera que si fueras a quitar uno de ellos, el evento, la cosa o la relación dejaría de funcionar" (citado por Guardia 2009, p.15).

Siendo así que la comunicación desde esta perspectiva es entendida como un proceso relacionado, donde cada uno de los elementos tiene un valor altamente significativo, de manera que el simple hecho de omitir uno de ellos, distorsionan por completo el sentido de la comunicación.

Estrategia de la Comunicación Asertiva

"Una estrategia es un patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales que llevan hacia un todo cohesionado" (Quinn & Mintzberg, 1993).

Las estrategias, por tanto, desde esta perspectiva se definen como un modelo determinado que contribuyen directamente a la consecución de metas y objetivos a través de la experiencia que se genere con ello, frente a un determinado escenario o situación.

A continuación, detallaremos algunas estrategias que nos permitirán facilitar el proceso de comunicación:

Empatía

Stepien & Baerstein (2006), entienden que la empatía "implica apreciar o imaginar los sentimientos de otros" (Citados en Olivera 2010, P. 11).

Es decir, la habilidad de poder reconocer emociones en otra persona, es importante resaltar que la empatía se desarrolla, de la capacidad que tenemos como seres humanos en reconocer nuestras propias emociones, de esta manera resultará más fácil reconocer cuando

otra persona está mal, para generar un sentido común con dicha persona, en situaciones concretas.

Escucha Activa

La escucha activa es una cualidad que poseen los seres humanos, reflejada en el proceso de comunicación, se trata de focalizar nuestra atención en lo se nos están comunicando, evitando las distracciones que ejercen nuestro contexto, ya que estos interfieren en el proceso de comunicación y genera juicios de valor adelantados.

Es por ello que Rojas (2008), define la escucha activa como:

> La escucha activa consiste en escuchar con mucha atención, sin interrumpir ni juzgar lo que dice la otra persona. En la escucha activa nunca se opina sin antes escuchar completamente; nunca se interrumpe para dejar a medias lo que la otra persona tiene que decir.

Desde el punto de vista del autor, la escucha activa, es el proceso de saber escuchar, es decir, identificar lo que la persona nos quiere comunicar, a través la comunicación corporal, física y su tono de voz sin emitir juicios de valores sobre lo que se está comunicando, sin conocer todo el panorama y contexto.

Asertividad

Melgosa (1995), define a la asertividad como: “la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera, abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona” (p. 84).

Ser asertivo, por tanto implica tener la capacidad de hacer y decir lo que pensamos y sentimos de manera respetuosa, sin herir o faltar a los sentimientos, pensamientos, ideas o creencias de otra persona.

Diálogos Interiores

Los diálogos interiores es la acción de comunicarnos con nosotros mismo, ya que como seres humanos tenemos la capacidad de pensar, analizar y procesar la información que recibimos a diario, y es justamente ahí en ese momento íntimo con nosotros, mismo donde equilibramos nuestra manera de pensar y actuar.

"Mediante estos diálogos internos los individuos interpretan sus sentimientos y percepciones y se dan a sí mismos instrucciones y refuerzos" (Hackfort & Schwenkmezger, 1993, citados en Hardy, 2006).

Tal como establecen estos autores, los diálogos internos actúan de manera positivo en cada organizamos, ya que al analizar internamente cada situación o la información proveniente del exterior, analizamos ventajas y desventajas de reaccionar ante tal situación, por tanto el diálogo interno, proporciona energía, positivismo para afrontar la vida cotidiana.

El anclaje de esta idea lo encontramos en Vigotsky (1934-1987), que propuso que los "autodiálogos forman parte del proceso de desarrollo del pensamiento en los niños que, primero hablando consigo mismos de forma audible y después en silencio interiorizan el conocimiento aprendido socialmente".

Es decir, que a través de la comunicación se gestionan de mejor manera alternativas para dar solución a un conflicto, ya que a través de este proceso comunicativo, las partes implicadas tienen la libertad de poner de manifiesto su disgusto, insatisfacción, desagrado que genera el conflicto.

Interacción de las Personas

Si bien, las interacciones humanas son entendidas como el proceso natural de compartir y de relacionarnos socialmente, es la manera en como hace explícitos

comportamientos, manera de ser y la manera en cómo percibe las cosas una persona, donde a partir de la calidad de dichas interacciones con personas completamente distintas a cada individuo, se genera canales de comunicación asertivos.

Para Myers (2000), la interacción es definida como: “El estudio científico de la manera como las personas piensan, se influyen y se relacionan con los demás” (p.2).

Por su parte, Galindo (2009), establece que la interacción se constituye como proceso básico y la define como "la acción recíproca de comportamientos entre individuos al relacionarse, teniendo en cuenta el contexto en el que lo hacen” (p.485).

En definitiva, de acuerdo a estas percepciones, se entiende la interacción como la manera en cómo las personas se presentan e interactúan con otros individuos de manera recíproca, donde en virtud del tipo de interacción, se establece la posterior influencia social que es recibida por cada persona.

Características de la Mediación

Desde el punto de vista del modelo transformativo de la mediación propuesto por Diez y Gachi (1999), sabremos que “se ha avanzado en crecimiento personal (empowerment) cuando una de las partes o las dos experimentan los sentimientos o capacidades respecto a los intereses, las opiniones, su capacidad, sus recursos y la toma de decisiones”

Como pone de manifiesto los autores, la mediación vista desde el modelo transformado, permite tener una mejor perspectiva de lo que está en juego, valorando minuciosamente nuestros intereses y la manera en como estos afectarían a la parte contraria, siendo así que la mediación no solo se basa en la satisfacción de necesidades e interés, sino también en el desarrollo de habilidades valorando de manera general una misma problemática.

La mediación basada en una concepción transformadora del conflicto, tiene varias características y objetivos.

Según nos manifiesta, Ripol-Millet (2001), estas características son:

> Descubrir y rescatar aportaciones de las partes que permitan unas bases de «entente» y un acuerdo final, adquirir potencial personal (empowerment) y capacidad de comprender la perspectiva del contrario (recognition), clarificar todas las posibles elecciones y les animan a deliberar, se intenta evitar el deslizamiento de las partes hacia propuestas resolutorias prematuras y el mediador anima a las partes a tomar en consideración el punto de vista de su oponente.

El proceso de mediación, se caracteriza primordialmente por ser un espacio que fomente la reflexión y el desarrollo del empoderamiento en ambas partes para hacer frente a la toma de decisiones, ya que el fin único de la mediación no solo es el de dar solución al problema dado sino también indagar y cuestionar sobre todo el contexto y situación donde surge la problemática, para ello se debe contar con una persona preparada que adopte el rol del mediador, que sea imparcial, que analice y clarifique las peticiones establecidas por ambas partes. Y sobre todo que tome el control de toda la situación sin que ninguna de las partes se vea afectada.

Principios de la Mediación

Siguiendo a Rodríguez Trueba, Rodríguez Mateo y Luján (2014), “al proceso de mediación se le atribuyen una serie de principios, entendiéndose como límites que tiene el proceso en sí mismo, estos son: voluntariedad, confidencialidad y neutralidad” (pp. 245-258).

Voluntariedad.

Como en todo proceso resulta fundamental que las dos partes asistan de forma libre y voluntaria, caso contrario no se podrá lograr los efectos deseados, dado que este es un proceso que requiere de la aportación de ambas partes, para la construcción de acuerdos y compromisos.

Confidencialidad.

Esto quiere decir, que durante todo el transcurso que dure el proceso de mediación tanto las partes implicadas como el propio mediador, tienen la obligación de guardar en completa confidencialidad todo lo dicho o mencionado en la sesión, de no ser así, una de las partes afectadas puede iniciar un proceso legal por divulgación de la información.

Neutralidad.

Este en sí es un principio dirigido a la labor y el nivel de profesionalismo que brinda el mediador en cada una de sus sesiones, es neutral, ya que bajo ninguna situación o circunstancia el mediador puede favorecer a ninguna de las partes, antes bien, debe generar un equilibrio entre los acuerdos y los intereses de cada parte implicada.

Fases de la Mediación

Ripol Millet (2011), establece tres fases “la mediación en función de sus objetivo que son: Premediación, mediación y formalización de acuerdo”.

Premediación

Esta fase se caracteriza, porque se ponen de manifiesto la situación y la demanda de las partes implicadas para el proceso, poniendo de manifiesto todas las reglas para el inicio del proceso de mediación.

Mediación

Es el proceso, donde el mediador hace uso de diferentes recursos para promover entre las partes en disputa acuerdos conscientes sin perjudicar ni favorecer a nadie**.**

Formalización de Acuerdo

Esta fase se caracteriza por ser el cierre del proceso de mediación, donde a partir de los acuerdos establecidos voluntariamente por ambas partes enfrentadas, se elabora de manera escrita un informe detallando uno a uno cada acuerdo consensuado por las partes.

¿Qué es un Taller?

Definición de Taller

El desarrollo de la propuesta se enmarcará dentro de talleres, considerados según Campo, A. (2015) define "un taller es un proceso planificado y estructurado de aprendizaje, que implica a los participantes del grupo y que tiene una finalidad concreta. Ofrece siempre la posibilidad, cuando no exige, que los participantes contribuyan activamente".

De esta manera un taller se constituye en sí en una manera práctica de llevar a cabo una actividad, con la finalidad de que los participantes a quién está dirigido los talleres planificados, se involucren voluntaria y activamente en este proceso de aprendizaje.

Fases de un Taller

Un taller tiene una estructura básica y se desarrolla como un proceso en el tiempo.

El diseño básico de un taller según, Campo (2015), consta de "Introducción: apertura y establecimiento del marco, Acción: las actividades (presentación inicial, negociación de los objetivos, ejercicios grupales, aportaciones, conversaciones, productos del taller...) y Cierre: Presentación de los productos, resumen, agenda para seguir, evaluación y consecuencias".

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para la presente investigación se ha considerado el siguiente proceso metodológico involucrando los materiales propios para su ejecución y los métodos, enfoque, tipo y diseño de investigación ubicado en un corte transversal.

Enfoque de Investigación

Enfoque Cuantitativo

La presente investigación, fue un estudio con enfoque cuantitativo, ya que mediante la respectiva tabulación de datos, se pudo obtener resultados numéricos, que permitió una mejor comprensión y manejo de la información obtenida, misma que influye en el éxito de la investigación. Todo esto a través de la aplicación del cuestionario de estilos de manejo de conflictos en la comunidad de San Cayetano Bajo.

Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva

Por la naturaleza de la investigación es de tipo descriptiva, por que permitió conocer y puntualizar, características, situaciones, experiencias, costumbres y actuaciones, a fin de describir con naturalidad el tema o la problemática que vamos a trabajar sin indagar tanto en el porqué.

Diseño de Investigación

No Experimental de Corte Transversal

El diseño utilizado para esta investigación, fue de tipo no experimental es decir, que nos basamos en categorías, sucesos o acontecimientos de la vida real sin intervenir de ninguna

manera, donde los participantes como parte de la investigación son observados en su ambiente natural y a razón de un instrumento aplicado se obtuvieron los resultados para la presente investigación. Para el estudio, además se consideró la transversalidad, es decir las variables fueron estudiadas en un determinado tiempo y espacio; como fue en el periodo 2020-2021.

Métodos de Investigación

Método Científico, que nos sirvió para conocer de mejor manera todos los aspectos teóricos que estuvieron inmersos dentro de las variables de estudio, mismas que ofrecen validez y rigor científica a nuestro trabajo de investigación.

Método Inductivo, este método nos ayudó a analizar de manera particular postulantes, teorías conceptos y demás información para que en razón de ello construir los objetivos que guiarán el rumbo de la investigación.

Método Deductivo, ayudó a entender en su totalidad todas las reglas y procesos de las variables de estudio, para a partir de ello generar nuestras propias conclusiones comprobando así la validez y veracidad del referente teórico para aplicarlo de manera particular.

Método Estadístico, ayudó en la construcción de la problemática, con la tabulación de la información recolectada, en los siguientes pasos; recolección de la información, organización en tablas, presentación en gráficos, análisis e interpretación de los resultados que indican indicios de situación.

Método de Análisis y Síntesis, este método nos permitió palpar el fenómeno a investigar así como sus hechos, componentes, comportamientos y el de síntesis ayudó a generar una concepción abstracta para caminar a lo concreto.

Modalidad Básica de Investigación.

Bibliográfica Documental, es decir, que la presente investigación es producto de la investigación realizada a través de diferentes, documento, libros, artículos de revista y demás situación web, que ayudaron a comprobar la autenticidad de la propuesta

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Encuesta

La técnica utilizada para la recolección de datos, fue la encuesta sobre mediación, dirigida a los participantes comprendidos entre 17 y 20 años de edad de la Comunidad de San Cayetano Bajo; con 5 preguntas previstas en la operacionalización de la variable independiente (mediación), con la finalidad de concretar cómo se da el proceso de mediación para mitigar los conflictos emocionales, de nuestra población.

Instrumento

Para evaluar la conducta del individuo en situaciones de conflicto, se aplicó el cuestionario "Estilos De Manejo De Conflictos: Método Thomas Kilman, que cumple con los requisitos de validez y confiabilidad, de tal manera sirvió para evaluar la variable dependiente. En las situaciones de conflicto, podemos describir la conducta de la persona según 5 estilos básicos que son: competir, colaborar, compromiso, evitar y complacer.

Ficha Técnica del Instrumento

Título original: Conflict Mode Instrument (TKI)

Autores: Kenneth W. Thomas y Ralph. Kilmann

Fecha de Publicación: 1974

Administración: individual y colectiva

Número de ítems: 30

Tiempo de duración: 20 minutos

Confiabilidad: 0.86

Objetivo del Instrumento: evalúa la conducta del individuo en situaciones de conflicto

El cuestionario incluye 30 pares de declaraciones, precedidas por las letras “A” o “B”, de las cuales la persona debe escoger una o la otra según la forma en que se comportaría. La forma de calificación es con base en una hoja de respuestas, donde en las filas se encuentra el número de declaración y en las columnas cada estilo de negociación. Según haya elegido la persona una declaración o la otra, se identifica en cada fila y luego se suman las columnas; la columna que obtenga los mayores resultados indica el estilo de gestión de la persona.

El procedimiento a seguir se efectuó de la siguiente manera: se seleccionó el instrumento “Estilo de manejo de conflicto” posterior a esto se eligió la muestra, se informó la investigación a realizar y se solicitó el permiso para finalmente aplicar el instrumento.

Identificación de Variables y Operacionalización

Para la presente investigación se ha identificado, la variable independiente (la Mediación) y la variable dependiente (conflictos emocionales), mismas que se pueden medir u observar de acuerdo a su variación.

Operacionalización de variables Independiente: La Mediación.

Para Coob (1991), la mediación desde el modelo narrativo circular tiene como objetivo “llegar a un acuerdo pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la

interacción de las partes, ya que para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas" (citado por Rondón 2011, p.158).

Operacionalización de la Variable Dependiente: conflictos emocionales.

Putnam y Poole (1987) establecieron una definición general, en la que indicaba que "para que haya un conflicto es necesario que exista una interacción entre las partes, que al menos una de las partes perciba que hay incompatibilidad entre ellas y que puedan interferir sobre la otra".

De Dreu, Harinck y Van Vianen (1999), los estilos de manejo de conflictos interpersonal son "aquellos comportamientos orientados hacia la intensificación, reducción y resolución de la tensión propiciada por el mismo" (Citado por Benítez et al, 2012, p. 371).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Matriz de Operación de la Variable Independiente: La Mediación.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
Para Coob (1991), la mediación desde el modelo narrativo circular tiene como objetivo "llegar a un acuerdo pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la interacción de las partes, ya que para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas" (citado por Rondón 2011, p.158).	Comunicación	Empatía	Encuesta sobre estrategias de mediación en la Comunidad de San Cayetano Bajo
		Escucha activa	
		Asertividad	
		Diálogos Internos	
	Interacción entre las personas	Acción recíproca de comportamientos	

Matriz de Operación de la Variable Dependiente: Conflictos Emocionales

DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Putnam y Poole (1987) establecieron una definición general, en la que indicaba que "para que haya un conflicto es necesario que exista una interacción entre las partes, que al menos una de las partes perciba que hay incompatibilidad entre ellas y que puedan interferir sobre la otra"	Estilo Competir	Normalmente soy firme para perseguir mis metas.	3a. 6b, 8a, 9b,10a, 13b,14b, 16b, 17a, 22b, 25a, 28a.	Estilos de Manejo de Conflicto: Método Thomas-Kilman
		Trato de que mi posición sea la que gane.		
		Normalmente soy firme para perseguir mis metas.		
		Hago algún esfuerzo para que se haga lo que yo quiero.		
		Soy firme para perseguir mis metas.		
		Presiono para que mis puntos valgan		
		Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición.		
		Trato de convencer a la otra persona de los méritos de mi postura		
		Normalmente soy firme para perseguir mis metas		
		Defiendo mis deseos		
		Trato de mostrar a la otra persona la lógica y beneficios de mi posición		
		Normalmente persigo mis metas firmemente		
	Estilo colaborar	Hago el intento de tratar tanto sus preocupaciones como las mías	2b, 5a, 8b, 11a, 14a, 19a, 20a, 21a, 23a, 26b, 28b, 30b.	
		Busco constantemente la ayuda del otro para encontrar una solución.		
		Intento mostrar abiertamente de forma inmediata todas las preocupaciones y temas.		
		Intento mostrar abiertamente de forma inmediata todas las preocupaciones y temas.		
		Le digo a la otra persona mis ideas y le pregunto las suyas		
		Intento mostrar abiertamente de forma inmediata todas las preocupaciones y temas.		
		Trato inmediatamente de trabajar sobre nuestras diferencias.		
		Al afrontar las negociaciones, trato de mostrarme considerado con los deseos de la otra persona		
		Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos		
		Casi siempre me preocupo por satisfacer los deseos de todos.		

		Normalmente busco la ayuda de los demás para encontrar una solución.		
		Siempre comparto el problema con la otra persona para que busquemos una solución.		
	Estilo compromiso	Trato de encontrar una solución de compromiso	2a, 4a, 7b, 10b, 12b, 13a, 18b, 20b, 22a, 24b, 26a, 29a.	
		Trato de encontrar una solución de compromiso.		
		Cedo en algunos puntos a cambio de otros		
		Trato de encontrar una situación de compromiso.		
		Dejaré que la otra persona consiga algunas de sus posiciones si me deja quedarme con algunas de las mías.		
		Propongo una solución intermedia.		
		Dejaré que la otra persona consiga algunas de sus posiciones si me deja quedarme con algunas de las mías.		
		Trato de encontrar una combinación de beneficios y pérdidas justa para ambos		
		Trato de encontrar una postura intermedia entre la de la otra persona y la mía.		
		Trato de que la otra persona acepte un compromiso		
		Propongo un arreglo intermedio.		
		Propongo una solución intermedia.		
	Estilo evitar	Hay veces que dejo a otros la responsabilidad de resolver el problema.	1a, 5b, 6a, 7a, 9a, 12a, 15b, 17b, 19b, 23b, 27a. 29b.	
		Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones inútiles		
		Trato de evitar crear situaciones incómodas para mí.		
		Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.		
		Creo que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.		
		A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.		
		Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones		
		Trato de hacer lo posible para evitar tensiones innecesarias.		

		Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.		
		Hay momentos en los que dejo que otros tomen la responsabilidad de resolver el problema.		
		A veces evito tomar posturas que puedan crear controversias		
		Creo que no siempre merece la pena preocuparse por las diferencias		
	Estilo acomodar	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, trato de resaltar las cosas en las que ambos estamos de acuerdo.	1b, 3b, 4b, 11b, 15a, 16a, 18a, 21a, 24a, 25b, 27b, 30a.	
		Puede que intente aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.		
		A veces sacrifico mis propios deseos por los de la otra persona.		
		Puede que intente aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.		
		Puede que intente aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación		
		Trato de no lastimar los sentimientos de los demás.		
		Si hace a la otra persona feliz, tal vez le permita mantener sus puntos de vista.		
		Al afrontar las negociaciones, trato de mostrarme considerado con los deseos de la otra persona		
		Si la posición de la otra persona parece muy importante para ella, trataría de adaptarme a sus deseos.		
		Cuando negociamos, trato de ser considerado con los deseos de la otra persona.		
		Dejo que la otra persona mantenga sus puntos de vista si eso la hace feliz.		
		Trato de no lastimar los sentimientos de la otra persona.		

Escenario

El escenario de la investigación, la constituye la comunidad de San Cayetano Bajo que es una zona de la ciudad de Loja, localizado al sur-este de la ciudad, sus moradores son de clase social medio y carecen de algunos servicios básicos como alcantarillado, agua potable y asfaltado, actualmente se encuentra afectada por diferentes movimientos y deslizamientos de tierras a causa de las condiciones climáticas y el incremento urbanístico.

