

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y
SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS DE GRADO
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**MODALIDAD:
INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA –
PROPOSITIVA**

TEMA:

**LA MEDIACIÓN Y LA INTERVENCIÓN
DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL
DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA
ESTUDIANTIL DEL COLEGIO NACIONAL
18 DE OCTUBRE DE LA CIUDAD
DE PORTOVIEJO. PERÍODO 2014.**

AUTORAS:

T.S. ROSARIO JACQUELINE BRAVO CEVALLOS

T.S. CECILIA CONSUELO MINA CAICEDO

DIRECTORA DE TESIS

MG. LEILA MARÍA ÁLAVA BARREIRO

2015

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a:

Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, dándome salud y ser el manantial de mi vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis metas, por su infinita ternura, por haberme dado la oportunidad de vivir y crecer bajo la bendición de una hermosa familia, a mis padres Noralma Cevallos, y Ramón Bravo por su apoyo constante y consejos y valores que me han permitido ser una persona de bien, gracias por su amor.

A mis hijos Ayanamic y Mateo, por su amor, paciencia y comprensión que cada día me brindan detonantes de mi felicidad y esfuerzo de mis ganas de buscar lo mejor para ellos han sido mi inspiración más grande.

A mi esposo Marcelo Rosero que ha sido el pilar principal ya que gracias su apoyo constante y su amor incondicional he concluido mi carrera.

A mis hermanos y sobrinos que han sido fuente de apoyo para el cumplimiento de uno de mis logros.

Rosario Jacqueline

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a:

Dios por haberme dado las fuerzas para lograr uno de mis objetivos importantes.

A mí madre por ese gran esfuerzo y ese voto de confianza que me dio para que me superara.

A mis hermanos por apoyarme cada vez que los necesite y a mi Docentes por enseñarme todo lo aprendido durante el periodo de estudio y sobre todo por enseñarme los valores y principios del Trabajador Social.

Cecilia Consuelo

AGRADECIMIENTO

A **Dios**, un sincero agradecimiento por la fuerza recibida durante este proceso de superación y por dirigirnos con amor y llenarnos de sabiduría.

A la Universidad Técnica de Manabí, por la oportunidad brindada para formarnos como profesionales, a las autoridades de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales en especial a cada uno de los docentes que impartieron sus conocimientos.

A nuestras madres por ese gran esfuerzo y apoyo constante.

A la directora de tesis por su apoyo incondicional Mg. Leila Álava Barreiro, por ser nuestra guía durante este proceso.

A los miembros del tribunal de revisión y evaluación de tesis, por su tiempo y dedicación durante el desarrollo de la investigación.

Las Autoras

CERTIFICACIÓN

Mg. **Leila María Álava Barreiro**, certifica que la tesis de investigación titulada: **LA MEDIACION Y LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL DEL COLEGIO NACIONAL 18 DE OBTUBRE DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, PERIODO 2014**, es trabajo original de las Trabajadoras Sociales: **BRAVO CEVALLOS ROSARIO JACQUELINE, MINA CAICEDO CECILIA CONSUELO** el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo su proceso.

Mg. Leila María Álava Barreiro
DIRECTORA DE TESIS

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

LA MEDIACION Y LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL DEL COLEGIO NACIONAL 18 DE OBTUBRE DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, PERIODO 2014

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

APROBADA

.....
PROFESOR DIRECTOR DE TESIS

.....
PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo pertenecen exclusivamente a sus autoras.

Las Autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Págs.	
I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	3
III.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
IV.	OBJETIVOS	7
	GENERAL	7
	ESPECÍFICOS	7
V.	MARCO TEÓRICO	8
	CAPÍTULO I	8
	LA MEDIACIÓN	8
	DEFINICIONES	8
	PRINCIPIOS GENERALES DE LA MEDIACIÓN	10
	LA MEDIACIÓN ES VOLUNTARIA	10
	MODELOS TEÓRICOS DE MEDIACIÓN	13
	MODELO TRADICIONAL - LINEAL O MODELO HAR	15
	VARD	
	MODELO TRANSFORMATIVO	17
	MODELO CIRCULAR NARRATIVO	21
	MODELO INTEGRATIVO MARGARET HERMAN	23
	LOS SENTIMIENTOS Y LAS EMOCIONES	33
	EL PERFIL DEL MEDIADOR	39
	CAPÍTULO II	42
	INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DE- PARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL	
	FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DEPAR- TAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL	44
	ACCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DCE	48
	CAPÍTULO III	53
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
	RESEÑA HISTÓRICA DEL COLEGIO NACIONAL FISCAL MIXTO 18 DE OCTUBRE	