Población y Muestra

Población

Para la presente investigación, se trabaja con la comunidad de San Cayetano Bajo, misma que está conformada por 400 familias, de las cuales 80 pertenecen al grupo etario de entre 17 y 20 años de edad.

Muestra

Muestreo no Probabilístico Intencional

Por las condiciones en las que nos encontramos actualmente en temas de salud debido al confinamiento social a causa de la pandemia por Covid-19, la muestra seleccionada para la presente investigación fue no probabilístico con carácter intencional es decir, que fueron seleccionados únicamente participantes disponibles y aquellos quienes quisieron participar voluntariamente en la investigación.

Estructura De La Propuesta

La Mediación en Modalidades de Talleres

Taller I: Estilo de manejo de conflicto complacer

Tema: Origen del conflicto

Objetivo: Conseguir que los participantes se involucren de manera asertiva ante el manejo de un conflicto.

Práctica: La asertividad

Taller II: Estilo de manejo de conflicto Competir

Tema: Compitiendo Con El Conflicto

Objetivo: Conseguir que los participantes, se involucren de manera colaborativa ante el manejo de un conflicto.

Práctica: la escucha activa

Taller III: Estilo de manejo de conflicto Compromiso

Tema: El compromiso hace la fuerza

Objetivo: Conseguir que los participantes, se involucren de manera neutral ante el manejo de un conflicto.

Práctica: La empatía

Taller IV: Estilo de manejo de conflicto Acomodar

Tema: Acomodar el conflicto

Objetivo: Conseguir que los participantes, se involucren de manera recíproca ante el manejo de un conflicto**.**

Práctica: La interacción de calidad

Taller V: Estilo de manejo de conflicto evitar

Tema: Evitando conflictos

Objetivo: Conseguir que los participantes, mejoren sus niveles de asertividad y cooperación ante el manejo de un conflicto.

Practica: Diálogos Internos

Procedimiento y Procesamiento de Datos

El procedimiento y procesamiento de los datos de la investigación, se llevó a cabo en dos etapa partiendo de la aplicación del instrumento para la recolección de la información, en la segunda etapa dirigida a la organización de la información, se hizo uso de diferentes programas informáticos tal como Word, Excel que nos facilitó el manejo y organización de la información en tablas y figuras, para posterior a esto realizar el análisis y la interpretación pertinente de dicha información.

Consideraciones Éticas

La ética de la investigación se basa en los principios fundamentados a continuación:

Principio de la Confidencialidad

Que permitió garantizar a cada uno de los participantes total discreción en cuanto a los resultados obtenidos, donde dicha información será utilizada únicamente con fines investigativos.

Consentimiento Informado

El consentimiento informado es un documento informativo dirigido a la persona que formará parte de la investigación, donde se hace constar en virtud de su autonomía su autorización para colaborar libre y voluntariamente en los procesos de la investigación.

f. RESULTADOS

Resultados de la aplicación de la encuesta sobre estrategias de mediación a ocho participantes de la Comunidad de San Cayetano Bajo.

Tabla 1

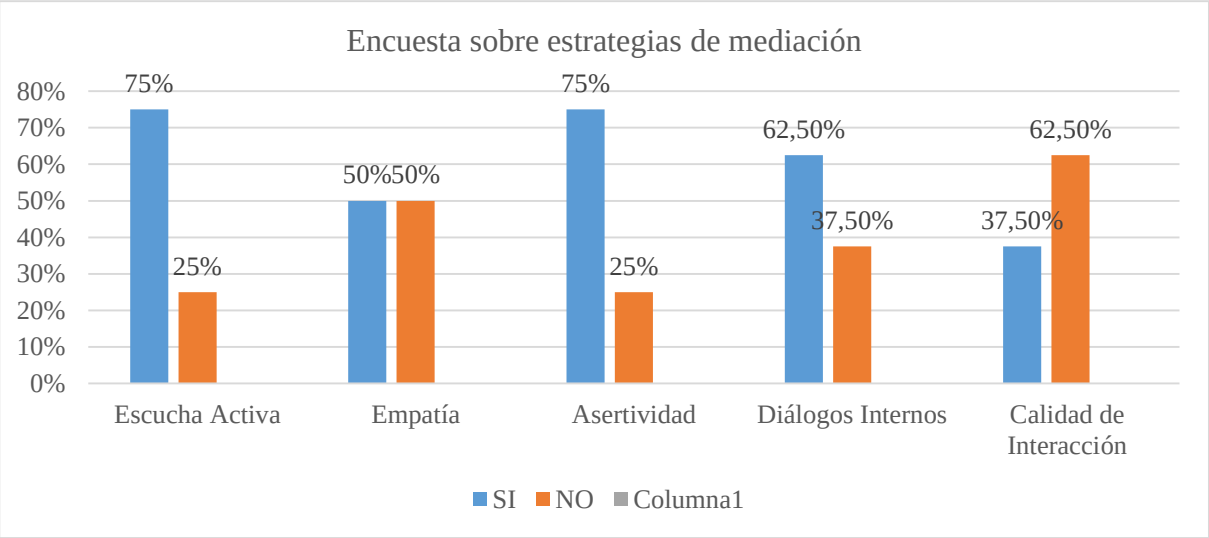
Estrategias de Mediación

ÍTEM	RESPUESTA				TOTAL	
	Si		No		Si	No
	f	%	f	%	f	%
¿Cuándo hay conflictos, hay escucha activa?	6	75	2	25	8	100
¿Cuándo hay conflicto, hay empatía?	4	50	4	50	8	100
¿Cuándo hay conflicto, hay asertividad?	6	75	2	25	8	100
¿Cuándo hay conflicto, hay diálogos internos?	5	62,5	3	37,5	8	100
¿Cuándo hay conflicto, hay calidad en la interacción?	3	37,5	5	62,5	8	100

***Fuente**: Resultados de la encuesta sobre estrategias de mediación en la Comunidad de San Cayetano Bajo.*
***Elaborado por:** Veronica Esperanza Ortiz Burguan.*

Figura 1

Estrategias de Mediación



Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que las estrategias de mediación utilizadas con mayor frecuencia en la población corresponden en un 75% a la escucha activa y la asertividad, lo que hace que esta parte de la población ante un conflicto, no emita juicios de valor sin antes escuchar y entender a la otra parte implicada; en este mismo sentido el 62,5% de la población pone de manifiesto que ante una situación de conflicto, generan diálogos internos a fin de analizar y procesar de mejor manera la situación.

Por otra parte, en cuanto a la estrategia de empatía, se evidencia que la mitad de la población es decir, el 50% demuestra un interés por conocer la posición que adopta la otra persona ante el mismo conflicto, mientras que, a la otra mitad de la población se les dificulta ser empáticos en una situación de conflicto.

Por último, en cuanto a las estrategias de mediación con baja frecuencia, se evidencia que el 37,5% de la población ante un conflicto hace uso de una interacción de calidad, mientras que el 62,5% pone de manifiesto que, no se relaciona adecuadamente con la otra parte implicada, generando con ello dificultades para relacionarse y por ende se generan fallas en la comunicación.

Resultados del cuestionario de estilos de manejo de conflictos: método Thomas Kilman, aplicado a la Comunidad San Cayetano Bajo.

Tabla 2

Frecuencia de los estilos de manejo de conflictos

ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS	FRECUENCIA	
	f	***%***
Competir (Es asertivo y no colaborador)	1	12.5
Colaborador (Es asertivo y colaborador)	2	25
Compromiso (Moderado en asertividad y colaborar)	2	25
Evitar (No asertivo y no colaborador)	1	12.5
Acomodar (No asertivo y colaborador)	2	25
TOTAL	8	100

***Fuente**: Resultados del Cuestionario de Estilos de manejo de conflictos: Método Thomas Kilman, en la Comunidad de San Cayetano Bajo.*
***Elaborado por:** Veronica Esperanza Ortiz Burguan.*

Figura 2

Frecuencia de los estilos de manejo de conflictos

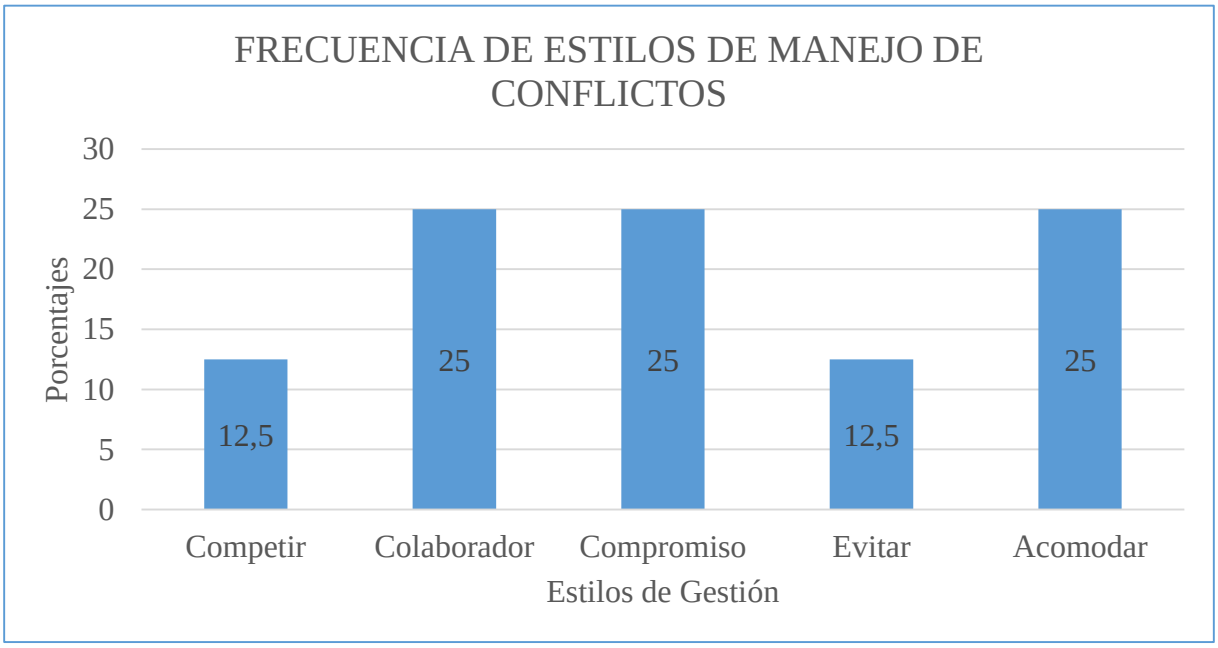


Tabla 3

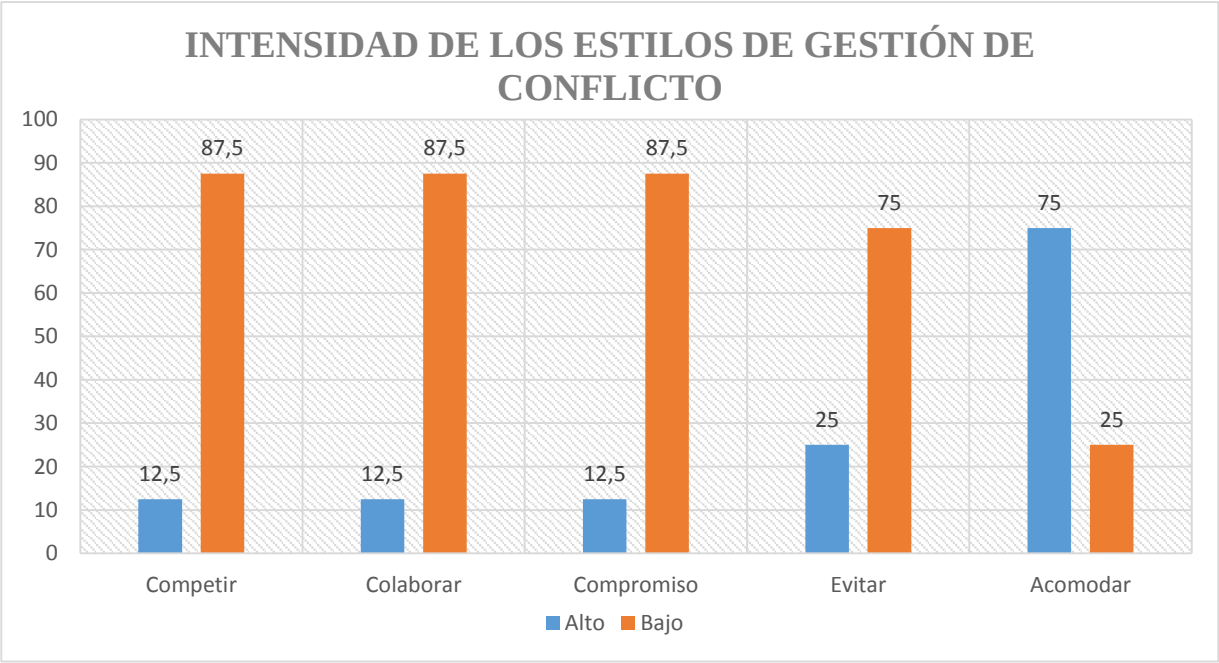
Intensidad de los estilos de manejo de conflictos

ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS	INTENSIDAD				TOTAL	
	ALTO		*BAJO*			
	f	%	f	%	f	%
Competir (Es asertivo y no colaborador)	1	12,5	7	87,5	8	100
Colaborador (Es asertivo y colaborador)	1	12,5	7	87,5	8	100
Compromiso (Moderado en asertividad y colaborar)	1	12,5	7	87,5	8	100
Evitar (No asertivo y no colaborador)	2	25	6	75	8	100
Acomodar (No asertivo y colaborador)	6	75	2	25	8	100

***Fuente**: Resultados del Cuestionario de Estilos de manejo de conflictos: Método Thomas Kilman, en la Comunidad de San Cayetano Bajo.*
***Elaborado por:** Veronica Esperanza Ortiz Burguan.*

Figura 3

Intensidad de los estilos de manejo de conflictos



Análisis e interpretación:

Luego de la aplicación del cuestionario de Estilos de manejos de conflictos se evidencia que, el 25 % de los investigados tienen disposición hacia el estilo de manejo de conflicto colaborador en una intensidad baja, en esta dimensión los participantes dan a conocer el nivel bajo de asertividad y cooperación que tienen ante el manejo del conflicto. En este mismo sentido, se presenta el estilo de manejo de conflicto compromiso con una frecuencia del 25% poniendo de manifiesto en baja intensidad, su tendencia a la baja moderación de asertividad y cooperación. De la misma manera, con una frecuencia del 25% se pone de manifiesto el estilo de manejo de conflicto acomodar, que en alta intensidad, los investigados dan a conocer su alto nivel de cooperación y la alta ausencia de asertividad. Por otra parte, con una frecuencia del 12,5% se ponen de manifiesto el estilo de manejo de conflicto evitar en bajos niveles, haciendo visible con ello la carencia en cuanto asertividad y cooperación. Finalmente, con una frecuencia del 12,5 % se pone de manifiesto el estilo de manejo de conflicto competir, que presenta un nivel bajo de asertividad y la carencia de cooperación.

Frente a estos resultados, de acuerdo a la revisión de la literatura Mirabal (2003), establece que: “los estilos de gestión de conflictos, son las destrezas y capacidades de respuestas personales para abordar y manejar el conflicto de una manera particular” (p. 60). Es decir, los estilos de manejo de conflictos, es la capacidad en la respuesta que cada individuo en su particularidad adopta frente a un conflicto.

A partir de ello, Thomas y Kilmann (1974), establecieron dos términos para afrontar el conflicto: “asertividad, entendida como la disposición de satisfacer nuestros propios intereses, y cooperación o disposición de satisfacer los intereses ajenos” (Citado por Palomo, 2009).

Es por ello que como dato relevante de la investigación, el estilo de manejo de conflicto competir al presentarse con baja frecuencia e intensidad, hace que los investigados, adopten una posición insegura ante el manejo del conflicto, lo que implica posponer su decisión y aumentar con ello el resentimiento en los demás; en este mismo sentido se manifiesta el estilo de manejo de conflicto evitar con baja frecuencia e intensidad, lo que hace que el individuo no busque inmediatamente satisfacer ni sus intereses ni los de la otra persona, por tanto es carente de asertividad y cooperación en el manejo de conflictos.

g. DISCUSIÓN

La presente investigación fue desarrollada en la Comunidad de San Cayetano Bajo, ubicado al sur-este de la ciudad de Loja, en una muestra de ocho participantes que oscilan en un rango de 17 y 20 años de edad. Ha sido diseñada con el fin de evaluar los diferentes estilos de manejo de conflictos donde concretamente nos hemos basado en los cinco estilos específicos del método Thomas, K.W. (1974), que son: evitar, acomodar, compromiso, competir y colaborar. Estos estilos de manejo de conflictos representan a un conjunto de acciones o posiciones que una persona adopta frente a un conflicto.

Los conflictos emocionales como problemática de esta investigación, se originan de la necesidad de ayudar a que los participantes puedan mediar de mejor o de manera exitosa los conflictos emocionales. Ya que de acuerdo con diversas investigaciones a nivel internacional, se comprueba que los estados de ánimo influyen sobre la elección de las estrategias de gestión de conflicto, por lo que en la comunidad de San Cayetano Bajo, se logró identificar por medio de la aplicación del cuestionario de los Estilos de manejo de conflictos los principales estilos de gestión de conflicto. Para lo cual, ante esta problemática se propuso la mediación como alternativa para mitigar los conflictos emocionales.

En este sentido, como cumplimiento al primer objetivo planteado, se fundamentó teóricamente las variables de estudio, en donde existe una amplia información, que permitió profundizar el tema con todo el rigor científico sobre los conflictos, dados que estos son inherentes a las relaciones humanas, que generan situaciones adversas donde dos o más personas se encuentran confrontados llegando a generar dificultades o bloqueos en los canales de comunicación y por ende un mal manejo del conflicto.

En relación al segundo objetivo de identificar los estilos de manejo de conflictos en la comunidad de San Cayetano Bajo, de acuerdo a la aplicación del cuestionario de Estilos de

manejo de conflicto del método Thomas Kilman, se encuentra que, el estilo de manejo de conflicto acomodar en un 25% de la población es frecuente y con alta intensidad (No asertivo y colaborador), no obstante lo que llama la atención es la baja intensidad y frecuencia del 12,5 % con la que se presenta el estilo de manejo de conflicto competir, lo que representa niveles muy bajos de asertividad y la ausencia de cooperación en el manejo de conflictos. Tal como menciona Kilman (1974), los bajos niveles del estilo competir en un conflicto hace que "las consideración por los sentimientos o ansiedad de los demás respecto al uso del poder, generen un desequilibrio, lo que puede significar posponer la decisión y aumentar el sufrimiento y/o resentimiento de los demás". Es decir, que ante el manejo de conflicto, esta parte de los investigados, no tienen la capacidad de poner de manifiestos sus interés y necesidades, por tanto no participan en la resolución del conflicto, generando con ello resentimientos en los demás.

Con esta misma intención, investigaciones, con el objetivo de conocer los distintos estilos de manejo del conflicto en un muestra de 30 trabajadores de la una compañía de medios de comunicación de Andalucía, se comprueba la incidencia en el estilo compromiso, donde los trabajadores adopta una posición intermedia en los conflicto, poniendo de manifiesto un interés medio en conseguir sus objetivos y los objetivos de la otra parte (Brioso 2015, p.28). Así mismo, en la ciudad de Quito, se comprueba la prevalencia de dos estilos de gestión de conflictos, como son; el estilo colabora y el estilo acomodar (Merino & Viteri 2018, p.68).

Por lo mencionado en los párrafos anteriores, estas investigaciones presentan una correlación con nuestro trabajo de investigación en cuanto a la prevalencia del estilo colaborador y compromiso, sin embargo varía en aspectos tales como la edad, características

sociodemográficas y las diferentes tensiones a las que estuvieron sometidas ambas muestras durante la contestación del cuestionario.

Por su parte los autores Montes, Rodríguez & Serrano (2014), establecen que, cuando los sujetos sienten emociones positivas tienden a mostrarse más colaboradores y procuran satisfacer tanto sus propios intereses como los de su oponente, por otro lado ni el afecto positivo ni el afecto negativo predicen la preferencia de adoptar un estilo de evitación, con respecto a la estrategia de dominación, los resultados indican que tanto el afecto positivo como el afecto negativo son predictores de esta. Finalmente en cuanto al servilismo, al igual que sucedía con la evitación, ni el afecto positivo ni el afecto negativo predice la preferencia por dicha estrategia. Por su parte las emociones negativas como la preocupación, y abandono, están en mayor incidencia presentes en los adultos mayores, provocando con ello el desarrollo de niveles profundos de tristeza (p. 243).