	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	57
VI.	HIPÓTESIS	60
	GENERAL	60
	ESPECÍFICOS	60
		VII
		Págs.
VII.	VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	60
	INDEPENDIENTE	60
	DEPENDIENTE	60
	INTERVINIENTES	60
	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	62
VIII.	DISEÑO METODOLÓGICO	64
	TIPO DE DISEÑO Y ESTUDIO	64
	METODOLOGÍA	64
	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	64
	RECURSOS	65
	HUMANOS	65
	MATERIALES	66
	POBLACIÓN	66
	MUESTRA	66
	TAMAÑO DE LA MUESTRA	66
	COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	96
	COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS	96
	VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	98
X	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
	CONCLUSIONES	100
	RECOMENDACIONES	101
XI	PROPUESTA	103
XII	INVERSIÓN	109

XIII	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	110
XIV	BIBLIOGRAFÍA	111

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

		Págs.
IX.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	68
	ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DEL COLEGIO 18 DE OCTUBRE DEL CANTON PORTOVIEJO	68
	CUADRO Y GRÁFICO	1 69
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1 70
	CUADRO Y GRÁFICO	2 71
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2 72
	CUADRO Y GRÁFICO	3 73
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3 74
	CUADRO Y GRÁFICO	4 75
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4 76
	CUADRO Y GRÁFICO	5 77
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5 78
	CUADRO Y GRÁFICO	6 79
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6 80
	CUADRO Y GRÁFICO	7 81
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7 82
	ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO 18 DE OCTUBRE DEL CANTÓN PORTOVIEJO	83
	CUADRO Y GRÁFICO	1 84
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1 85
	CUADRO Y GRÁFICO	2 86

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	87
CUADRO Y GRÁFICO	3	88
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	89
CUADRO Y GRÁFICO	4	0
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	91
CUADRO Y GRÁFICO	5	92
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	93
CUADRO Y GRÁFICO	6	94

RESUMEN

La mediación es un proceso en que las partes involucradas se ponen de acuerdo para dar solución a su problema, sin perjudicar los intereses y derechos que tienen cada persona. Esta forma de solucionar conflictos se lo vienen aplicando principalmente en la esfera de la empresa entre empleadores y empleados; debido al éxito logrado, a partir de los años ochenta se ha ido implementando a otros sectores, como es de la educación en general.

La educación es un hecho social complejo; donde intervienen una serie de intereses y es común que se presenten conflictos porque en una institución educativa asisten estudiantes de diferentes estratos sociales, con visiones diferentes y también personalidades distintas que muchas veces chocan con otras; por ello nace el conflicto, que debe ser solucionado mediante el diálogo, la reflexión y la concienciación.

El interés que motivó a realizar la presente investigación es porque se pudo observar que la mediación es un proceso nuevo que puede mejorar los ambientes de aprendizaje de los estudiantes; es muy interesante que las personas o colectivos mediante el diálogo se pongan de acuerdo mutuo y solucionen sus contradicciones de manera fraterna.

Para la investigación se planteó el objetivo general: Identificar el uso de la mediación en el proceso de intervención del Trabajador Social del Departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo, el cual se cumplió satisfactoriamente, para lo cual se tomó una muestra de 238 estudiantes, 15 docentes y una Trabajadora Social. De la misma forma se planteó las hipótesis, las cuales fueron verificadas en el sentido de la aplicación de la mediación en el DCE del colegio.

Para cumplir con eficacia y eficiencia la investigación fue necesario aplicar la metodología diagnóstica propositiva, la misma que logró determinar la necesidad de la mediación en los conflictos estudiantiles, para lo cual se empleó los siguientes métodos: Investigativo, participativo, analítico y reflexivo.

Palabras claves:

Mediación, Intervención, Trabajo Social, conflictos, educación, estudiantes, padres de familia, docentes.

ABSTRACT

Mediation is a process in which the parties agree to solve your problem without harming the interests and rights held by each person. This form of conflict resolution it been applied mainly in the field of business between employers and employees; due to the achieved success, from the eighties has been implemented in other sectors, as is education in general.

Education is a complex social phenomenon; which involved a number of common interests and conflicts arise because in an educational institution attended by students from different social strata, with different views and different personalities that often clash with each other; thus it was born the conflict should be solved through dialogue, reflection and awareness.

The interest that motivated conduct this investigation because it was observed that mediation is a new process that can improve learning environments for students; It is very interesting that people or groups through dialogue to reach an agreement and settle their mutual contradictions of fraternal way.

To research the overall objective raised: Identify the use of mediation in the intervention process Social Worker Department of the National College Student Counseling October 18 Portoviejo city, which was carried out successfully, for which He took a sample of 238 students, 15 teachers and a social worker. Likewise hypotheses, which were verified in the sense of applying mediation in the DCE school was raised.