Por consiguiente, podemos afirmar, que dependiendo de la edad y de cada situación a la que ambas muestras estuvieron sometidas, tanto el afecto positivo, como el afecto negativo se consolidan como variables que pueden influir o no de manera significativa en la gestión de los conflictos emocionales (Flores 2015, p.58). Resaltando además, que en la comunidad investigada de San Cayetano Bajo responde a estos estilos de manejo de conflictos, por múltiples circunstancias resaltando principalmente el confinamiento producido por la presencia del Covid, ya que pese a que no es parte del estudio, se constituye una problemática que afecta a un sin número de factores resaltando entre ellos; los factores económicos, característica sociodemográficas de la comunidad y demás situaciones emocionales que desencadena dicha situación.

Por consiguiente la mediación se presenta como una alternativa práctica quien a través de diferentes estrategias de comunicación, ayudan a mediar los conflictos emocionales de la

comunidad de San Cayetano Bajo, ya que a través de ello las personas actúan ante determinada situación de manera asertiva.

En definitiva, por los motivos ya antes mencionados se cree prudente y necesaria la elaboración de una propuesta de intervención que involucre la participación y colaboración centrada netamente en la comunidad adolescente. Ya que a nivel nacional se ha evidenciado que la mediación, siempre que los conflictos se canalizan de forma adecuada, se producen cambios positivos (Cadena & Napa, C. 2019).

Por tanto es esencial implementar como respuestas a dichos conflictos una propuesta que mitigue los conflictos emocionales a través de la mediación, para lograr un cambio a nivel personal y social de los participantes adolescentes, ya que es una etapa, que se caracteriza por la transición de diversos cambios a nivel físico, cognitivo y emocional, donde debería primar la mediación como alternativa para la solución de conflictos, presentando con ella la siguiente propuesta de intervención denominada: ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN PARA MITIGAR LOS CONFLICTOS EMOCIONALES.

h. CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada y dando alcance a los objetivos planteados se ha podido establecer las siguientes conclusiones:

Existe una amplia fundamentación teórica sobre los conflictos emocionales y mediación, ya que las diferentes fuentes de informaciones primarias y secundarias, han permitido profundizar conocimientos sobre nuestras variables de estudio, logrando así una investigación con todo el rigor científico.

De acuerdo a los resultados, se concluye que, el estilo de manejo de conflicto que destaca con mayor intensidad y frecuencia corresponde al de acomodar (no asertivo y colaborador), en cuanto a los estilos de manejo de conflicto presentados con la misma frecuencia, pero con baja intensidad, destacan los estilos de manejo de conflictos colaborar (es asertivo y colaborador) y compromiso (moderado en asertividad y colaborar). Por su parte, los estilos de manejo de conflictos presentados en baja frecuencia e intensidad corresponden a los estilos de manejo de conflictos evitar (no asertivo y no colaborador) y competir (es asertivo y no colaborador).

Para el diseño de la propuesta de intervención, se planificaron actividades basadas en técnicas para fomentar el diálogo como estrategia de mediación en donde a través de los talleres se pone énfasis y entrenamiento en la escucha, empatía, asertividad, diálogos internos y calidad de las interacciones.

i. RECOMENDACIONES

De las conclusiones se presentan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a las distintas organizaciones comunitarias, tomar en cuenta toda la información recabada en la investigación, en cuanto a conflictos y mediación, a fin de fomentar un trabajo cooperativo y asertivo frente al manejo de los conflictos emocionales.

Se sugiere organizar una reunión con los representantes del barrio y familias de la comunidad en general, para poner a su conocimiento los resultados de la investigación, a fin de tener en consideración los diferentes estilos de manejo de conflictos presentes en la comunidad, ya que los bajos niveles de ciertos estilos de manejo de conflictos, contribuyen a la mala resolución de los mismos.

Se recomienda a las autoridades y representantes de la comunidad, aplicar la propuesta de intervención, misma que fue elaborada con la intención de entrenar a los participantes en el manejo de las estrategias de mediación, siendo así que como moradora y como Psicóloga Educativa estoy presta a orientar todo el proceso que dure la intervención.

- PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

PROPUETA DE INTERVENCIÓN

ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN PARA MITIGAR LOS CONFLICTOS EMOCIONALES

AUTORA

VERONICA ESPERANZA ORTIZ BURGUAN

LOJA-ECUADOR

2021

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta de intervención se centra en la importancia de mitigar conflictos emocionales en la comunidad adolescente entre 17 y 20 años de edad, considerando que esta etapa es donde priman diversos conflictos ya sea por primacía de poder, intereses y gustos, convirtiéndose de esta manera en una problemática que afectan las relaciones intra e interpersonal de cada individuo.

Los conflicto son situaciones inherentes a las relaciones del humanos y se generan justamente a partir de las diferencias entre una y otra persona por tal motivo la estrategia de mediación para mitigar los conflictos emocionales, tal como menciona Coob (1991), desde el modelo narrativo circular tiene como objetivo "llegar a un acuerdo pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la interacción de las partes, ya que para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas" (citado por Rondón 2011, p.158). Para ello, se planificaron actividades basadas en técnicas para fomentar el diálogo como estrategia de mediación en donde a través de los talleres se pone énfasis y entrenamiento en la escucha, empatía, asertividad, diálogos internos y calidad de las interacciones.

Por tanto la mediación hoy por hoy en la actualidad y aplicada responsablemente en cualquier ámbito, se constituye como un método alternativo para mitigar conflictos de cualquier índole, en el cual se exponen todo tipo de inconformidades, desventajas e intereses de cada una de las partes implicadas, con el fin de que se produzca un mejor manejo de la situación entre ambas partes, sin que ninguna de ellas se perjudique o se vea afectada, es decir el fin único de este proceso será el de satisfacer las necesidades de cada parte implicada.

Por dicha razón se ha creído conveniente realizar esta propuesta en la comunidad de San Cayetano Bajo, mediante la modalidad de talleres educativos, mismos que se

desarrollarán a partir de la aplicación de 5 talleres con una duración aproximada de entre 80 minutos, de acuerdo a la apertura y aceptación dispuesta por la comunidad.

La finalidad de esta propuesta, es ofrecer una herramienta de apoyo que le permita a la comunidad potenciar los diferentes recursos como; la empatía, escucha activa, asertividad, diálogos internos y la calidad de las interacciones, para aplicarlos de manera pertinente ante una situación de conflicto y evitar utilizar recursos como la violencia ante determinada situación.

Está conformada por objetivos, factibilidad, destinatarios y un conjunto de talleres sobre la temática, que han sido organizados de manera apropiada y eficiente, acompañada cada uno de ellos de una serie de actividades a desarrollar.

Objetivos General

- Mejorar el manejo de los conflictos, a través de las estrategias de mediación, en los participantes de la Comunidad de San Cayetano Bajo.

Objetivo Específicos

- Conseguir que los participantes, se involucren de manera asertiva ante el manejo de un conflicto
- Conseguir que los participantes, se involucren de manera colaborativa ante el manejo de un conflicto.
- Conseguir que los participantes, se involucren de manera neutral ante el manejo de un conflicto.
- Conseguir que los participantes, se involucren de manera recíproca ante el manejo de un conflicto**.**
- Conseguir que los participantes mejoren sus niveles de asertividad y cooperación ante el manejo de un conflicto.

Lugar: Comunidad de San Cayetano Bajo

Participantes: 8 participantes entre 17 y 20 años de edad

Responsable de la Propuesta: Verónica Esperanza Ortiz Burguan

Duración de cada taller: Los talleres tienen una duración de 80 minutos aproximadamente.

Ubicación

La propuesta de intervención basada en las estrategias de mediación para mitigar conflictos emocionales, se desarrollará en la Comunidad de San Cayetano Bajo, en las calles Dublín y Marsella.

Destinatarios

Personas comprendidas entre 17 y 20 años de edad de la comunidad.

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de intervención basada en las estrategias de mediación para mitigar conflictos emocionales, se ejecutará mediante 5 talleres con una duración de 80 minutos aproximadamente, y será dirigida a los moradores de la comunidad de entre 17 y 20 años de edad, será ejecutada por la autora de la presente investigación, misma que se llevará a cabo en la comunidad del sector.

Finalmente, la investigación en el desarrollo de los talleres, integran estrategias de mediación que conforman parte del tema de investigación, donde se iniciará dando a conocer el planteamiento del tema y su respectivo objetivo; los mismos que estarán en relación a la mediación, enfocado a potenciar recursos factibles y estrategias para la resolución de conflictos ante cualquier circunstancia y, a su vez generar una participación proactiva y espacios de reflexión y análisis.

ACTIVIDADES

Las estrategias de mediación para mitigar conflictos emocionales se desarrollará mediante la modalidad de talleres los mismos que se dividen en dos partes, siendo la primera un espacio donde analizaremos la aplicación de una actividad dinámicas que nos adentrará en el tema de la mediación de conflictos, y en un segundo momento se brindará un espacio de análisis y reflexión a través de una actividad práctica que ayudará en la medición de conflictos.

Cada uno de los talleres se ejecutará de la siguiente manera:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

DESARROLLO DE TALLERES

Taller I: Estilo de manejo de conflicto complacer

Tema: Origen del conflicto

Objetivo: Conseguir que los participantes, se involucren de manera asertiva ante el manejo de un conflicto.

Práctica: La asertividad

DATOS INFORMATIVOS

Institución: Comunidad de San Cayetano Bajo

Proponente: Verónica Esperanza Ortiz Burguan.

Población diana: Adolescentes entre 17 y 20 años de edad

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Bienvenida y saludo

Se brinda la bienvenida, seguido del agradecimiento por la presencia al taller, posteriormente, se hará una presentación breve del tema y estructura del taller.

Dinámica de presentación

"Da la vuelta a la sábana"

El encargado de la actividad pondrá la sábana en el suelo y pedirá a todos los participantes que se coloquen encima de ella. Deberán ocupar la mitad del espacio, cuando

estén colocados, se les explicará que entre todos deberán darle la vuelta a la sábana, sin que nadie se baje de la misma pero, tampoco, pisen el suelo. Una vez transcurrida la acción, se promoverá un debate en el que se identifiquen las estrategias que han llevado a cabo los integrantes del grupo, cómo han llegado a girar la sábana, si han necesitado cambiar el plan original

Contenido teórico/ desarrollo del tema del taller

Definición del estilo de gestión complacer:

Hellriegel y Slocum (2009), definen el estilo como "conductas cooperativas y no asertivas, un acto desprendido, una estrategia a largo plazo para propiciar que otros cooperen o cumplan con los deseos de otros".

Estrategia de comunicación a utilizar: la asertividad

Melgosa (1995), define a la asertividad como: "la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera, abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona" (p. 84).

Actividades

Fundamentación teórica mediante presentación de diapositivas:

- Definición de estilos de manejo de conflictos
- ¿Que es el estilo de manejo complacer?
- Definición de asertividad
- Ejercicio práctico, de cómo mediar un conflicto desde el estilo complacer en grupo.
- Ejercicio práctico, de cómo mediar un conflicto desde la asertividad. (Actividad 1)

-Para esta actividad, se prepara tarjetas con situaciones que a todos nos costaría reaccionar. El objetivo de la actividad, es valorar en conjunto las diferentes alternativas de solución, ante un mismo conflicto eligiendo las más asertivas.

Cierre

Se concluye con preguntas generales sobre la temática y una conclusión general del tema.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

<table>
<tr><th colspan="6">ORIGEN DEL CONFLICTO</th></tr>
<tr><td>TEMA</td><td colspan="4">Estilo complacer</td><td rowspan="2">RESPONSABLE</td><td rowspan="2">Verónica Esperanza Ortiz Burguan</td></tr>
<tr><td>ESTRATEGIA</td><td colspan="4">La asertividad</td></tr>
<tr><td>TALLER</td><td>N.1</td><td>TIEMPO GLOBAL</td><td>80 min</td><td>FECHA:……..</td><td>DESTINATARIOS</td><td>Adolescentes de la Comunidad de San Cayetano Bajo</td></tr>
<tr><td>OBJETIVO</td><td colspan="6">• Conseguir que los participantes, se involucren de manera asertiva ante el manejo de un conflicto.</td></tr>
<tr><th>ACTIVIDADES</th><th colspan="4">DESARROLLO</th><th>RECURSOS</th><th>DURACIÓN</th></tr>
<tr><td>1. BIENVENIDA Y SALUDO</td><td colspan="4">• Se brindará un caluroso saludo de bienvenida a los participantes, asimismo, se presentará el tema con sus respectivos objetivos y se dará a conocer las actividades a trabajar en este taller.</td><td>• Recursos Humanos</td><td>5 Minutos</td></tr>
<tr><td>2. DINÁMICA DE PRESENTACIÓN</td><td colspan="4">• “Da la vuelta a la sábana”</td><td>• Se hará en un espacio amplio, preferiblemente al aire libre.
• Sábana grande.</td><td>30 Minutos</td></tr>
<tr><td>3. CONTENIDO TEÓRICO</td><td colspan="4">Contenido del taller</td><td>• Humanos</td><td>10 minutos</td></tr>
</table>

	• Definición del estilo de gestión complacer • Definición de asertividad • Resolución de situaciones desde la asertividad denominado: ¿Qué harías si…….?		
4. ACTIVIDADES PRÁCTICAS	Fundamentación teórica mediante la presentación de un video y diapositivas: • Qué son los estilo de gestión de conflictos • Definición del estilo complacer • Descripción de la asertividad • Resolución de un conflicto desde la asertividad.	• Diapositivas • Parlantes • Computadora • Video: https://www.youtube.com/watch?v=yiFvei8Vqs0&t=61s • Plantilla de trabajo (Actividad 1) • Espacio tranquilo	30 Minutos
5. EVALUACIÓN Y CIERRE	• Se brinda un espacio para preguntas por parte de los participantes sobre las temáticas abordadas. Se agradece la participación y colaboración en el taller, y se extiende una invitación para el desarrollo del próximo taller	• Recursos Humanos	5 Minutos

BIBLIOGRAFÍA

https://www.lifeder.com/dinamicas-resolucion-conflictos/

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

DESARROLLO DE TALLERES

Taller II: Estilo de manejo de conflicto Competir

Tema: Compitiendo Con El Conflicto

Objetivo Conseguir que los participantes, se involucren de manera colaborativa ante el manejo de un conflicto.

Práctica: la escucha activa

DATOS INFORMATIVOS

Institución: Comunidad de San Cayetano Bajo

Proponente: Verónica Esperanza Ortiz Burguan.

Población diana: Adolescentes entre 17 y 20 años de edad

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Bienvenida y saludo

Se brinda la bienvenida, seguido del agradecimiento por la presencia al taller, posteriormente, se hará una presentación breve del tema y estructura del taller.

Dinámica de presentación

"Pirañas en el río"

La idea de esta actividad es salir airosos tras resolver una solución conflictiva, promoviendo la cooperación y la ayuda entre los miembros del grupo. El dinamizador

explica que se tiene que atravesar el río sin salirse de él, que está delimitado por la tela, la tiza o cualquier otro objeto que se haya podido encontrar. Además tienen que transportar, de un lado a otro, una serie de objetos, uno en el camino de ida y otro, diferente, a la vuelta. A cada persona se le asignará un objeto, que no puede ser llevado por los demás compañeros. Quien se salga del camino deberá comenzar, bien desde el principio, la actividad. La actividad acabará cuando todos los participantes hayan realizado su camino de ida y vuelta.

Contenido teórico/ desarrollo del tema del taller

Definición del estilo competir:

Para el autor Kilman, T. (1974), un estilo competitivo se define como

Un estilo muy asertivo y poco cooperativo, orientado hacia el poder. Al competir, el individuo procura satisfacer sus propios intereses a expensas de los de la otra persona y emplea cualquier medio que le parezca apropiado para que su postura gane.

Estrategia de comunicación a utilizar: la escucha activa

Es por ello que Rojas (2008), define la escucha activa como:

"La escucha activa consiste en escuchar con mucha atención, sin interrumpir ni juzgar lo que dice la otra persona. En la escucha activa nunca se opina sin antes escuchar completamente; nunca se interrumpe para dejar a medias lo que la otra persona tiene que decir. (Citado por Cárdenas, p.29).

Actividades

Fundamentación teórica mediante presentación de diapositivas:

- Definición del estilo competir

- Definición de escucha activa

- Ejercicio práctico, de cómo mediar un conflicto desde el estilo competir. El alumnado se agrupa por parejas, para realizar la lectura del desarrollo del caso: EL CASO DE MARTA Y SARA (Actividad 2.). Las parejas deberán actuar de forma natural como lo haría si se encontraran en una situación similar y proponer alternativas de solución, desde la escucha activa.

Cierre

Se concluye con preguntas generales sobre la temática y una conclusión general del tema.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

<table>
<tr><th colspan="6">COMPITIENDO CON EL CONFLICTO</th></tr>
<tr><td>TEMA</td><td colspan="4">Estilo de manejo de conflicto Competir</td><td rowspan="2">RESPONSABLE</td><td rowspan="2">Verónica Esperanza Ortiz Burguan</td></tr>
<tr><td>ESTRATEGIA</td><td colspan="4">La escucha activa</td></tr>
<tr><td>TALLER</td><td>N.2</td><td>TIEMPO GLOBAL</td><td>80 min</td><td>FECHA:……..</td><td>DESTINATARIOS</td><td>Adolescentes de la Comunidad de San Cayetano Bajo</td></tr>
<tr><td>OBJETIVO</td><td colspan="6">• Conseguir que los participantes, se involucren de manera colaborativa ante el manejo de un conflicto..</td></tr>
<tr><th>ACTIVIDADES</th><th colspan="4">DESARROLLO</th><th>RECURSOS</th><th>DURACIÓN</th></tr>
<tr><td>1. BIENVENIDA Y SALUDO</td><td colspan="4">• Se brindará un caluroso saludo de bienvenida a los participantes, asimismo, se presentará el tema con sus respectivos objetivos y se dará a conocer las actividades a trabajar en este taller.</td><td>• Recursos Humanos</td><td>5 Minutos</td></tr>
<tr><td>2. DINÁMICA DE PRESENTACIÓN</td><td colspan="4">• “Pirañas en el río”</td><td>• Se hará en un espacio amplio, preferiblemente al aire libre.
• Tela
• Tizas
• Libros u otros objetos.</td><td>20 Minutos</td></tr>
</table>

3. CONTENIDO TEÓRICO	Contenido del taller • Definición del estilo de gestión competir • Definición de la escucha activa	• Humanos	10 minutos
4. ACTIVIDADES PRÁCTICAS	Fundamentación teórica mediante la presentación diapositivas: • Que es el estilo competir • Descripción de la escucha activa • Resolución de un conflicto desde la escucha activa: el caso de Marta y Sara	• Diapositivas • Parlantes • Computadora • Plantilla de trabajo (Actividad 2) • Espacio tranquilo	30 minutos
5. EVALUACIÓN Y CIERRE	• Se brinda un espacio para preguntas por parte de los participantes sobre las temáticas abordadas. Se agradece la participación y colaboración en el taller, y se extiende una invitación para el desarrollo del próximo taller	• Recursos Humanos	5 Minutos

BIBLIOGRAFÍA

https://psicologiaymente.com/social/dinamicas-resolucion-conflictos

http://carei.es/wp-content/uploads/educardesdeelconflicto.-Gu%C3%ADa-para-la-mediaci%C3%B3n-escolar.-Andaluc%C3%ADa.pdf

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

DESARROLLO DE TALLERES

Taller III: Estilo de manejo de conflicto Compromiso

Tema: El compromiso hace la fuerza

Objetivo: Conseguir que los participantes, se involucren de manera neutral ante el manejo de un conflicto.

Práctica: La empatía

DATOS INFORMATIVOS

Institución: Comunidad de San Cayetano Bajo

Proponente: Verónica Esperanza Ortiz Burguan.

Población diana: Adolescentes entre 17 y 20 años de edad

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Bienvenida y saludo

Se brinda la bienvenida, seguido del agradecimiento por la presencia al taller, posteriormente, se hará una presentación breve del tema y estructura del taller.

Dinámica de presentación

"dinámica del sí y del no"

Todos los participantes se colocan en el centro. A continuación, el dinamizador dirá una frase y cada persona, deberá de ir a un punto del aula en función de si están de acuerdo, o no, con la frase. Cuando todas las personas se encuentren situadas, deberán, uno a uno, argumentar sus motivaciones para haberse posicionado en ese lugar.

Contenido teórico/ desarrollo del tema del taller

Definición del estilo compromiso:

Rahim (2001), define al estilo compromiso como: "estilo intermedio en interés propio y de los demás, las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión mutuamente aceptable para ambas. A veces significa intercambio de beneficios; otras, la búsqueda de una posición intermedia."(p. 53-54).

Estrategia de comunicación a utilizar: la empatía

Olivera (2010) define la empatía como "un interés o atención que apuntan a la comprensión de los estados emocionales o racionales del otro ante una situación concreta". (Citado en Cardona, 2017).

Actividades

Fundamentación teórica mediante presentación de diapositivas:

- Definición del estilo compromiso

- Definición de empatía

-Se plantea el conflicto propuesto (Actividad 1) para empezar con la vivencia del mismo.

-Hay que pedir a las personas asistentes que se levanten de su sitios y se agrupen con quienes comparten propuesta. Los que no estén de acuerdo con ninguna propuesta se agruparán conjuntamente. No debe quedar nadie sentado

-Razonar las propuestas. Dentro del grupo se hablará de las razones que tienen para elegir ese viaje. Cada grupo elige a alguien que presente esas razones a los demás grupos. 5-10 minutos. En la exposición de las razones se debe utilizar un lenguaje respetuoso y no se aceptarán provocaciones.

-Hay que mencionar las razones particulares que implican necesidades de personas concretas. Por ejemplo: “quiero ir a Malacatos porque allí vive un amigo mío que hace tiempo que no veo y me gustaría saludar” o “quiero ir a Catamayo porque sería una buena oportunidad para recoger un material para desarrollar un trabajo”.

-Los participantes pueden hacer preguntas para entender mejor las razones. Cuando cada grupo haya expuesto sus razones y hayan sido entendidas, todas las personas se cambiarán de grupo.

-Los nuevos grupos se reúnen otros 5-10 minutos y después un portavoz explica en público cuáles son las propuestas y razones del resto de los grupos sin enjuiciarlos. A continuación han de exponerlas una por una y el resto de los grupos ha de oír sin interrumpir a la persona que expone, pero añadiendo, matizando o corrigiendo el grupo cuya propuesta se expone, lo que parezca necesario. Se pueden seguir cambiando de grupo en la medida en que su inclinación cambie.

-Posteriormente intentaremos hacer integradoras las propuestas. Los nuevos grupos se reúnen 5-10 minutos para intentar modificar su propia propuesta, conservando lo esencial de ella, pero buscando que integre lo esencial de los planteamientos sobre los que se fundan las propuestas de los demás grupos. Si se impacientan hay que

tranquilizarlos y asegurarles que vamos bien, que a los conflictos hay que darles su tiempo.

-Ahora intentaremos acercar propuestas integradoras. Los grupos han de escoger uno o varios representantes para que hablen con los demás grupos y traten de conseguir una propuesta conjunta e integradora. Puede que salga un consenso que hay que trasladar a cada uno de los grupos. Puede que no salga un consenso y entonces lo que conviene es pedir a los grupos que seleccionen y den instrucciones a sus representantes para llegar a un acuerdo. Si lo consiguen, han de llevar ese acuerdo a los grupos para que decidan si lo admiten.

-Por último, cambiar de procedimiento si no hemos llegado al consenso. Esta búsqueda de consenso suele acabar con éxito. Pero si no se consigue habrá que proceder a votar y decidir por mayoría.

Cierre

Se concluye con preguntas generales sobre la temática y una conclusión general del tema.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

<table>
<tr><th colspan="6">EL COMPROMISO HACE LA FUERZA</th></tr>
<tr><td>TEMA</td><td colspan="4">Estilo de manejo de conflicto compromiso</td><td rowspan="2">RESPONSABLE</td><td rowspan="2">Veronica Esperanza Ortiz Burguan</td></tr>
<tr><td>ESTRATEGIA</td><td colspan="4">La empatía</td></tr>
<tr><td>TALLER</td><td>N.3</td><td>TIEMPO GLOBAL</td><td>80 min</td><td>FECHA:……..</td><td>DESTINATARIOS</td><td>Adolescentes de la Comunidad de San Cayetano Bajo</td></tr>
<tr><td>OBJETIVO</td><td colspan="6">• Conseguir que los participantes, se involucren de manera neutral ante el manejo de un conflicto.</td></tr>
<tr><td>ACTIVIDADES</td><td colspan="4">DESARROLLO</td><td>RECURSOS</td><td>DURACIÓN</td></tr>
<tr><td>1. BIENVENIDA Y SALUDO</td><td colspan="4">• Se brindará un caluroso saludo de bienvenida a los participantes, asimismo, se presentará el tema con sus respectivos objetivos y se dará a conocer las actividades a trabajar en este taller.</td><td>• Recursos Humanos</td><td>5 Minutos</td></tr>
<tr><td>2. DINÁMICA DE PRESENTACIÓN</td><td colspan="4">• “Dinámica del SI y del NO”</td><td>• Dos cartulinas grandes en las que esté escrito en una “SÍ” y en la otra, “NO”.</td><td>20 Minutos</td></tr>
</table>

3. CONTENIDO TEÓRICO	Contenido del taller • Definición del estilo de gestión compromiso • Definición de empatía	• Humanos	10 minutos
4. ACTIVIDADES PRÁCTICAS	Fundamentación teórica mediante la presentación diapositivas: • Que es el estilo compromiso • Descripción de la empatía	• Diapositivas • Parlantes • Computadora • Plantilla de trabajo (Actividad 3) • Espacio tranquilo	30 minutos
5. EVALUACIÓN Y CIERRE	• Se brinda un espacio para preguntas por parte de los participantes sobre las temáticas abordadas. Se agradece la participación y colaboración en el taller, y se extiende una invitación para el desarrollo del próximo taller	• Recursos Humanos	5 Minutos

BIBLIOGRAFÍA

http://carei.es/wp-content/uploads/educardesdeelconflicto.-Gu%C3%ADa-para-la-mediaci%C3%B3n-escolar.-Andaluc%C3%ADa.pdf

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

DESARROLLO DE TALLERES

Taller IV: Estilo de manejo de conflicto Acomodar

Tema: Acomodar el conflicto

Objetivo: Conseguir que los participantes, se involucren de manera recíproca ante el manejo de un conflicto**.**

Práctica: La interacción de calidad

DATOS INFORMATIVOS

Institución: Comunidad de San Cayetano Bajo

Proponente: Verónica Esperanza Ortiz Burguan.

Población diana: Adolescentes entre 17 y 20 años de edad

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Bienvenida y saludo

Se brinda la bienvenida, seguido del agradecimiento por la presencia al taller, posteriormente, se hará una presentación breve del tema y estructura del taller.

Dinámica de presentación

"Tela de araña"

Primero se explica al grupo en qué consiste la actividad, que es atravesar de un lado al otro de la tela de araña, sin tocarla ni moverla. Cuando todos los miembros del grupo hayan podido pasar de un lado, se debatirá y analizará cómo se ha desarrollado la actividad. Para complicar un poco la actividad, se puede poner un tiempo límite para realizar la actividad, en función del número de miembros que tenga el grupo, o también decirles que tienen prohibido hablar, que se deben comunicar mediante gestos.

Contenido teórico/ desarrollo del tema del taller

Definición del estilo acomodar:

> Hellriegel y Slocum (2009), definen el estilo como "conductas cooperativas y no asertivas, un acto desprendido, una estrategia a largo plazo para propiciar que otros cooperen o cumplan con los deseos de otros".

Técnica a utilizar: interacción

Para Myers (2000), la interacción es definida como: "El estudio científico de la manera como las personas piensan, se influyen y se relacionan con los demás" (p.2).

Actividades

Fundamentación teórica mediante presentación de diapositivas:

- Definición del estilo acomodar

- Definición de interacción

- ejercicio práctico, de cómo mediar un conflicto desde el estilo acomodar.

-Lectura y comentario del documento (actividad 4) “posiciones, intereses y necesidades”

- Identificar los intereses, necesidades y posiciones en el conflicto entre Marta y Sara (actividad 2.).

- Identificar los intereses, posiciones y necesidades del conflicto recogido en el documento (anexo 4.1). “el caso de Antonio Y Luisa”

- Lectura y comentario del documento (anexo 4.2). “el iceberg del conflicto”

- Situar en el iceberg del conflicto (anexo 4.3) los intereses negociables y las necesidades no negociables del conflicto de la (actividad.2) y del de esta actividad (4.1 documento el caso de Antonio y Luisa).

Cierre

Se concluye con preguntas generales sobre la temática y una conclusión general del tema.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

<table>
<tr><th colspan="6">ACOMODAR EL CONFLICTO</th></tr>
<tr><td>TEMA</td><td colspan="4">Estilo de manejo de conflicto Acomodar</td><td rowspan="2">RESPONSABLE</td><td rowspan="2">Verónica Esperanza Ortiz Burguan</td></tr>
<tr><td>ESTRATEGIA</td><td colspan="4">Interacción</td></tr>
<tr><td>TALLER</td><td>N.4</td><td>TIEMPO GLOBAL</td><td>80 min</td><td>FECHA:……..</td><td>DESTINATARIOS</td><td>Adolescentes de la Comunidad de San Cayetano Bajo</td></tr>
<tr><td>OBJETIVO</td><td colspan="6">• Conseguir que los participantes, se involucren de manera recíproca ante el manejo de un conflicto.</td></tr>
<tr><th>ACTIVIDADES</th><th colspan="4">DESARROLLO</th><th>RECURSOS</th><th>DURACIÓN</th></tr>
<tr><td>1. BIENVENIDA Y SALUDO</td><td colspan="4">• Se brindará un caluroso saludo de bienvenida a los participantes, asimismo, se presentará el tema con sus respectivos objetivos y se dará a conocer las actividades a trabajar en este taller.</td><td>• Recursos Humanos</td><td>5 Minutos</td></tr>
<tr><td>2. DINÁMICA DE PRESENTACIÓN</td><td colspan="4">• “Tela de araña”</td><td>• Un lugar en donde hayan postes o árboles en donde poner la tela de araña.</td><td>20 Minutos</td></tr>
</table>

		• Una cuerda lo suficientemente larga	
3. CONTENIDO TEÓRICO	Contenido del taller • Definición del estilo de gestión acomodar • Definición de interacción	• Humanos	10 minutos
4. ACTIVIDADES PRÁCTICAS	Fundamentación teórica mediante visualización de un video y la presentación diapositivas: • Que es el estilo acomodar • Descripción de la interacción • Resolución de situaciones desde la interacción	• Diapositivas • Parlantes • Computadora • Plantilla de trabajo (Actividad 4) • Espacio tranquilo	30 minutos
5. EVALUACIÓN Y CIERRE	• Se brinda un espacio para preguntas por parte de los participantes sobre las temáticas abordadas. Se agradece la participación y colaboración en el taller, y se extiende una invitación para el desarrollo del próximo taller	• Recursos Humanos	5 Minutos

BIBLIOGRAFÍA

https://psicologiaymente.com/social/dinamicas-resolucion-conflictos

http://carei.es/wp-content/uploads/educardesdeelconflicto.-Gu%C3%ADa-para-la-mediaci%C3%B3n-escolar.-Andaluc%C3%ADa.pdf

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

DESARROLLO DE TALLERES

Taller V: Estilo de manejo de conflicto evitar

Tema: Evitando conflictos

Objetivo: Conseguir que los participantes, mejoren sus niveles de asertividad y cooperación ante el manejo de un conflicto.

Practica: Diálogos Internos

DATOS INFORMATIVOS

Institución: Comunidad de San Cayetano Bajo

Proponente: Verónica Esperanza Ortiz Burguan.

Población diana: Adolescentes entre 17 y 20 años de edad

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Bienvenida y saludo

Se brinda la bienvenida, seguido del agradecimiento por la presencia al taller, posteriormente, se hará una presentación breve del tema y estructura del taller.

Dinámica de presentación

"*Robar la bandera*"

La dinámica empieza formando dos grupos antagonistas: el de los policías y el de los ladrones. Se coloca la bandera en el interior del campo de los policías, bandera la cual los ladrones tienen que conseguir. La idea es que los ladrones consigan robar la bandera y llevarla a su campo, pero sin que sean interceptados por la policía. Si uno es interceptado, el ladrón va a la cárcel y la bandera vuelve a su sitio. Aunque simple, con esta actividad se puede conseguir que los grupos planeen estrategias para evitar que el contrario les gane, cooperando y distrayendo a los rivales.

Contenido teórico/ desarrollo del tema del taller

Definición del estilo evitar:

Rahim (2001), define al estilo evitar como:

Bajo interés por los resultados propios y por lo demás. Claramente asociada con la retirada y la esquivación del problema, a veces adopta la postura de posponer el problema hasta un momento más propicio. En otras ocasione es la simple retirada de una situación que resulta amenazadora

Técnica a utilizar: interacción

Actividades

Fundamentación teórica mediante presentación de diapositivas:

- Definición del estilo evitar

- Ejercicio práctico, de cómo mediar un conflicto desde el estilo evitar.

-Se le pide a los participantes pensar en una situación conflictiva en la cual hayan estado inmersos, para proceder a elaborar el mapa del conflicto.

-El mapa del conflicto nos puede servir para ofrecer una imagen clara de la relación entre los elementos del conflicto. En aquellas situaciones en que tenemos un problema y no lo vemos claro, nos parece que no hay salida o pensamos que hay algo del conflicto que escapa a nuestra comprensión es muy útil realizar el mapa del conflicto.

-Paso 1. ¿Cuál es el conflicto? Describe el problema en términos generales.

Paso 2. ¿Quiénes son los implicados? Decide quiénes son los participantes principales. Puedes nombrarlos, bien individualmente.

Paso 3. ¿Qué desean las otras personas realmente? "Necesidades. Utiliza esta palabra con amplitud; puede significar deseos, valores, intereses, o lo que te importa. Simplemente pregúntate cuáles son tus necesidades principales respecto al asunto. Esta pregunta puedes hacértela a ti mismo, a otra persona, o respecto de una tercera persona o parte. Las necesidades pueden incluir: reconocimiento por parte del profesorado de que estudio aunque no apruebe, clima de trabajo en el aula, respeto de mi identidad

Cierre

Se concluye con preguntas generales sobre la temática y una conclusión general del tema.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

<table>
<tr><th colspan="7">EVITANDO CONFLICTOS</th></tr>
<tr><td>TEMA</td><td colspan="4">Estilo evitar</td><td rowspan="2">RESPONSABLE</td><td rowspan="2">Verónica Esperanza Ortiz Burguan</td></tr>
<tr><td>ESTRATEGIA</td><td colspan="4">Diálogos Internos</td></tr>
<tr><td>TALLER</td><td>N.5</td><td>TIEMPO GLOBAL</td><td>80 min</td><td>FECHA:……..</td><td>DESTINATARIOS</td><td>Adolescentes de la Comunidad de San Cayetano Bajo</td></tr>
<tr><td>OBJETIVO</td><td colspan="6">• Conseguir que los participantes, mejoren sus niveles de asertividad y cooperación ante el manejo de un conflicto.</td></tr>
<tr><th>ACTIVIDADES</th><th colspan="4">DESARROLLO</th><th>RECURSOS</th><th>DURACIÓN</th></tr>
<tr><td>1. BIENVENIDA Y SALUDO</td><td colspan="4">• Se brindará un caluroso saludo de bienvenida a los participantes, asimismo, se presentará el tema con sus respectivos objetivos y se dará a conocer las actividades a trabajar en este taller.</td><td>• Recursos Humanos</td><td>5 Minutos</td></tr>
<tr><td>2. DINÁMICA DE PRESENTACIÓN</td><td colspan="4">• “Robar la bandera”</td><td>• Un lugar amplio
• Varias banderas</td><td>20 Minutos</td></tr>
<tr><td>3. CONTENIDO TEÓRICO</td><td colspan="4">Contenido del taller
• Definición del estilo de gestión evitar</td><td>• Humanos</td><td>10 minutos</td></tr>
</table>

4. ACTIVIDADES PRÁCTICAS	Fundamentación teórica mediante visualización de un video y la presentación diapositivas: • Que es el estilo evitar • Resolución de conflictos mediante la evitación.	• Diapositivas • Parlantes • Computadora • Plantilla de trabajo (Actividad 5) • Espacio tranquilo	30 minutos
5. EVALUACIÓN Y CIERRE	• Se brinda un espacio para preguntas por parte de los participantes sobre las temáticas abordadas. Se agradece la participación y colaboración en el taller, y se extiende una invitación para el desarrollo del próximo taller	• Recursos Humanos	5 Minutos

BIBLIOGRAFÍA

https://psicologiaymente.com/social/dinamicas-resolucion-conflictos

http://carei.es/wp-content/uploads/educardesdeelconflicto.-Gu%C3%ADa-para-la-mediaci%C3%B3n-escolar.-Andaluc%C3%ADa.pdf

ANEXOS

MATERIALES Y ACTIVIDADES

ACTIVIDAD 1: EJEMPLOS PRÁCTICOS Y MATERIALES

EL ORIGEN DEL CONFLICTO

¿QUÉ HARÍAS SI…?

- ¿Qué harías si… te toca hacer un trabajo con alguien que te cae mal?
- Qué harías si…. Si el día de mañana discutes con un buen amigo?
- Qué harías si…. Si te invitan a participar de una pelea en la calle?
- Qué harías si….Si por una decisión tuya perjudicas a alguien?
- Qué harías si…. Si en un conflicto no llegas a un acuerdo?
- Qué harías si…. Si no puedes tomar decisiones oportunas?
- Qué harías si…. Si en un conflicto, la otra persona no plantea alternativas de solución?
- Qué harías si….Si de tus decisiones dependieran los intereses de los demás?

ACTIVIDAD 2: EJEMPLOS PRÁCTICOS Y MATERIALES

COMPITIENDO CON EL CONFLICTO

EL CASO DE MARTA Y SARA
Marta (José) y Sara (Alberto) están en el mismo curso de 3 BGU. Se conocen desde hace tiempo. Estudiaron la Primaria en el mismo centro, y desde 5º de Primaria, y posteriormente durante el bachillerato, han estado en el mismo grupo. No se puede decir que entre los cuatro haya una amistad íntima; pero han mantenido una relación cordial y se han ayudado en el estudio de las distintas materias, intercambiándose materiales y apuntes de clase. Últimamente, Sara (Alberto), sin romper la relación con Marta (José), está molesta/o y procura esquivarla/e. El motivo es que Sara (Alberto) cree que Marta (José) no le ha devuelto los últimos apuntes que le prestó y Sara (Alberto) se los ha pedido varias veces. Marta (José) piensa que se los devolvió hace tiempo aunque ha quedado en buscarlos de nuevo. Mañana tiene un examen y necesita los apuntes para preparar la materia. Al verse Sara (Alberto) y Marta (José) a la entrada del Instituto empieza una conversación entre ellas/ellos...

ACTIVIDAD 3: EJEMPLOS PRÁCTICOS Y MATERIALES

EL COMPROMISO HACE LA FUERZA

LUCHA CONTRA EL CONFLICTO
Al terminar la formación en mediación vamos a realizar un viaje, hemos previsto varios sitios (Catamayo, Malacatos y Zamora) para ir de excursión, pero estamos abiertos a que propongan otras opciones. Vamos a intentar consensuar el lugar al que queremos ir de excursión. Sigan las instrucciones que iremos dando, en el transcurso del proceso.

ACTIVIDAD 4: EJEMPLOS PRÁCTICOS Y MATERIALES

ACOMODAR EL CONFLICTO

4. POSICIONES, INTERESES Y NECESIDADES
LAS POSICIONES Corresponden al estado inicial de las personas ante el conflicto. Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así se sentirán satisfechas. Son las respuestas que dan las personas al ¿Qué quieres? Suponen la cubierta de los intereses y, a menudo, inhiben la comprensión del problema. (Posición alumno: Merezco aprobar. Me tiene que poner por lo menos un cinco. Posición profesor: Merece suspender. Como mucho le puedo poner un 4). Fisher y Ury afirman que discutir sobre posiciones no produce acuerdos inteligentes, resulta ineficaz y pone en peligro las relaciones personales. Un buen mediador será capaz de ayudar a las partes a levantar la alfombra de las posiciones para vislumbrar los intereses que se esconden debajo de aquéllas. INTERESES Y NECESIDADES: Los intereses son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto. Normalmente aparecen debajo de las posiciones que se adoptan en los conflictos. (Alumno: que reconozca su esfuerzo a estudiar, que en casa no le castiguen,... Del profesor: que los alumnos aprendan, que su asignatura sea tomada en serio, que los alumnos valoren su trabajo, que se esfuercen en una presentación adecuada, que le traten con respeto...). Las necesidades humanas son las que consideramos fundamentales e imprescindibles para vivir. Incluyen tanto las necesidades materiales básicas: sueño, alimentación, etc., como otras de índole inmaterial: libertad, posibilidades de expresarse, de sentirse escuchado/a; seguridad para explicarse, justificarse, desahogarse; dignidad: obtener respeto y sentirse respetado/a; amor: sentirse querido/a; pertenecer a un grupo; justicia.

La no satisfacción adecuada de las mismas nos puede generar frustración, inquietud, temor, ira, etc. Las necesidades suelen estar detrás de los intereses.

Los intereses y las necesidades suponen la respuesta que dan las personas a la pregunta ¿por qué?, ¿para qué? O, en términos de construcción de alternativas ¿cómo te sentirías satisfecho? Muy conectadas a los intereses están las necesidades. En la mediación estamos acompañando a las partes en un proceso de negociación de una solución que satisfaga sus intereses. Un ejemplo sencillo que ponen Fisher y Ury es el siguiente: dos personas están en una biblioteca discutiendo; una de ellas quiere la ventana abierta y la otra la quiere cerrada. Discuten acerca de cuánto dejarla abierta: un poco, la mitad, tres cuartos (posiciones). Ninguna solución satisface a ambas. Entra la bibliotecaria que pregunta a una de ellas por qué quiere la ventana abierta: "necesito aire fresco". Pregunta a la otra por qué la quiere cerrada: "para evitar la corriente" (intereses). Después de pensarlo, abrió ampliamente una ventana en una sala contigua, dejando pasar aire fresco sin corriente.