To effectively and efficiently fulfill the research was necessary to apply proactive diagnostic methodology, the same as able to determine the need for mediation in the student conflicts, for which the following methods were used: Investigative, participatory, analytical and thoughtful.

Keywords

Mediation; Intervention, social work, conflicts, education, students, parents, teachers.

I. INTRODUCCIÓN

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, denominada: mediador, para a través de él, llegar a un acuerdo satisfactorio.

Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

Dentro de este contexto, la mediación como resolución de conflictos y el Trabajador Social con su intervención, se constituyen en un binomio inseparable; porque el segundo interviene tanto en unos y otros desarrollando una función correctora y superadora de los desajustes que implican dichos conflictos, los que son inherentes a la interacción de las personas con su entorno; por tanto, la incorporación de la resolución de conflictos al plano profesional como un método que forma parte del Trabajo Social para solucionar diferentes problemáticas es de fundamental importancia.

Este binomio, persiguen entre sus fines promover el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas mediante la autodeterminación, porque el campo de actuación del Trabajo Social es mucho más amplio, comprendiendo no solo la resolución de conflictos, sino fomentar el bienestar del ser humano, promoviendo cambios sociales e individuales, potenciando su realización y desarrollando políticas sociales.

El Trabajador Social utiliza la resolución de conflictos con una intervención profesional o una metodología de trabajo, la que implica actuaciones previstas por el Trabajador Social dentro de su plan de mediación, o de la actividad que haya diseñado para el caso, donde el objeto de su intervención será específicamente mediar en el conflicto y dar solución al mismo.

La presente investigación permitió realizar un estudio sobre la mediación y la Intervención del Trabajador Social, lo que aportó con soluciones frente a las dificultades que enfrenta el Departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo. Además, se indagó las variables que conforman el tema: Mediación e Intervención del Trabajador Social, siendo preciso aplicar la metodología investigación - diagnóstica - propositiva, la misma que se apoyó en los métodos: investigativo, bibliográfico, estadístico y analítico, y las técnicas: entrevista, observación y encuesta, la aplicación de la metodología, permitió el logro de los objetivos y las hipótesis planteadas.

Para un mejor entendimiento del trabajo, se lo dividió en dos partes: teórico e investigativo; el teórico estuvo constituido por tres capítulos; el primero basado en La Mediación; el segundo, hará referencia a la Intervención del Trabajador Social, el tercer capítulo, se refirió a La mediación y la Intervención del Trabajador Social en el departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo, información que sustentó el trabajo a realizarse y además estuvo complementada con otros subtemas de importancia.

En cuanto la parte investigativa estuvo sujeta a los resultados y a la aplicación de las encuestas a los involucrados en este trabajo de investigación, los cuales estaban representados con cuadros y gráficos estadísticos, con sus respectivos análisis e interpretación.

II ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En la última década la mediación ha ampliado cada vez más sus campos de aplicación y cuenta con un alto grado de reconocimiento, tanto así, que la mediación como un proceso de intervención, es un nuevo espacio profesional para el Trabajador Social. La mediación como estrategia de intervención profesional en la resolución de conflictos, se la puede situar entre el compromiso y la colaboración, porque ésta consiste en pasar de estilos más individualistas a modos más evolucionados de resolución de conflictos, como son los de colaboración y compromiso.

En los conflictos cotidianos, el Trabajador Social se sitúa ante diversos estilos de afrontamiento: la evitación o acomodamientos y compite, ya que manejarse dentro de un estilo de colaboración exige unas condiciones de tiempo y de contexto que no siempre se producen, además, puede suceder que, para crear un contexto real de colaboración, sea necesario pasar por momentos previos en los que se maneje estilos como el de evitación o acomodación, ya que pueden ser necesarios para generar un nivel de confianza entre las partes, imprescindible para llegar a la colaboración.

El Trabajador Social en la actualidad, independientemente del ámbito profesional en el que desarrolle su labor, siempre está en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, los cuáles en algún momento de su vida se ven inmersos en un conflicto. De allí nace la importancia del presente estudio, donde se podrá conocer la mediación y la Intervención del Trabajador Social en el Departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo en el periodo 2014, empleado como un método de intervención para la resolución de conflictos familiares y académicos de los estudiantes, quienes están inmersos en la realidad actual, que requieren sobre todo en el ámbito familiar, prevenir el deterioro de las relaciones familiares que de manera directa afectan el contexto educativo y su proceso de aprendizaje.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La incorporación de la mediación como un proceso de intervención profesional del Trabajador Social al panorama actual, supone una doble novedad, la primera una apuesta por otro método de resolución de conflictos distinto al históricamente imperante en el ordenamiento jurídico, cual es el método judicial y la otra, la introducción de una acepción, técnica y especializada, de un término muy arraigado en el lenguaje común. Aguado (2007)