La bibliotecaria pudo no haber llegado a la solución a la que llegó (si se hubiera tratado de una auténtica mediación a la solución tendrían que haber llegado las partes, aunque se tardara un poco más) si se hubiera centrado en las posiciones tomadas por las partes acerca de dejar la ventana cerrada o abierta. En ocasiones no es tan sencillo descubrir opciones que satisfagan los intereses de ambas partes, pero desde luego no se descubrirán si no se identifican esos intereses.

4.1 EL CASO DE ANTONIO Y LUISA

Antonio es un alumno de 4º de ESO de carácter extrovertido y que a menudo interrumpe las clases con bromas y chistes. Es un alumno inteligente que obtiene buenas calificaciones en la mayoría de las materias.

Luisa es su profesora de Matemáticas. A Luisa le gusta que la clase esté en silencio y que todos los alumnos y alumnas atiendan sus explicaciones sin perder detalle.

A menudo, Antonio interrumpe haciendo bromas y rompiendo la marcha de la clase, lo que provoca que la mayoría de alumnos y alumnas no puedan seguir las explicaciones, ya que Luisa se niega a repetirlas cuando no se han comprendido por no haber suficiente silencio en clase. Antonio no tiene intención de molestar, pero necesita llamar la atención y algunos minutos de distensión. Una hora en silencio es demasiado para él. A Luisa, Antonio le parece un chico listo, despierto e inteligente, pero piensa que está malgastando sus capacidades y es muy exigente con él, hasta el punto de no consentir ni un breve comentario con el compañero de pupitre. La última vez que hizo un pequeño comentario al compañero lo mandó a Jefatura de Estudios y está dispuesta a enviarlo cada vez que se repita la situación. Como resultado de esto, Antonio piensa que Luisa la tiene tomada con él y que le tiene manía al no permitirle conductas que sí les permite a otros miembros de la clase.

Luisa quiere silencio en la clase para que todos los alumnos y alumnas puedan seguir la materia y disminuya el número de suspensos, que estima que es muy alto y le hace dudar sobre si será buena profesora. Antonio quiere que Luisa no le mande a Jefatura de Estudios por cosas por las que no manda a nadie. Luisa quiere que Antonio no interrumpa el clima de trabajo del aula.

4.2. EL ICEBERG DEL CONFLICTO

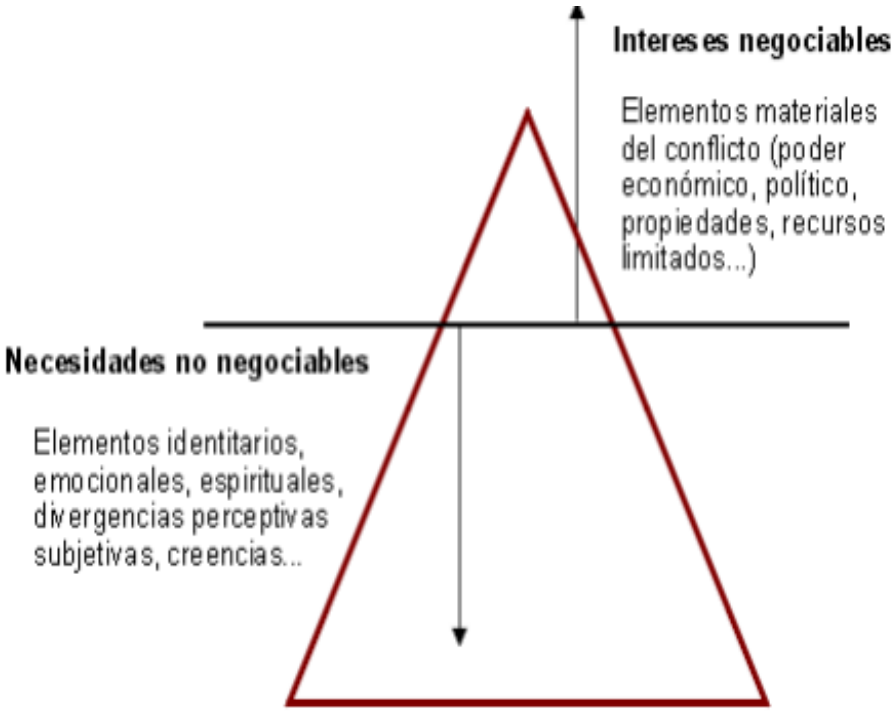
Existen elementos tangibles, materiales (lo que John Burton denomina “intereses negociables”) que expresamos a través de posiciones, lo que queremos o

pedimos: “quiero la custodia de mis hijos” [...] Son los elementos que se sitúan en la parte supra acuática del iceberg, la que vemos fácilmente, la que se exterioriza. Son los aspectos que normalmente forman parte de la agenda negociadora y que acaban reflejados en los acuerdos [...].

Por otro lado, muy vinculados a los anteriores, se encuentran un conjunto de elementos primordialmente inmateriales, que no siempre se expresan con facilidad en una relación conflictual, ni en un proceso comunicativo, como la mediación, que intente transformarla positivamente. En esta dimensión subacuática del iceberg encontramos lo que John Burton denomina “necesidades no negociables”: elementos identitarios, psicoemocionales, la historia del conflicto... ¿Puede uno acaso negociar, por ejemplo, su necesidad a vivir dignamente, o a mantener alguno de los elementos que definen su identidad individual o grupal, como la lengua, la cultura o la ideología?

A menudo, la inflexibilidad de una posición sobre un aspecto material del conflicto (“¡le exijo una pensión de 200.000 ptas. mensuales y de ahí no bajo!”) está íntimamente ligada a un aspecto subacuático del iceberg que no ha sido tratado adecuadamente y ni siquiera expresado (el enojo por haber sido abandonada, por sentirse utilizada, o la necesidad, quizás no expresada por orgullo, de que su cónyuge se disculpe y reconozca el dolor que le ha causado). [...] Los acuerdos sobre aspectos materiales del conflicto serán siempre mucho más sólidos y duraderos si se construyen sobre una base sólida en la que han podido expresarse y tratar aquellos aspectos más profundos, históricos de la relación conflictual, por incómodo que ello pueda parecer a priori. Farré, Sergi: Materiales del Postgrado Internacional de Resolución de Conflictos. UOC. 2002.

4.3. EL ICEBERG DEL CONFLICTO



ACTIVIDAD 7; EVITANDO CONFLICTOS

7: EL MAPA DEL CONFLICTO
El mapa del conflicto nos puede servir para ofrecer una imagen clara de la relación entre los elementos del conflicto. En aquellas situaciones en que tenemos un problema y no lo vemos claro, nos parece que no hay salida o pensamos que hay algo del conflicto que escapa a nuestra comprensión es muy útil realizar el mapa del conflicto. Paso 1. ¿Cuál es el conflicto? Describe el problema en términos generales, con amplitud. No es necesario en este paso focalizar o buscar la causa. Si el problema es que no logras que tu novio o novia te comprenda, cuando hables, el tema será COMUNICACIÓN. Paso 2. ¿Quiénes son los implicados? Decide quiénes son los participantes principales. Puedes nombrarlos, bien individualmente (cada miembro de la familia o del grupo), o todo el equipo, secciones, grupos u organizaciones (por ejemplo, vendedores, recepcionistas, directores, clientes, público o gobierno, profesorado, alumnado...) Paso 3. ¿Qué desean las otras personas realmente? “Necesidades. Utiliza esta palabra con amplitud; puede significar deseos, valores, intereses, o lo que te importa. Simplemente pregúntate cuáles son tus necesidades principales respecto al asunto. Esta pregunta puedes hacértela a ti mismo, a otra persona, o respecto de una tercera persona o parte. Las necesidades pueden incluir: reconocimiento por parte del profesorado de que estudio aunque no apruebe, clima de trabajo en el aula, respeto de mi identidad... Adaptado de Cornelius, Helena y Faire, Shoshana: Tú ganas / Yo gano. Gaia Ediciones. Madrid. 1998.

QUIÉN: .....

NECESIDADES: .....

QUIÉN: .....

.....

QUIÉN:

NECESIDADES: ..

....

TEMORES: .....

NECESIDADES:

.....

.....

TEMORES: .....

.....

TEMORES:

EL TEMA

.....

.....

.....

QUIÉN: .....

.....

QUIÉN:

NECESIDADES: .....

.....

NECESIDADES:

.....

.....

.....

.....

TEMORES: .....

.....

TEMORES:

.....

QUIÉN: .....

.....

NECESIDADES: .....

.....

TEMORES: .....

.....

Cornelius, Helena y Faire, Shoshana: ***Tú ganas / Yo gano.*** Gaia Ediciones. Madrid, 1998, pág. 140.

j. BIBLIOGRAFÍA

Alzate, R. (2013). Teória del conflicto. p. 5. Obtenido de https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf

Brioso, T. (2015). La Gestión De Conflictos: Estilos De Gestión E Inteligencia Emocional. Estudio De Un Caso. p. 28.

Benítez M., Medina F. & Munduate (2012). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicios. Anales de psicología, 28(1), 139-149.

Cadena, R., & Napa, C. (2019). La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional. Scientific Electronic Library Online, 15(69). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400399&lang=es

Campo, A. (2015). Cómo planificar UN TALLER. Obtenido de Cómo planificar UN TALLER: https://bideoak2.euskadi.eus/debates/elkarlan2016/Proyecto_18_09.pdf

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict. Constructive and destructive processes.* Binghamton, N.Y: Vail-Ballou Press.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial Mc Graw Hill.

DIEZ, F.; GACHI, T. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós.

Flores, N. (2015). "Conflictos Emocionales En Relación A Los Cambios En Calidad De Vida, Que Experimentan Los Adultos. Proyecto Para Optar Al Grado Académico De Magister En Mediación Familiar Laboral Y Organizacional, Facultad De Ciencias

Psicológicas, Universidad De Guayaquil, Guayaquil. (p.58). Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13125

Flores G., M.M. y Díaz-Loving, R. (1994). Locus de control, asertividad y comunicación en la prevención del sida. La Psicología Social en México, 5, 622-627.

Funquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa(1), 268-270. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114

Galindo, J., Karam, T., y Rizo, M. (2009). *Comunicología en construcción.* México: Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Guardia, N. (2009). Lenguaje y comunicación. En *LA COMUNICACIÓN* (1 ed., Vol. 25, pág. 15). San José: CECC/SICA. Obtenido de https://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen_25.pdf

Hardy, J. (2006). Speaking clearly: A critical review of the self-talk literature. Psychology of Sport and Exercise, 7, 81-97.

Hellriegel, D. y Slocum Jr., J. (2009) Comportamiento Organizacional, 12a. Ed. México: Cengage Learning.

Hogan, it. (1973). Moral conduct and moral character: A psychological perspective. Psychological Bulletin, 79, 217-232.

Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. (p. 127). Universitat de Barcelona, Departament MIDE, Barcelona.

KILMANN, R. H., & KENNETH W , T. (1974). *Cuestionario de Estilos en el manejo de conflictos.*

Kluckhohn, C. (1968): Los Valores y las Orientaciones de Valor en la Teoría de la Acción. En: T. Parsons y E. Shils (Eds.): Hacia una Teoría General de la Acción. Buenos Aires: Kapeluz.

Krauskopf, D. Adolescencia y Educación. Segunda edición. Editorial EUNED. San José, 1994.

Lersch, Ph. (1966). Aujbau der Person. Munich: Johann Ambrosius Barth.

Melgosa, Julían. (1995). ¡Sin estrés!. Madrid: Safeliz.

Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Red de Revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 10, pp.53-71.* Recuperado de: http://redalyc.uaemex.mx/pdf/555/55501005.pdf

Merino , A., & Viteri , G. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en los estilos de resolución de conflictos, en los estudiantes de primero de bachillerato técnico de la "Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha", en la ciudad de Quito en el periodo lectivo 2017 - 2018. p. 68.

Montes, C., Rodríguez2, D., & Serrano, G. (2013). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. anales de psicología, 30(1), p. 243. Obtenido de https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171

Moya, M. (1,999) Percepción de las personas. En: Psicología social. Madrid: McGrawhill.

Myers, David. (2000). Psicología Social. Bogotá D.C., Colombia. Mc Graw Hill, sexta edición, Interamericana S.A.

Olivera, J. M. (2010). *Acerca del concepto de empatía. Su rol y evaluación en psicoterapia*. Universidad de Belgrano. Facultad de Humanidades, Argentina. Recuperado a partir de http://184.168.109.199:8080/xmlui/handle/123456789/1560

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Desarrollo en la adolescencia*. Obtenido de Desarrollo en la adolescencia:https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20adolescencia,10%20y%20los%2019%20a%C3%B1os.

Palomo, M.T. (2007). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC Editorial.

Prieto, T. (27 de Abril de 2018). Diversidad de definiciones sobre Mediación. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de A Mediar: https://www.amediar.info/diversidad-de-definiciones-sosbre-mediacion/

Putnam, L. y Poole, S. (1987). Conflict and negotiation. En F.M, Jablin, K.H, Roberts y L.W. Poter (Eds). *Handbook of Organizational Communication: An Interdisciplinary Perspective* (pp. 549-599). Newbury Park: Sage.

Quinn, J. B., & Mintzberg, H. (1993). El proceso estrategico . Pretince Hall Hispanoamericana S.A .

Raymond, A. (1964). *La Lutte des classes.* Paris: Gallimard.

Rahim, M. (2001). Managing Conflict in Organizations, London: Quorum Books.

Rahim, M.A. (2002). Toward a Theory of Managing Organizational. Conflict. International Journal of Conflict Management, 13(3), 206−235.

Ripol-Millet, A. (2011). *Estrategias de la mediación en asuntos familiares.* Barcelona: Reus.

RIPOL-MILLET, A. (1997). *Separació i divorci: La mediació familiar*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. — (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.

Rondón, L. (2011). Modelos de mediación en el medio multiétnico. Trabajo Social, Bogotá.

ROBBINS, S.P. (1994). Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, México: Prentice Hall.

Rojas, A. (2008). ¿Cómo afrontar y solucionar conflictos? FUPROVI.

Rodríguez Trueba, C., Rodríguez-Mateo, H. y Luján, I. (2014). Validez predictiva del pensamiento constructivo en la eficacia negociadora. *International Journal of Developmental and Educational Psychology,* 4(7), 245-258.

Rondon, L. (2011). Modelos de mediación en el medio multiétnico. p. 158.

Romero, R. (1999). La expresión y comunicación corporal desde el ámbito de la educación física: elementos, características y enfoque globalizador de la misma. En Linares, D., Zurita, F., & Iniesta, J. A. (Eds.), Expresión y comunicación corporal en Educación Física. Granada: Asociación para el desarrollo de la Comunidad Educativa en España y Grupo Editorial Universitario.

Rozenblum, S. (1998). Mediación en la Escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Aique Grupo Editor S.A. Capital Federal (Argentina). Primera edición.

Santrock, J. (2000). Psicología de la educación. México: McGraw Hill.

Stokoe, P., y Schachter, A. (1994). La expresión corporal. Barcelona: Paidós.

Vigotsky, L. (1934/1987). Pensamiento y Habla. Colihue Clásica. Buenos Aires. (Trabajo original publicado en 1934).

Wittaker, J. & Wittaker, S. (1989). Psicología con adaptación para Iberoamérica. (4ª ed.). México: McGrawHill.

k. ANEXOS

ANEXO 1: PROYECTO DE TESIS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

TEMA

LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA MITIGAR CONFLICTOS EMOCIONALES, EN LA COMUNIDAD DE SAN CAYETANO BAJO, PERIODO 2020 – 2021.

Proyecto de Investigación de Tesis previo a la obtención del Grado de Licenciada en Ciencias de Educación, mención Psicología Educativa y Orientación

AUTORA

VERÓNICA ESPERANZA ORTIZ BURGUAN

LOJA- ECUADOR

2020

a. TEMA

La mediación como alternativa para mitigar conflictos emocionales, en la comunidad de San Cayetano bajo, período 2020 –2021.

1. Delimitación de la realidad temática

1.1. Delimitación temporal

La presente investigación se desarrollará en el periodo académico 2020-2021, en la Comunidad de San Cayetano Bajo de la cuidad de loja, localizado al sur-este de la cuidad, cuenta con una población aproximadamente de 400 moradores, y se trabajará con moradores de ambos sexos entre 17 y 20 años de edad.

Fuente: Google. (s.f). [Mapa de loja, Ecuador en Google maps]

1.2. Beneficiarios

Los principales beneficiarios de esta investigación son moradores de la comunidad de San Cayetano bajo, entre 17 y 20 años.

b. PROBLEMÁTICA

Un conflicto es un proceso básico e inevitable que tiende a modificar la dinámica interna de las relaciones humanas. Estos pueden producirse en cualquier contexto y situaciones tales como escuelas, hogares, áreas de trabajo e incluso en el propio vecindario, llegando a producir efectos negativos que afectan la convivencia armónica entre las partes implicadas.

Kovaliev establece que: "El conflicto constituye una contradicción surgida entre las personas, en relación a unas u otras cuestiones de la vida social o personal, caracterizada por el antagonismo".

Sim embargo al hablar de las causas que originan un conflicto como tal, varios autores señalan que estos se dan cuando dos o más personas se encuentran en contraposición de diferentes factores resaltando los siguientes: objetivos, metas e intereses (espirituales o materiales: tipos de trabajo, valores, horarios, salarios u otros beneficios). Actitudes, valores, creencias, expectativas, diferentes perspectivas generadas por la división del trabajo. Rasgos de personalidad (incompatibilidad de caracteres), egoísmo, deshonestidad, vanidad, conservadurismo, insensibilidad, oportunismo, impulsividad, Estilos de comunicación (interacciones inadecuadas), fallas de comprensión, falta de tacto, despotismo, autoritarismo, hostilidad percibida en otros. Es decir, conflictos generados por la mala comunicación y la interacción emocional humana. Necesidades y motivaciones predominantes: afán de poder, autoridad/jerarquía, control de otros, envidia, celos, entre otras. (Casales J. C., 1995)

Según Gallup (2016), destaca en su investigación de las emociones humanas en el mundo, los seres humanos a nivel mundial han manifestado emociones negativas alrededor de un 30% luego de un conflicto emocional.

A nivel Nacional y específicamente en el territorio ecuatoriano, el 40% de su población evidencia la presencia de emociones negativas, provenientes de conflictos o situaciones desfavorables. (TORRES, 2016)

A nivel local y específicamente en nuestro lugar de investigacion, moradores de san Cayetano bajo manifestaron en un 52,5 % haber experimentado emociones negativas posterior a un conflicto emocional entre pares, mientras que el 30% de la población evaluada manifestó haber sentido a veces emociones negativas luego de un conflicto, finalmente el 17,5% de la población mencionó en la encuesta, no haber sentido ningún tipo de emociones negativas luego de un conflicto.

La encuesta aplicada, nos permitió establecer que en efecto, las personas llegan a experimentar emociones negativas, mismas que no son procesadas correctamente luego de un conflicto o enfrentamiento, como alternativa para mediar esta problemática que aqueja a los y las moradores del "Barrio San Cayetano Bajo" se propone como alternativa la mediación con el fin de producir un acercamiento armónico entre partes en conflicto y dar solución a sus diferencias mediante la implementación del dialogo y confrontación, en el periodo 2020 – 2021**.**

3. Pregunta de investigación

De la situación temática antes descrita se deriva la siguiente pregunta de investigación.

¿Cómo la mediación, intervendrá en la resolución de los conflictos emocionales en los moradores de la comunidad de San Cayetano Bajo?

c. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es muy relevante ya que permite a toda la población en general sin distinción de edades, a fortalecer y fomentar el dialogo como técnica para resolver cualquier conflicto sin necesidad de emplear la violencia como única alternativa de solución, además que permitirá generar un espacio de reflexión y empatía entre las partes en conflicto de la comunidad de San Cayetano Bajo.

El problema de los conflictos emocionales se produce a diario a nivel inter e inclusive intrapersonal, esto se da porque no existe un buen proceso de comunicación entre los miembros de una comunidad, organización o instituciones educativas y además porque predomina la violencia verbal o física como única salida o forma de solucionar cualquier situación adversa.

En las comunidades y específicamente en la de San Cayetano Bajo se puede apreciar la presencia de emociones negativas tras un conflicto emocional, por ende este tema es muy pertinente, ya que ayudará a los moradores afrontar de mejor manera una situación de conflicto, y con ello mejorar las relaciones interpersonales y la convivencia armónica sin necesidad de optar por otros recursos generadores de malos entendidos y desconformidad entre sus pobladores en general, a través del trabajo colaborativo y activo.

d. OBJETIVOS

GENERALES

- Plantear la mediación como alternativa para mitigar conflictos emocionales, en la comunidad en san Cayetano bajo.

ESPECÍFICOS

- Explicarla la fundamentación teórica de las variables en estudio (la mediación como alternativa para mediar conflictos emocionales)
- Identificar los estilos de manejo de conflictos en la comunidad de San Cayetano Bajo, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos para recoger y valorar la información.
- Diseñar la propuesta de intervención mediante la utilización de estrategias y técnicas, para fomentar el dialogo como elemento para la resolución de conflictos emocionales.

4. CONTENIDO DEL MARCO TEÓRICO

4.1. **La mediación**

4.2.Definición

4.2.1. Elementos fundamentales

4.3.Modalidades de mediación

4.3.1. Modalidad educativa

4.3.2. Modalidad racional-analítica

4.3.3. Modalidad terapéutica

4.3.4. Modalidad normativo-evaluativa

4.4.Características de la mediación

4.5.Principios de la mediación

4.5.1. Voluntariedad

4.5.2. Confidencialidad

4.5.3. Neutralidad.

4.6.Ámbitos de aplicación

4.7.Fases de la mediación Formal

5. Conflicto y emociones

5.1.Definición de conflicto

5.2. Origen del conflicto

5.3.Enfoques del conflicto

5.3.1. Enfoque tradicional

5.3.2. Enfoque conductista

5.3.3. Enfoque interaccionista

5.4.Elementos del conflicto

5.4.1. Partes implicadas

5.4.2. Proceso

5.4.3. Asunto

5.4.4. Problema

5.4.5. Objetivos

5.5.Tipos de conflictos

5.6.Conceptualización de conflicto emocional

5.7.Sentimientos y emociones presentes en un conflicto

5.7.1. Emociones negativas

5.7.2. Emociones positivas

6. Metodología

7. Presupuesto y financiamiento

8. Bibliografía

9. Anexos

e. MARCO TEÓRICO

VARIABLE INDEPENDIENTE

1. La mediación

Entendida la mediación como un proceso cuyo principal objetivo será el de buscar alternativas de solución que ponga fin a un problema determinado, este solo será llevado a cabo con la ayuda y dirección de una tercera persona implicada, que denote actitudes imparciales frente a la misma problemática o situación en conflicto. No obstante para comprender todos los elementos que influyen en el proceso de mediación se debe tener en consideración aspectos generales como son: definiciones, marco conceptual, elementos, modalidades entre otras que a continuación se especificaran una a una

1.1.Definición

Michel Serres, (s,f) define: “Será aquello que se encuentra o se mueve entre las cosas, entendida como arbitraje, moderación, paso, comunicación, combinación, intercambio, traducción, transformación, sustitución” (citado por Correa 2012, p. 67).

Santrock (2000) define: “la mediación constituye una estrategia de carácter sociocultural que se ajusta al propósito de sistematizar la diversidad de opiniones y acciones del colectivo e implica cambios en la metodología de análisis de las situaciones”.

García y González, 2010 et Salvador y García, 2010, definen: “Una forma de ser, de afrontar y resolver los conflictos humanos sin la intervención de medios adversarios, un elemento base del capital social que puede contribuir al desarrollo de la justicia" (citado por García 2011).

Prieto (2018): define: ""La Mediación es un proceso voluntario, extra o intra-procesal para la resolución de conflictos entre partes, guiadas por un tercero imparcial y neutral, consiguiendo que éstas dialoguen e identifiquen sus diferencias en un escenario pacífico, dirigido a encontrar sus propias soluciones".

La mediación se ha caracterizado hoy en la actualidad por ser una técnica indispensable a la hora de resolver conflictos entre dos partes enfrentadas, dada sus características, ayuda a fomentar un espacio de reflexión y empatía entre sus partes en conflictos, haciendo que las partes implicadas tomen nuevos horizontes hacia la solución de conflictos, dejando de lado la violencia y enfrentamiento como única salida de escape.

Como una alternativa efectiva, que ayude a mitigar los conflictos emocionales ya sea dentro o fuera de una institución pública o privada la mediación ha venido proporcionando efectos positivos para las dos partes implicadas, ya que muy aparte de ser una herramienta de trabajo no violento, toma en consideración los interés de cada una de las partes en conflicto, y a partir de ello se establecen las alternativas de solución en pro de las partes implicadas.

1.1.1. E*lementos fundamentales:*

Folger y Bush (1994), plantean desde su modelo dos elementos fundamentales, descritos a continuación:

> "El empoderamiento de las partes como factor crítico para que estas se vuelvan forjadoras de decisiones y que se logre la consecución de acuerdos duraderos y sostenibles, y el reconocimiento y mejor entendimiento de las necesidades, intereses y valores del "otro", lo que contribuirá no solamente a la consolidación del acuerdo, sino al surgimiento de una cultura de tolerancia, 'escucha activa' y respeto mutuo" (citado por Salcedo & Jennings 2016, p.11).

Por tanto, la mediación radica en potenciar habilidades ausentes en las partes en conflicto como son la toma de decisiones y la empatía para reconocer y sobre todo para consolidar acuerdos duraderos sin afectar a ninguna de las dos partes, para ello el mediador es la persona encargada de dinamizar este proceso, ayudando a canalizar los acuerdos y compromisos de ambas partes.

1.2.Modalidades de mediación

Existes gran variedad de modalidades de mediación que van desde lo comercial internacional, mediaciones judiciales, mediaciones consultivas, mediaciones electrónicas y otras que se derivan de las anteriores, sin embargo para la investigacion hemos tomado como referencias las modalidades descritas a continuación, dada la población, contexto y situación.

Taylor (1997), agrupa la mediación en cuatro modalidades: "modalidad educativa, modalidad racional-analítica, modalidad terapéutica y normativo-evaluativa", todas estas descritas a continuación:

1.2.1. Modalidad educativa

Dado este contexto, resulta inevitable que surjan diferentes tipos de conflictos entre profesores, padres de familia y los propios educandos, para ello la mediación en este contexto resulta fundamental ya que permitirá modificar aspectos negativos de las partes implicadas que generan molestias o inconformidad, y con ello garantizar la convivencia armónica y el bien vivir en la institución educativa.

1.2.2. Modalidad racional-analítica

Para conseguir resultados positivos en este tipo de mediación, un aspecto bastante importante a tener en consideración, es que los acuerdos que se establezcan desde un

principio cuenten con base lógica de acuerdo problematiza dada, y que estos sean analizados y negociados en caso de ser necesarios por los implicados.

1.2.3. Modalidad terapéutica.

En este sentido la meta que deberá cumplir el proceso de mediación, será el de regular todo tipo de emociones negativas y confusas que se generen durante todo el del proceso que dure la mediación, con el fin de que dichas emociones, no influyan al momento de establecer acuerdo, compromisos y sobre todo en la toma de decisiones.

1.2.4. Modalidad normativo-evaluativa.

El mediador en este proceso de mediación adopta un papel directivo, es decir que toda el control de todo el proceso de mediación, ya que cuentan con la suficiente formación que le permite tener el control de toda la situación y sobre todo del poder que prevalecen en ambas partes y con ello lograr los efectos positivos que buscan las partes implicadas, respondiendo a las demandas de los clientes.

1.3.Características de la mediación

La mediación basada en una concepción transformadora del conflicto, según nos manifiesta Ripol-Millet (2001), tiene varias características y objetivos.

- El foco principal de la atención del mediador no será el de «descubrir» y «rescatar» aportaciones de las partes que permitan unas bases de «entente» y un acuerdo final, sino el de examinar toda la producción de las partes (explicaciones, declaraciones, retos, preguntas…) para reconocer y destacar las oportunidades de transformación que contienen.

- Cada una de las aportaciones de los mediados es analizada por sí misma para descubrir espacios en los cuales ambas partes pueden adquirir potencial personal (empowerment) y capacidad de comprender la perspectiva del contrario (recognition).
- Los mediadores ayudan a los mediados a clarificar todas las posibles elecciones y les animan a deliberar. Todas las decisiones de las partes son tratadas como básicas, tanto las que se refieren a la forma de llevar a cabo el proceso de mediación como las que hacen referencia a temas de identidad personal o a sus relaciones.
- Se intenta evitar el deslizamiento de las partes hacia propuestas resolutorias prematuras, pactos finales que pueden zanjar el tema sin que hayan podido llegar al fondo del mismo. En ningún caso el mediador se permite opinar, valorar o proponer, más bien intenta ralentizar el proceso para asegurarse de que han salido a la superficie todas las opciones, todas las opiniones y deseos de las partes con relación al tema tratado.
- El mediador anima a las partes a tomar en consideración el punto de vista de su oponente. El mediador está atento para aprovechar todas las oportunidades que las partes hacen aparecer para analizar su historia en común, para poder aprender de ella e intentar comprender el punto de vista de todos los implicados en la misma.

El proceso de mediación, se caracteriza primordialmente por ser un espacio que fomente la reflexión y el desarrollo del empoderamiento en ambas partes para hacer frente a la toma de decisiones, ya que el fin único de la mediación no solo es el de dar solución al problema dado sino también indagar y cuestionar sobre todo el contexto y situación donde surge la problemática, para ello se debe contar con una persona preparada que adopte el rol del mediador, que sea imparcial, que analice y clarifique las peticiones establecidas por ambas

partes. Y sobre todo que tome el control de toda la situación sin que ninguna de las partes se vea afectada.

1.4.Principios de la mediación

Los principios son la base que orienta y regula el proceso de mediación, aplicables en toda situación y contexto, dado que son universales y generales, estos son: voluntariedad, confidencia y neutralidad que serán descritos a continuación:

1.4.1. Voluntariedad

Como en todo proceso resulta fundamental que las dos partes asistan de forma libre y voluntaria, caso contrario no se podrá logar los efectos deseados, dado que este es un proceso que requiere de la aportación de ambas partes, para la construcción de acuerdos y compromisos.

1.4.2. Confidencialidad

Esto quiere decir, que durante todo el transcurso que dure el proceso de mediación tanto las partes implicadas como el propio mediador, tienen la obligación de guardar en completa confidencialidad todo lo dicho o mencionado en la sesión, de no ser así, una de las partes afectadas puede iniciar un proceso legar por divulgación de la información.

1.4.3. Neutralidad.

Este en si es un principio dirigido a la labor y el nivel de profesionalismo que brinda el mediador en cada una de sus sesiones, es neutral, ya que bajo ninguna situación o circunstancia el mediador puede favorecer a ninguna de las partes, antes bien, debe generar un equilibrio entre los acuerdos y los interés de cada parte implicada.

1.5.Ámbitos de aplicación

La mediación dada su importancia y eficacia, ha sido aceptada y aplicada en muchos ámbitos, tales como ámbito familiar, laboral, educativo, judicial, vecinales entre otros sean estos públicos o privados, sus funciones y objetivos serán siempre los mismo sea el ámbito que sea.

1.6. Fases de la mediación Formal

Por mediación formal entendemos, al proceso que demanda de la presencia de un personal profesional, preparado en procesos de mediación, que utilice diferentes recursos, técnicas y procedimientos que facilite el dialogo y el esclarecimiento de los interés de las partes en conflicto. Cabe destacar que cada sesión, es diferente y varían de acuerdo a las características, condiciones, situaciones y contextos de cada caso, sin embargo a manera general, podemos mencionar como fases las siguientes que pueden estar o no presentes en cualquier modalidad de mediación

1.6.1. Presentación y aceptación del mediador.

1.6.2. Recogida de información sobre el conflicto y las personas implicadas.

1.6.3. Aclarar el problema.

1.6.4. Proponer posibles soluciones.

1.6.5. Elaboración y aprobación del acuerdo.

VARIABLE DEPENDIENTE

2. Conflicto y emociones

Se denomina conflicto, al acto que dadas las oposiciones y confrontación entre dos o más personas se generan cambios a nivel físicos, psicológicos y mentales, por tanto para entender al conflicto en todas sus dimensiones, clasificaciones y tipos, resulta fundamentar partir desde una concepción general del mismo, no obstante resulta un tanto complejo definir en su totalidad la palabra conflicto dado su complejidad y extensión, para ello a continuación destacaremos algunas definiciones de diferentes autores más cercanas a esta dimensión:

2.1. Definición de conflicto

En 1964, Raymond Aron definía el conflicto como "la oposición entre individuos o grupos por tener intereses contrapuestos". Años más tarde, Deutsch (1973) propuso que "un conflicto también existe cuando hay actividades que no son compatibles entre sí, siendo difícil la realización de ambas".

Por otro lado, Putnam y Poole (1987) establecieron una definición general, en la que indicaban que "para que haya un conflicto es necesario que exista una interacción entre las partes, que al menos una de las partes perciba que hay incompatibilidad entre ellas y que puedan interferir sobre la otra".

En definitiva, para que se desarrolle un conflicto como tal es esencial que exista una contrariedad en una de las partes en conflicto, que dificulte la consecución de objetivos e interés, generando con ello disconformidad en las partes, de tal manera que interfiera en varios aspectos físicos, emocionales y psicológicos.

2.2. Origen del conflicto

Analizar el tema del conflicto involucra entender desde un plano global muchos aspectos, sin embargo, siempre tendremos que recurrir a un punto de partir para entender el origen y evolución del mismo, para ello es fundamental estipular los factores presentados a continuación.

Funquen (2003), determinar algunos factores generadores del conflicto:

- La subjetividad de la percepción, teniendo en cuenta que las personas captan de forma diferente un mismo objetivo.
- Las fallas de la comunicación, dado que las ambigüedades semánticas tergiversan los mensajes.
- La desproporción entre las necesidades y los satisfactores, porque la indebida distribución de recursos naturales y económicos generan rencor entre los integrantes de una sociedad.
- La información incompleta, cuando quienes opinan frente a un tema sólo conocen una parte de los hechos.
- La interdependencia, teniendo en cuenta que la sobreprotección y la dependencia son fuente de dificultades.
- Las presiones que causan frustración, ya que esta se presenta cuando los compromisos adquiridos no permiten dar cumplimiento a todo, generando un malestar que puede desencadenar un conflicto.
- Las diferencias de carácter; porque las diferentes formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdos (pág. 268-269).

En definitiva resulta totalmente evidente, que el origen de los conflictos es producto de muchos factores, como la personalidad de los implicados, como se efectúa el proceso de la comunicación, de qué manera transmitimos un mensaje, la manera en como los individuos

ordenan y procesan la información proveniente de estímulo, y resulta algo totalmente normal la presencia de los desacuerdos, ya que no todas las personas son iguales, varían en función de la manera de pensar, actuar y la manera en que conciben las cosas ante una misma situación.

2.3. Enfoques del conflicto

Dado el impacto que ha generado el conflicto en la sociedad y sus repercusiones en los seres humanos, este ha sido blanco para las diversas investigaciones, con el fin de entender cuáles son la causa y evolución que ha tenido el conflicto, se han establecido tres enfoque dadas por las diferentes posturas teóricas, que nos permite entender de mejor manera la concepción del conflicto en toda su evolución hasta la actualidad:

2.3.1. Enfoque tradicional

Bajo este enfoque la concepción del conflicto, es planteada desde una concepción mala, violenta y sobre todo destructora, que ante cualquier motivo y circunstancias las personas debían evitarlo, ya que generaba efectos negativos en las partes implicadas, como producto una mala comunicación.

2.3.2. *Enfoque conductista*

Es precisamente en este enfoque, donde ya se empieza a concebir al conflicto como una situación normal existente entre los grupos sociales, como consecuencia de las diferencias individuales, este enfoque hace hincapié, al hecho de que a un problema hay que afrontarlo para poder darle solución, comúnmente a lo que plantea la teórica conductista, un estímulo genera una reacción.

2.3.3. Enfoque interaccionista

En la actualidad se toma mucho en consideración la perspectiva que plantea este enfoque, ya que aquí el conflicto es denominado como algo natural y sobre todo inevitable que puede

producirse en cualquier contexto y situación por el simple hecho de mantenernos en constante interacción, este enfoque se centra principalmente en tomar el conflicto como algo beneficioso para las partes implicadas ya que a partir de esto se genera un crecimiento a nivel personal, social, y el desarrollo de habilidades sociales, haciendo que el individuo se adapte de mejor manera a su contexto dado.

2.4. Elementos del conflicto

A la hora de resolver un conflicto es importante tener en consideración cada una de las partes implicadas, porque no sabemos el nivel de interferencia que este o estas tengan frente al conflicto dado, para ello con el fin de dar una solución concreta al conflicto y mediar emociones negativas será necesario analizar uno a uno los elementos que conforman al conflicto, ya que si bien es cierto, no todos los conflictos son iguales, estos varían en función de sus características, efecto y contenido, para ello a continuación se describirán los componentes implícitos en el conflicto.

Funquen, M. (2003), en su artículo denominado los conflictos y las formas alternativas de resolución, establece los “componentes del conflicto” (p, 269-270). Detallados a continuación:

2.4.1. Partes implicadas

En este sentido, aquí intervienen las personas que directa o indirectamente están implícitos en una situación conflictiva, que asumen diferentes roles y defienden sus propios intereses, en este apartado la autora hace hincapié en tres grupos primordiales que son: las partes principales, partes secundarias e intermediarios.

2.4.2. Proceso

Tiene que ver todo en cuanto a las estrategias, técnicas y el dinamismo que acompaña al proceso con el fin de dar solución al problema.

2.4.3. Asunto

Es el tema por el cual están en confrontación las partes en conflicto, donde el desafío asume el profesional, ya que debe definir el asunto, ya que en la mayoría de los casos, por confusión de las partes permanece oculto.

2.4.4. Problema

El problema en sí, acabara la comprensión absoluta de toda la situación, es donde se establecen los intereses y objetivas de las partes para ser analizadas y modificadas de ser el caso posteriormente.

2.4.5. Objetivo

Es el acuerdo mutuo consensuado entre ambas partes, que establecen con el fin de que se produzcan efectos positivos a futuro, a partir de su decisión.

2.5. Tipos de conflictos

Son muchas las formas y estilos en los que a menudo se presentan los conflictos, y en gran medida esta dependerá de amplitud e implicación que denotan las personas involucradas en dicha situación, para una mejor comprensión de los estilos y causas de los conflictos, Moore (94), identifica cinco tipos de conflictos en función de sus causas (citado por Alzate 2013).

2.5.1. *Los conflictos de relación*

2.5.2. Los conflictos de información

2.5.3. Los conflictos de intereses

2.5.4. Los conflictos estructurales

2.5.5 Los conflictos de valores

2.6. Conceptualización de conflicto emocional

Un conflicto emocional es un estado de ánimo que genera emociones negativas, impidiendo que la persona tome decisiones racionalmente, afectando la estabilidad emocional de la persona a nivel personal, profesional y social.

2.7. Sentimientos y emociones presentes en un conflicto

"Los estados de ánimo, los sentimientos y las emociones, incluso las más leves, pueden, por tanto, influir sobre la gestión del conflicto, condicionando el comportamiento humano en su desarrollo así como las respuestas que se dan durante su gestión; y ello tanto en el ámbito intrapersonal, esto es, afectando al propio comportamiento ante el conflicto (nuestras reacciones ante las propuestas), como en el ámbito interpersonal, es decir, incidiendo sobre el comportamiento de los demás participantes" (citado por García 2017).

Las emociones en el ser humano son parte fundamental que permiten al ser humano, adaptarse y reaccionar de buena o mala manera, dependiendo del grado e intensidad de un estímulo, y un conflicto no es la excepción, ya que al ser un acto lleno de connotaciones negativas produce malestar en la persona, influyendo significativamente en nuestro estado de ánimo.

Se reproduce a continuación una estructura del universo de emociones en la que se citan las emociones más representativas frente a un conflicto, a partir de la propuesta presentada en la obra Psicopedagogía de las emociones (Bisquerra, 2009).

2.7.1. Emociones negativas

Es evidente que las estas emociones generan comportamientos inconscientes negativos, alertando a la persona de unas amenaza o contratiempo, que por lo mismo produce un bloqueo en las personas, impidiendo que las personas que habrán hacia nuevas probabilidades para generar un cambio a nivel anímico, teniendo mayor prevalencia las negativas antes que las positiva. Estas emociones pueden ser:

Miedo: Temor, horror, pánico, terror, pavor, desasosiego, susto, fobia, etc.

Ira: Rabia, cólera, rencor, odio, furia, indignación, resentimiento, aversión, exasperación, tensión, excitación, agitación, animadversión, animosidad, irritabilidad, hostilidad, violencia, enojo, celos, envidia, impotencia, desprecio, acritud, animosidad, antipatía, resentimiento, rechazo, recelo, etc.

Tristeza: Depresión, frustración, decepción, aflicción, pena, dolor, pesar, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desgana, morriña, abatimiento, disgusto, preocupación

Asco: Aversión, repugnancia, rechazo, desprecio.

Ansiedad: Angustia, desesperación, inquietud, inseguridad, estrés, preocupación, anhelo, desazón, consternación, nerviosismo.

2.7.2. Emociones positivas

Por lo general las emociones positivas promueven efectos positivos en cuanto a la conciliación y resolución de conflictos, son indicadores de que la amenaza a terminado, generando bienestar y tranquilidad. Estas se clasifican en:

Alegría: Entusiasmo, euforia, excitación, contento, deleite, diversión, placer, estremecimiento, gratificación, satisfacción, capricho, éxtasis, alivio, regocijo, humor.

Amor: Aceptación, afecto, cariño, ternura, simpatía, empatía, interés, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, respeto, devoción, adoración, veneración, enamoramiento, ágape, gratitud, interés, compasión.

Felicidad: Bienestar, satisfacción, armonía, equilibrio, plenitud, paz interior, tranquilidad, serenidad, gozo, dicha, placidez, etc. (citado por Soler, Aparicio, Díaz, Escolano & Rodríguez 2016, p.28).

f. METODOLOGÍA

2.1.*Característica de la investigación*

La investigación es cuasi experimental, tiene dos variables: una dependiente y otra dependiente, la primera relacionada con la escritura de una carta de amor, y la segunda asociada a los conflictos emocionales. La variable independiente es la elección de una acción que se experimenta en la modalidad de taller que se oferta como propuesta de intervención y luego se observa y valora las consecuencias.

La variable dependiente es una situación problemática que se quiere cambiar. Esta variable no se manipula, sino que se mide para ver el efecto que la manipulación de la variable independiente tiene en ella.

La manipulación de la variable independiente es una planificación psicopedagógica en la modalidad de taller, que comprende: presentación, objetivos, experiencias, reflexiones, conceptualizaciones, aplicaciones y evaluación.

Cada variable contiene dimensiones, indicadores y sub indicadores: la variable dependiente es la realidad, que tiene una situación problemática. La variable independiente es una alternativa, llámese tratamiento o receta, que se experimenta en talleres, debidamente planificados con el ciclo de la educación potencializadora: Experiencia – reflexión – conceptualización – aplicación – evaluación.

Para valorar el grado de aporte a la solución de la problemática se empiezan aplicando antes de los talleres un test de actitudes y valores a la muestra participante, se lo hace al inicio y al término de los talleres. Se van a implementar cinco talleres, cada taller busca resolver un problema de la variable dependiente. El grado de resolución se mide con el

programa informático SPSS 25, si las hipótesis alternas sobresalen se procederá a la discusión y conclusión aspectos que constituyen partes del de trabajo final de graduación.

2.2.Métodos del proceso de construcción

2.2.1. *Método Científico*

Bajo su lógica se ha diseño y planificado el proyecto para el trabajo de titulación, son diez pasos del método que orientan la construcción del proyecto con estricto apego a la lógica: descubrimiento del tema, planteamiento del problemática, derivación de los problemas de investigación principal y derivados, búsqueda de la información científica con especialistas, tanto para definiciones, dimensiones, indicadores y sub indicadores. Tentativa de solución, hipotéticos, invención de nuevos constructos para la formulación estructural del marco teórico, soluciones para experimentación en la variable independiente, investigación de consecuencias con la aplicación de talleres, puesta a prueba las hipótesis de investigación, nula y alternas en la fase experimental, contrastación de una situación y una situación después de los talleres, y difusión der resultados mediante el artículo derivados de la ejecución del proyecto.

2.2.2. *Método Inductivo*

Observación metódica con una encuesta de dimensiones, indicadores y sub indicadores de la variable dependiente del tema, descripción estadística: recolección de la información, tabulación de datos, construcción de resultados y porcentajes de indicadores que pautan una situación problemática

2.2.3. *Método Deductivo*

De lo general a lo particular, esta fue la ruta para construir observables. Cada variable se definió con citas de al menos diez científicos entendidos en la materia, de esas definiciones se derivaron dimensiones, indicadores y sub indicadores, materia prima para el cuestionario de la encuesta.

2.2.4. *Método Estadístico*

En la construcción de la problemática, el método estadístico descriptivo., es la herramienta indispensable, aporta en el momento de tabular la información recolectada de la muestra, describirla, en los pasos: recolección de la información, organización en tablas, presentación en gráficos, análisis e interpretación de los resultados que indican indicios de situación problemática.

En la valoración del grado de aporte de cada taller, nuevamente la estadística inferencial, está establecido que su apotre nos lleve a medir este grado de trascendencia, de posicionamiento de la dimensión en los talleristas, el método nos ayuda a calcular medidas de tendencia central, correlación entre conocimientos y actitudes de inicio con conocimientos y actitudes a término de los talleres, y la estimación nula o alterna del estadístico: diferencia de medias. Cálculos que se harán con el programa informático:

2.2.5. Método de Análisis y Síntesis

Este método se utiliza en la construcción del marco teórico, el análisis y la síntesis conceptual, hipotética, y teórico se consiguen con este método. Se analizan desde una concepción abstracta para caminar a lo concreto. La problemática resultante de este proceso no deja atisbos que sea una especulación, por el contrario ahí donde hay una aparente normalidad inmediatamente se entrecruzan elementos que configuran negantropías

2.3.Normas de estilo APA

La presentación del proyecto observa las normas de estilo APA, desde el diseño, la carátula, el tamaño de letra, la paginación, tablas, figuras y citas de autor. Cuidando de no vulnerar la propiedad intelectual, o cometer plagio, la ética del investigador se refleja en este trabajo.

2.4.Forma de valoración de los talleres en la propuesta de intervención cuasi experimental

La valoración del grado de impacto de los talleres, esto desde la diferencia entre el pretest y postes, se aplicará el programa informático: SPSS 25.

Del programa se derivan los siguientes hologramas

a) Medidas de tendencia central del test.

b) Correlación de mediciones entre pretest y pos test

c) Diferencia de medias, con nivel de confianza, determina el grado de ascenso a zona de desarrollo potencial, con el auspicio de los talleres.

3.6. *Población, muestra y error máximo admisible.*

Una situación inédita a nivel mundial, como la que estamos viviendo , por la pandemia por covic -19, un virus letal, de propagación masiva, en este contexto corren las fases de la presente investigación, asistimos a un Estado de Excepción para romper las cadena de contagio, en estas circunstancias hay que investigar con muestras en estricto apego a la ciencia de la estadística con el error máximo admisible del 30%, de tal manera que en la ejecución del proyecto se pueda reunir la muestra en un espacio de 9 metros cuadrados de superficie, separadas las personas a un metro cincuenta centímetros respetando los protocolos

de bioseguridad de la OPS. Por tanto se desarrollará la parte experimental con los siguientes valores:

a.- Población: N = 400

b.- Muestra: n = 8

c.- Error máximo admisible: E = 31 %

g. CRONOGRAMA

TIEMPO	May.				Jun.				Jul.				Ago.				Sep.				Oct.				Nov.				Dic.				Ene.				Feb.				Mar.				Abr.				May.				Jun			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE DE DISEÑO Y PLAFICACIÓN DEL PROYECTO																																																								
Descubrimiento del tema																																																								
Operacionalización de variables																																																								
Construcción del perfil proyecto.																																																								
Elaboración de la metodología.																																																								
Elaboración de cronograma, presupuesto, bibliografía y anexos																																																								
Solicitud pertinencia del proyecto																																																								
Designación de Director de Tesis																																																								

FASE DE EJECICIÓN DEL PROYECTO	
Construcción de preliminares y de la revisión de licenciatura	
Construcción de materiales y métodos	
Aplicación de la propuesta	
Construcción de resultados y de la …	
Construcción de conclusiones y recomendaciones	
Elaboración de resumen en castellano e ingles y de la introducción	
Redacción de la bibliografía. Organización de anexos.	
Redacción del informe final de tesis. Presentación, revisión y correcciones de la tesis.	
Estudio y calificación privado	
Sustentación pública	

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Presupuesto estimado

RECURSOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (USD)	COSTO TOTAL (USD)
RECURSOS HUMANOS			
Transporte	5	$18.00	$90.00
Almuerzos	5	$90.00	$450.00
RECURSOS MATERIALES			
Documentos, afiches, trípticos	1	$40.00	$40.00
Impresiones	16	$0.20	$3.20
Servicio de internet	14	$0.60	$8.40
Reproducción de insumos técnicos psicológicos	150	$0.05	$7.50
Pizarra, marcadores, cartulinas, lápiz, esferos, etc.	1	$20.00	$20.00
RECURSOS FINANCIEROS			
Anillado e impresión del proyecto	03	$6.00	$18.00
TOTAL ESTIMADO			$637.1

i. BIBLIOGRAFÍA

Correa, g. (2012). El concepto de mediación técnica en bruno Latour una aproximación a la teoría del actor-red. Psicología, conocimiento y sociedad, 2(1), 67. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/4758/475847407004.pdf

Casales, J. C. (1995). EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES Y LAS TÉCNICAS DE MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN. Universidad de La Habana, Cuba. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v12n1-2/04.pdf

Fuquen. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*(1), 268-269. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114

García. (2011). Mediación: Perspectivas desde la Psicología Jurídica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, *45*(1), 161. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80526356013

Prieto, T. (2018). *Diversidad de definiciones sobre Mediación*. Obtenido de A Mediar: https://www.amediar.info/diversidad-de-definiciones-sosbre-mediacion/

RIPOL-MILLET, A. (1997). Separació i divorci: La mediació familiar. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.— (2001). Familias, trabajo social y mediación. Barcelona: Paidós.

Santrock, J. (2000). Psicología de la educación. México: McGraw Hill.

TAYLOR, A. (1997). «Concepts of neutrality in familiy mediation: Context, ethics, influence and transformative process». Mediation Quarterly, 14 (3), p. 15-35.

TORRES, G. (28 de Agosto de 2016). Las emociones humanas en el mundo. Obtenido de El País semanal : https://elpais.com/elpais/2016/08/28/eps/1472335507_147233.amp.html

Alzate, R. (2013). Teória del conflicto. p. 5. Obtenido de https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf

Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones.* Madrid: Síntesis.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict. Constructive and destructive processes.* Binghamton, N.Y: Vail-Ballou Press.

Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*(1), 268-269. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114

García, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. Revista de Mediación. Obtenido de https://revistademediacion.com/articulos/los-sentimientos-las-emociones-proceso-mediacion/#:~:text=La%20experiencia%20nos%20ense%C3%B1a%20que,%2C%20culpa%2C%20etc.).

Google. (s.f.). *Mapa de Loja, Ecuador*. Obtenido de Google maps: https://www.google.com.ec/maps/place/Loja/@-3.8589469,-79.9899263,9z/data=!4m5!3m4!1s0x9034c3f966ea4d55:0xf739a11d07d404e8!8m2!3d-4.1635066!4d-79.560344?hl=es-419

Raymond, A. (1964). *La Lutte des classes.* Paris: Gallimard.

Soler, J., Aparicio, L., Díaz, O., Escolano, E., & Rodríguez, A. (2016). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR II. En *Estructura del universo de emociones* (1 ed., págs. 26-27). Ediciones Universidad San Jorge. Obtenido de http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/UNIVERSO-DE-EMOCIONES-R_BISQUERRA-1.pdf

Putnam, L. y Poole, S. (1987). Conflict and negotiation. En F.M, Jablin, K.H, Roberts y L.W. Poter (Eds). *Handbook of Organizational Communication: An Interdisciplinary Perspective* (pp. 549-599). Newbury Park: Sage.

ANEXO 2: ENCUESTA SOBRE CONFLICTOS EMOCIOANLES

Reciba un cordial saludo de parte de **Verónica Ortiz** estudiante de la **Carrera de Psicología Educativa y Orientación** de la Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación, por medio de la presente encuesta se recogerá información indispensable para un trabajo de investigación relacionado a los conflictos emocionales que se producen en el diario vivir, ya sea entre pares, familia, vecino entre otros, para ello necesitamos de su colaboración. La información será confidencial.

Datos de identificación

Fecha de aplicación: **Edad del encuestado:**

Sexo: **Lugar:**

Indicaciones: conteste sí, no a veces, con una (X), según crea conveniente en las preguntas que están expuestas a continuación.

N^{O}	ÍTEM	SI (3)	A VECES (2)	NO (1)
D1	*ES UN NUDO INTERIOR QUE PRODUCE MALESTAR Y QUE LA PERSONA DEBE DE RESOLVER*			
	¿Ha experimentado sentimientos de tristeza luego de alguna discusión?			
D2	*SITUACIÓN DE CONFRONTACIÓN DE DOS O MÁS PROTAGONISTAS*			
	¿Ha sentido miedo a perder algo o a alguien en su vida?			
D3	*EXPRESIÓN DE MALESTAR QUE NOS INUNDA, Y QUE NOS HACE INCAPACES DE GESTIONAR NUESTRAS PROPIAS EMOCIONES*			
	¿Las preocupaciones forman gran parte de su vida?			
D4	*EL CONFLICTO ES UNA EXPRESIÓN DE OPOSICIÓN*			
	¿Ante una situación de oposición Ud. Ha manifestado vergüenza?			
D5	*SITUACION QUE PONE EN CONTRADICCIÓN Y PUGNA POR DISTINTOS INTERESES Y MOTIVOS*			
	¿Ante una situación de conflicto ud ha experimentado emociones de aversión?			
D6	*CUANDO UNA DE LAS PARTES EXPERIMENTAN FRUSTRACIÓN ANTE LA OBSTRUCCIÓN O IRRITACIÓN CAUSADA POR LA OTRA PARTE.*			

	¿Lo primero que hago luego de una discusión es llenarme de nostalgia?			
D7	*PERCEPCIÓN DISTINTA DE LA REALIDAD.*			
	¿Cuándo me encuentro en contradicción con alguien por algo, genero sentimientos de duda?			
D8	*EXPRESIÓN DE SUFRIMIENTO.*			
	¿Los conflictos por lo general le causan sufrimiento?			
D9	*PERCEPCIÓN NEGATIVA PERCIBIDA POR UNA DE LAS PARTES, Y POR LA SENSACIÓN DE IRRITACIÓN*			
	¿Me irrito cuando por lo genera la gente hace percepciones negativas de mi persona?			
D10	*MAL PROCESAMIENTO DE EMOCIONES NEGATIVAS*			
	¿Por lo general ante una situación de conflicto soy de las personas que se enfada rápidamente?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: CUESTIONARIO ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTO: MÉTODO THOMAS-KILMAN

ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTO: MÉTODO THOMAS-KILMAN

Este cuestionario fue desarrollado por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilman en la década de los setenta y se considera una herramienta clásica para orientar nuestro estilo personal ante el conflicto y la negociación.

Según el modelo de Thomas-Kilman, en las situaciones conflictivas podemos describir el comportamiento de una persona según dos dimensiones básicas:

- Asertividad: grado en que el individuo intenta defender sus propios intereses
- Cooperación: grado en que el individuo intenta satisfacer las necesidades de los demás

En este cuestionario no hay respuestas correctas ni incorrectas. Cada estilo es valioso en diferentes situaciones y las personas, independientemente de su estilo principal de afrontamiento del conflicto, pueden desarrollar otras estrategias según la situación concreta.

El modelo de Thomas-Kilman establece, en función de la posición obtenida en las dos dimensiones citadas, el prototipo de comportamiento más usual para cada persona, según cinco grandes categorías:

Evitar (retirarse)	Evita completamente el tema y por lo tanto no hace nada para satisfacerte a sí o a otros.
Acomodar (suavizar)	Coopera para satisfacer los deseos de los demás y no hace nada por satisfacer sus propios intereses.
Compromiso (compartir)	Le presta atención a las preocupaciones de todos, incluyendo las suyas.
Competir (forzar)	Pone gran énfasis en sus propias metas y poco en las metas de los demás.
Colaborar (solución de problemas)	Pone énfasis en los intereses de todas las partes, lo que constituye una combinación entre asertivo y cooperativo.

Instrucciones

Piense en situaciones en las que encuentra que sus deseos son diferentes a los de otras personas. ¿Cómo responde normalmente Ud. a tales situaciones?

En las siguientes páginas hay varios pares de afirmaciones que describen las posibles respuestas de comportamiento. Para cada par, por favor encierre en un círculo la afirmación “A” o “B” que describa mejor su comportamiento característico. En muchos casos ni “A” ni “B” serán lo más típico de su comportamiento, en otros, tanto “A” como “B” se ajustarán a su forma de ser, pero por favor elija en todos los casos una única respuesta que considere su comportamiento más probable.

Cuestionario

1	A	Hay veces que dejo a otros la responsabilidad de resolver el problema.
	B	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, trato de resaltar las cosas en las que ambos estamos de acuerdo.
2	A	Trato de encontrar una solución de compromiso.
	B	Hago el intento de tratar tanto sus preocupaciones como las mías.
3	A	Normalmente soy firme para perseguir mis metas.
	B	Puede que intente aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
4	A	Trato de encontrar una solución de compromiso.
	B	A veces sacrifico mis propios deseos por los de la otra persona.
5	A	Busco constantemente la ayuda del otro para encontrar una solución.
	B	Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones inútiles.
6	A	Trato de evitar crear situaciones incómodas para mí.
	B	Trato que mi posición sea la que gane.
7	A	Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.
	B	Cedo en algunos puntos a cambio de otros.
8	A	Normalmente soy firme para perseguir mis metas.
	B	Intento mostrar abiertamente de forma inmediata todas las preocupaciones y temas.
9	A	Creo que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.
	B	Hago algún esfuerzo para que se haga lo que yo quiero.
10	A	Soy firme para perseguir mis metas.
	B	Trato de encontrar una situación de compromiso.
11	A	Intento mostrar abiertamente de forma inmediata todas las preocupaciones y temas.
	B	Puede que intente aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
12	A	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.

	B	Dejaré que la otra persona consiga algunas de sus posiciones si me deja quedarme con algunas de las mías.
13	A	Propongo una solución intermedia.
	B	Presiono para que mis puntos valgan
14	A	Le digo a la otra persona mis ideas y le pregunto las suyas.
	B	Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición.
15	A	Puede que intente aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
	B	Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones.
16	A	Trato de no lastimar los sentimientos de los demás.
	B	Trato de convencer a la otra persona de los méritos de mi postura.
17	A	Normalmente soy firme para perseguir mis metas.
	B	Trato de hacer lo posible para evitar tensiones innecesarias.
18	A	Si hace a la otra persona feliz, tal vez le permita mantener sus puntos de vista.
	B	Dejaré que la otra persona consiga algunas de sus posiciones si me deja quedarme con algunas de las mías.
19	A	Intento mostrar abiertamente de forma inmediata todas las preocupaciones y temas.
	B	Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.
20	A	Trato inmediatamente de trabajar sobre nuestras diferencias.
	B	Trato de encontrar una combinación de beneficios y pérdidas justa para ambos.
21	A	Al afrontar las negociaciones, trato de mostrarme considerado con los deseos de la otra persona
	B	Siempre me inclino a discutir abiertamente el problema.
22	A	Trato de encontrar una postura intermedia entre la de la otra persona y la mía.
	B	Defiendo mis deseos.
23	A	Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos
	B	Hay momentos en los que dejo que otros tomen la responsabilidad de resolver el problema.
24	A	Si la posición de la otra persona parece muy importante para ella, trataría de adaptarme a sus deseos.
	B	Trato de que la otra persona acepte un compromiso.
25	A	Trato de mostrar a la otra persona la lógica y beneficios de mi posición.

	B	Cuando negociamos, trato de ser considerado con los deseos de la otra persona.
26	A	Propongo un arreglo intermedio.
	B	Casi siempre me preocupo por satisfacer los deseos de todos.
27	A	A veces evito tomar posturas que puedan crear controversias.
	B	Dejo que la otra persona mantenga sus puntos de vista si eso la hace feliz.
28	A	Normalmente persigo mis metas firmemente.
	B	Normalmente busco la ayuda de los demás para encontrar una solución.
29	A	Propongo una solución intermedia.
	B	Creo que no siempre merece la pena preocuparse por las diferencias
30	A	Trato de no lastimar los sentimientos de la otra persona.
	B	Siempre comparto el problema con la otra persona para que busquemos una solución.

Valoración del cuestionario

Marque en la parrilla de puntuación las letras que ha marcado en el cuestionario.

Rubro	Competir (Forzar)	Colaborar (Solución de Problemas)	Compromiso (Compartir)	Evitar (Retirarse)	Acomodar (Suavizar)
1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			

15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A
Cuente el número de marcas de cada columna y anótelas debajo (la suma de todas las marcas deben ser 30)					

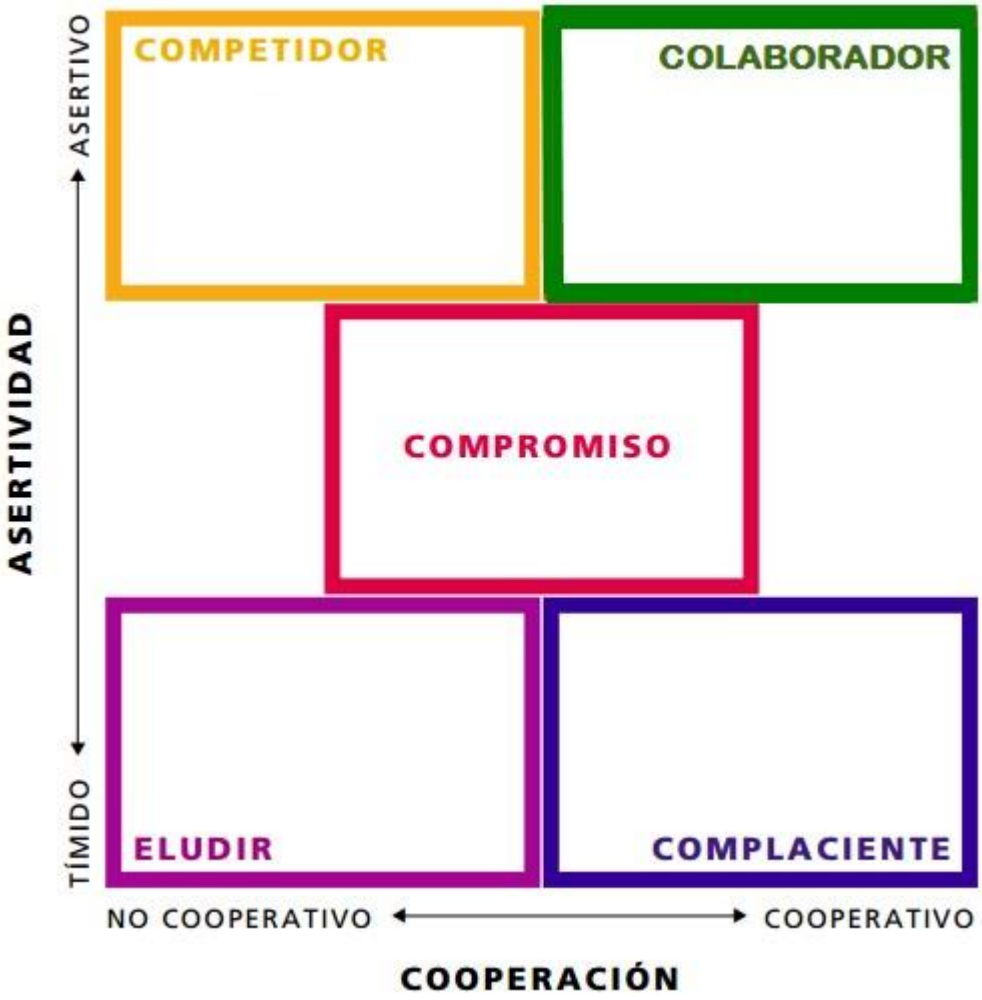
	Competir (Forzar)	Colaborar (Solución de Problemas)	Compromiso (Compartir)	Evitar (Retirarse)	Acomodar (Suavizar)

Interpretación del cuestionario: Perfil negociador

Anote la puntuación obtenida en cada columna y dibuje su perfil negociador.

		Perfil											
Estilo	**Puntuación**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Competir													
Colaborar													
Compromiso													
Evitar													
Acomodar													

Explicación de los estilos



Competir (forzar)

El competidor es muy asertivo y poco cooperativo. Está orientado hacia el poder. Al competir, el individuo procura satisfacer sus propios intereses a expensas de los de la otra persona y emplea cualquier medio que le parezca apropiado para que su postura gane. El competir puede significar defender los derechos propios, defender una postura que se cree es la correcta, o simplemente, tratar de ganar. Este estilo se ve por lo general como un estilo agresivo por lograr sus propios intereses y metas. Esto significa que los demás creen que usted no apoya a los demás. Está orientada a la acción y utiliza la posición o el estatus o inclusive las amenazas para obtener lo que se desea. Quiere decir que usted podría hacer cualquier cosa para lograr lo que desea, pero también que podría defender sus derechos o su postura.

Es especialmente útil:

- Cuando es imprescindible una acción rápida y decidida (situaciones de emergencia)
- Cuando hay que llevar a cabo acciones impopulares. Por ejemplo, reducción de costes, acciones que impliquen disciplina...
- Asuntos vitales para la supervivencia o bienestar de la empresa y sabes que tienes razón.

- Para protegerse de las personas que se aprovechan de las conductas no competitivas.

Si su puntuación es alta:

1. ¿Está usted rodeado por "hombres- SÍ"?: Si es así, tal vez es porque han aprendido que es prudente no estar de acuerdo con usted, o han renunciado a tratar de influir en usted. Esto le impide acceder información.
2. ¿Sienten sus subordinados temor a admitir ignorancia o incertidumbre? El resultado será que las personas son menos capaces de pedir información y opinión, por lo que serán menos capaces de aprender.

Si su puntuación es baja:

1. ¿A menudo se siente impotente? Puede ser porque no es consciente del poder que tiene, o se siente incómodo con la idea de usarlo. Esto puede dificultar su eficacia mediante la restricción de su influencia.
2. ¿Tiene problemas para adoptar una posición firme, incluso cuando se ve la necesidad? A veces, la preocupación por los sentimientos o inquietudes de los demás respecto al empleo del poder provoca que vacilemos en adoptar una decisión, lo que puede significar un aplazamiento de la misma que genere mayor sufrimiento a otras personas, o el resentimiento de otras.

Colaborar (solución de problemas)

El colaborador es tanto asertivo como cooperativo. Al colaborar, el individuo intenta trabajar con la otra persona para encontrar una solución que satisfaga plenamente los objetivos de ambos. Supone analizar el asunto para identificar los intereses de los dos individuos y encontrar una alternativa que satisfaga a ambos. La colaboración entre dos personas puede tomar la forma de explorar un desacuerdo para conocer el punto de vista de ambas personas, resolver una situación que de otro modo los haría competir por un recurso o confrontar y tratar de encontrar una solución creativa a un problema interpersonal. Es lo opuesto del estilo evasor, llega hasta las últimas consecuencias para hallar los asuntos subyacentes y se sirve de medios alternativos para lidiar con todas las preocupaciones. Cuando las personas colaboran, trabajan por lograr un resultado que funcione para todos los involucrados. Los métodos colaborativos toman en cuenta las relaciones, permiten los desacuerdos y los debates siempre y cuando exista respeto mutuo y compromiso para hallar la mejor solución posible. La colaboración permite que todos se comprometan. Aunque éste es uno de los métodos más efectivos para enfrentar el conflicto, absorbe demasiado tiempo.

Es especialmente útil:

- Cuando los objetivos de las dos partes son importantes
- Para lograr más compromiso de la otra parte, involucrándola en la toma de decisiones

- Para superar sentimientos muy arraigados que han interferido en una situación interpersonal.
- Cuando su objetivo es aprender, poniendo a prueba sus propias suposiciones.
- Para combinar ideas de personas con diferentes perspectivas de un problema

Si su puntuación es alta:

1. ¿Pasa tiempo discutiendo en profundidad temas que no parecen merecerlo? La colaboración exige tiempo y energía, tal vez los recursos más escasos de las organizaciones. Los problemas triviales no requieren soluciones óptimas. El uso excesivo de la colaboración y del consenso, a veces indica un deseo de minimizar el riesgo en la toma de decisiones tratando de diluir la responsabilidad de la misma, o posponiendo la acción.
2. ¿Su comportamiento colaborativo no obtiene la misma respuesta en los demás? El carácter exploratorio y tentativo de las conductas de colaboración puede facilitar que otros las ignoren, y hacer que se pierdan señales indicadoras de actitudes defensivas, impaciencia, competitividad o intereses encontrados.

Si su puntuación es baja:

1. ¿Le cuesta ver las diferencias como una oportunidad para aprender o resolver problemas? A pesar de que a menudo las diferencias puedan ser una amenaza, un exceso de pesimismo indiscriminado puede impedirle ver posibilidades de colaboración y así privarle de los beneficios mutuos y las satisfacciones que acompañan al éxito de la colaboración.
2. ¿Están sus subordinados comprometidos con sus decisiones o políticas? Tal vez sus preocupaciones no están siendo claramente incorporadas en esas decisiones o políticas.

Compromiso (compartir)

El compromiso es el campo intermedio entre la asertividad y la cooperación. Cuando se está llegando a un acuerdo, el objetivo es encontrar una solución oportuna y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. El llegar a un acuerdo es el campo medio entre la competencia y el ser complaciente, cediendo más que compitiendo, pero siendo menos complaciente. Así mismo, se dirige a un asunto de forma más directa que la evitación, pero no lo explora con la misma profundidad que se usa cuando se colabora. Esta conducta puede significar “dividir la diferencia”, intercambiar concesiones o intentar una rápida solución intermedia.

Es un estilo expedito que intenta identificar soluciones mutuamente beneficiosas o aceptables que casi satisfagan las metas o satisfagan parcialmente al grupo. Se encuentra a medio camino entre el apoyo y la falta del mismo y es también dominante y sumiso. Cuando usted se compromete, intenta hallar un camino medio que casi divida la diferencia entre lo que desea cada grupo. Esto funciona adecuadamente si se enfrenta a limitaciones de tiempo o si precisa de una solución temporal. También funciona cuando no ha sido capaz de alcanzar ninguna solución en el pasado; constituye un buen primer paso. Si los recursos escasean y no hay oportunidad de incrementarlos, el compromiso podría ser la única solución.

Es especialmente útil:

- Cuando los objetivos tienen una importancia relativa y no merece la pena realizar esfuerzos especiales.
- Para avanzar posiciones en temas muy complejos.
- Cuando el tiempo y los recursos son limitados.
- Cuando los oponentes tienen un poder similar y están fuertemente comprometidos con objetivos incompatibles. Por ejemplo, negociación colectiva.
- Como una forma de "acuerdo mínimo" o "copia de seguridad" si la colaboración o la competencia no logran tener éxito.

Si su puntuación es alta:

1. ¿Te concentras tanto sobre los aspectos prácticos y las tácticas de compromiso que a veces pierdes de vista los temas fundamentales, los principios, los valores, los objetivos y el beneficio a largo plazo de la empresa...?

Si su puntuación es baja:

1. ¿Le resulta violento ser excesivamente eficaz en las situaciones de negociación?
2. ¿Le resulta difícil hacer concesiones? Sin esa capacidad, es posible que tenga problemas para enfrentarse a argumentos destructivos o descalificadores, luchas de poder, etc.

Evitar (retirarse)

El eludir no es asertivo, ni cooperativo. Al eludir, el individuo no busca inmediatamente ni sus intereses ni los de la otra persona. No se dirige al conflicto. El eludir puede suponer poner a un lado diplomáticamente un asunto, aplazarlo o simplemente apartarse de una situación amenazadora.

Es el acto de no hacer nada, no lidiar con el conflicto a ningún nivel observable. Aquí no persigue sus intereses ni los de nadie más. Los evasores se comportan de forma sumisa, no prestan apoyo y no colaboran. Puede hacerse de forma diplomática evitando un asunto o posponiendo una discusión o inclusive saliéndose de la situación. Si evita el conflicto perderá la oportunidad de participar en un conflicto participativo que puede llevar a resolver problemas o a tomar decisiones. Puede utilizar la evasión para retrasar una discusión para que ocurra en algún momento más propicio, pero evitarla por completo es, por lo general, poco productivo. Puede retrasar una discusión cuando haya asuntos de mayor relevancia o cuando crea que los otros podrían estar en mejor disposición de lidiar con el tema. Si decide evitar el conflicto, sea específico en cuanto al límite que establezca, manéjelo en otro momento o con personas específicas.

Es especialmente útil:

- Cuando la persona percibe que tiene pocas posibilidades de lograr sus objetivos.
- Cuando las partes necesitan calmarse o enfriarse.

- Cuando es necesario conseguir más información.
- Cuándo hay asuntos más urgentes o importantes que resolver.
- Cuando el beneficio de resolverlo es menor que el coste potencial de que surja un problema mayor.
- Cuando el problema parece ser un síntoma de otro más importante.

Si su puntuación es alta:

1. ¿Tiene la gente dificultades para conseguir que Ud. se implique en el problema? ¿Eso dificulta su capacidad de dirección?
2. ¿Las decisiones importantes se toman "por defecto" (no se toman y a ver qué pasa, o se hace "lo de siempre").
3. ¿La gente piensa de Ud. que está "caminando sobre cáscaras de huevo"? No abordar los problemas termina exigiendo una importante cantidad de energía disfuncional.

Si su puntuación es baja:

1. ¿Teme Ud. herir los sentimientos de la gente, o provocar hostilidades? El tacto es el arte de evitar aspectos potencialmente perturbadores en un problema. Quizás tenga que mejorar su tacto, o discreción.
2. ¿Se siente agobiado o abrumado por algún problema? Puede que tenga que dedicar más tiempo a establecer prioridades y decidir qué temas son delegables.

Acomodar (suavizar)

El complaciente, a diferencia del competidor, no es asertivo, pero sí es cooperativo. El complaciente deja de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra persona. En este modo hay un elemento de autosacrificio. El complaciente puede ser generoso o altruista, puede obedecer las órdenes de la otra persona cuando preferiría no hacerlo, o puede someterse al punto de vista de otra persona.

Cuando alguien tiene que tomar las riendas para que algo funcione, o cuando existe algún problema de seguridad, éste es el estilo adecuado. Si existe diferencia de opiniones y usted sabe qué tiene que hacerse, quizás éste sea su proyecto y usted conoce los estándares, puede entrar en acción y decir qué debe hacerse para que se resuelva la diferencia. Este estilo es adecuado cuando deben tomarse decisiones no gratas a todos. Aunque para este estilo el conflicto es a veces necesario, utilícelo con cuidado y sea directo, asegurándose de que las personas entiendan exactamente lo que usted comunica.

Es especialmente útil:

- Cuando la persona se da cuenta que se ha equivocado.
- Para conseguir una mejor posición en la que ser escuchado.
- Para aprender de los demás.

- Para demostrar que Ud. es razonable.
- Cuando el tema conflictivo tiene más relevancia para la otra parte.
- Como gesto de buena voluntad.
- Para conservar la armonía y evitar la ruptura.
- Para conseguir crédito social para problemas posteriores que son importantes para Ud.
- Cuando mantener la competencia solos, perjudicaría nuestra causa.
- Para facilitar el desarrollo profesional de los subordinados, al permitirles experimentar y aprender de sus propios errores Si su puntuación es alta:

  1. ¿Sientes que tus ideas y preocupaciones no están recibiendo la atención que merecen? Aplazar demasiado las preocupaciones de los demás, te puede privar de influencia, respeto y reconocimiento. También priva a la organización de sus contribuciones potenciales.
  2. ¿Es excesivamente laxa la disciplina? A pesar de que la disciplina por sí misma puede ser de muy poco valor, a menudo, hay reglas, procedimientos y normas cuya aplicación es crucial para la organización o para usted.

Si su puntuación es baja:

1. ¿Tiene problemas para conseguir colaboraciones con buena voluntad? A veces, hay cuestiones de importancia menor que son importantes como gestos de buena voluntad para los demás.
2. ¿Le considera la gente poco razonable?
3. ¿Tiene problemas para admitir sus errores?
4. ¿Reconoce excepciones legítimas a las normas?
5. ¿Sabe cuándo tiene que renunciar?

Las habilidades del negociador

Según Gerard I. Nierenberg (1991) un negociador debe tener:

- Paciencia
- Precisión para interpretar hechos y datos
- Actitud científica ante los hechos
- Astucia para obtener datos y hechos de sus oponentes
- Psicología para comprender y predecir el comportamiento de sus oponentes
- Capacidad para escuchar, probablemente, su cualidad más importante.
- Espíritu abierto para ser capaz de cambiar los supuestos establecidos sobre la situación

ANEXO 4: ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS DE LA MEDIACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA EDUCACIÓN EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

ENCUESTA

Reciba un cordial saludo. La presente encuesta tiene como finalidad, indagar acerca de las estrategias de mediación que comúnmente utiliza, cuando hay conflicto. A continuación, se le presenta 5 preguntas, lea detenidamente y marque con una X según sea su respuesta.

1. **¿Cuándo hay conflictos hay escucha activa?**

   Si ( )

   No ( )

2. **¿Cuándo hay conflicto hay empatía?**

   Si ( )

   No ( )

3. **¿Cuándo hay conflicto hay asertividad?**

   Si ( )

   No ( )

4. **¿Cuándo hay conflicto, hay diálogos internos?**

   Si ( )

   No ( )

5. **¿Cuándo hay conflicto, hay calidad de interacción?**

   Si ( )

   No ( )

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea la siguiente información para estar seguro que comprende perfectamente el objetivo del estudio es "La mediación como alternativa para mitigar los conflictos emocionales en la comunidad de San Cayetano Bajo"

Firme solo en caso de que usted otorgue el consentimiento a su hij@ para que pueda participar. El objetivo del estudio es: Plantear la mediación como alternativa para mitigar conflictos emocionales, en la comunidad en san Cayetano bajo. Para realizar este estudio, se necesitará que su hijo/a responda en forma completa las preguntas que le serán formuladas en el cuestionario.

Usted nos autoriza que los resultados obtenidos podrán ser usados por el investigador del estudio para el propósito que hemos mencionado. Se garantiza que su identidad se mantendrá anónima en todo momento, y sus datos estarán protegidos.

Cuando el estudio haya concluido se entregará un informe sobre los resultados obtenidos. La importancia de su participación radica en que, a partir de los resultados, se diseñará y generará acciones para mitigar conflictos emocionales. No recibirán pago alguno por su participación y tampoco les generará gastos.

Después de haber leído y comprendido el objetivo del estudio con la firma de esta hoja de asentimiento doy mi conformidad para que mi hija/o participe y autorizo la utilización de la información para la investigación

Loja,……de 2020

Desde ya se agradece su colaboración

Firma del padre de familia Cédula N.…….	**Firma del estudiante**	**Firma del investigador**

Nota: Esta carta debe ser devuelta al colegio lo más pronto posible.

ÍNDICE

PORTADA……...……..……..i
CERTIFICACIÓN ii
AUTORÍA iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN iv
AGRADECIMIENTO v
DEDICATORIA vi
MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRGÁFICO vii
MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS viii
ESQUEMA DE TESIS ix
a. TÍTULO 1
b. RESUMEN 2
ABSTRACT 3
c. INTRODUCCIÓN 4
d. REVISIÓN DE LITERATURA 8
Antecedentes 8
Definición de Conflicto 10
Origen del Conflicto 11
La Subjetividad de la Percepción 11
Las Fallas de la Comunicación 12
La Información Incompleta 13
Las Presiones que Causan Frustración 13
Las Diferencias de Carácter 13
Conflictos en la Adolescencia 14
Definición De Adolescencia 14
Etapas de la Adolescencia. 14
Etapa Temprana 14
Etapa Media 15

Etapa Final 15
Elementos del Conflicto 15
Partes Implicadas 16
Tipos de Conflictos 17
Los Conflictos de Relación 17
Los Conflictos de Información 17
Los Conflictos de Intereses 17
Los Conflictos de Valores 18
Estilos de Manejo del Conflicto 18
Estilo Evitar. 19
Estilo Acomodar. 20
Estilo Compromiso. 20
Estilo Competir. 21
Estilo Colaborar. 21
La Mediación 22
Definición 22
Modelo Narrativo Circular 23
La Comunicación 23
Estrategia de la Comunicación Asertiva 24
Empatía 24
Escucha Activa 25
Asertividad 25
Diálogos Interiores 26
Interacción de las Personas 26
Características de la Mediación 27
Principios de la Mediación 28
Voluntariedad. 29

Confidencialidad. 29
Neutralidad. 29
Fases de la Mediación 29
Premediación 29
Mediación 30
Formalización de Acuerdo 30
Definición de Taller 30
Fases de un Taller 30
e. MATERIALES Y MÉTODOS 31
f. RESULTADOS 44
g. DISCUSIÓN 50
h. CONCLUSIONES 54
i. RECOMENDACIONES 55
▪ PROPUESTA DE INTERVENCIÓN 56
j. BIBLIOGRAFÍA 96
k. ANEXOS 102
ANEXO 1: PROYECTO DE TESIS 102
a. TEMA 103
b. PROBLEMÁTICA 105
c. JUSTIFICACIÓN 107
d. OBJETIVOS 108
e. MARCO TEÓRICO 111
f. METODOLOGÍA 126
g. CRONOGRAMA 131
h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO 133
i. BIBLIOGRAFÍA 134
ANEXO 2: ENCUESTA SOBRE CONFLICTOS EMOCIOANLES 137

ANEXO 3: CUESTIONARIO ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTO: MÉTODO THOMAS-KILMAN 139

ANEXO 4: ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS DE LA MEDIACIÓN 153

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO 154

ÍNDICE 155