La mediación como proceso de Intervención Profesional del Trabajador Social para la solución de problemas o conflictos, se ha convertido en una herramienta de trabajo para este profesional sin necesidad de acudir al litigio judicial. Se basa en un sistema de resolución de conflictos, que es eficiente, cuenta con mecanismos que permiten prevenir los conflictos y resolverlos, en su mayor parte; el empleo de este método supone nuevos espacios de intervención familiar, social, educativa e intercultural. Por tanto, la mediación se constituye una intervención profesional caracterizada por sus propios objetivos, método y técnicas, efectos, deontología y roles desempeñados por el profesional y las partes intervinientes.

El mediador es un profesional imparcial y neutral que, con la oportuna capacitación, facilita la comunicación y negociación entre las partes mediante un procedimiento diseñado al efecto. Moore (2005)

Con la aplicación de la mediación y la Intervención del Trabajador Social se pretende disminuir los problemas de conducta de los estudiantes, la práctica de antivalores, conflictos familiares, lo que conlleva a idear soluciones de mutuo beneficio, es decir, que los estudiantes y las familias que acuden al departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre, salgan satisfechos, con soluciones viables, porque este mecanismo supone nuevos espacios de intervención profesional, y la resolución de conflictos abre un nuevo horizonte para los involucrados.

El presente trabajo se realizó en el Colegio Nacional 18 de Octubre en el Departamento de Consejería Estudiantil, Institución que se creó con el propósito de brindar a los y las estudiantes una educación de primera categoría, en donde frente a la realidad que viven los estudiantes se plantea la siguiente interrogante: **¿De qué manera la mediación influye en el proceso de Intervención del Trabajador Social en el departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo?.**

IV. OBJETIVOS

General

- ❖ Identificar el uso de la mediación en el proceso de intervención del Trabajador Social del Departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo.

Específicos

- ❖ Relacionar las etapas del proceso de mediación.
- ❖ Determinar la intervención profesional del Trabajador Social en los conflictos estudiantiles.
- ❖ Diseñar una propuesta

V. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

LA MEDIACION

Definiciones

La doctrina proporciona tantas definiciones de mediación como definiciones de derecho existen Gorjón (2009).

La evolución en la teoría y los estudios de la mediación permiten, que deje de ser un concepto fijo, sin embargo, a favor de la práctica profesional y la evitación de la práctica irreflexiva, es necesario contar con una definición delimitada y la exposición clara de las principales características y principios que la rigen como método de solución de conflictos.

Folberg (2005), “Un procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas”, es decir, constituye un procedimiento que confiere autoridad sobre sí mismas a cada una de las partes.

En la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León se define a la mediación como: Método Alterno no adversarial, a través del cual en un conflicto interviene un Prestador de Servicios de Métodos Alternos o varias personas con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominadas Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes sin

tener capacidad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente.

Christopher Moore (2005), define la mediación como la “intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión, para ayudar a las partes en una disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”.

La presente investigación parte como aquél método de intervención alternativo de solución pacífica de conflictos en las que un tercero neutral guía a las partes en la resolución de conflictos utilizando técnicas de comunicación, buscando que ellos mismos arriben a la solución a su problemática, en forma equitativa para ambos y que sean satisfechos sus intereses en el conflicto. Para ello deberán intercambiar opiniones, escucharse y aportar posibles soluciones por lo que el trabajo hacia la solución se da en conjunto, la mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos, a pensar que se pueden cambiar las percepciones son dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas. Munné(2006).

Principios Generales de la Mediación

Como Medio Alternativo de Solución de Conflictos, la mediación al formalizarse se le adjudicaron algunos principios esenciales que se deben conocer para llevarla a la práctica, al ser un procedimiento flexible y multidisciplinario, es posible que se encuentre con diversos autores que brindan diferencias o mayor o menor importancia a alguno de los principios mencionados, por lo pronto se trata de definir los relevante desde el punto de vista de esta investigación.

La mediación cuenta con diversos principios que la caracterizan y distinguen de la forma tradicional de resolución de conflictos. Nocetti (2007)

La mediación es voluntaria

Es la capacidad de los mediados libre de presión alguna para acudir, permanecer o retirarse del proceso de mediación; aportar la información que consideren pertinente; así como decidir si llegan o no a un acuerdo, construido por ellos mismos. Los mediados tendrán la libertad de continuar o no en el proceso de mediación, nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo. Bonafé (2004)

- ❖ **Confidencialidad:** El mediador debe mantener en sigilo la información expuesta en el proceso de mediación, haciéndose extensiva a toda aquella persona que en virtud de su trabajo se encuentre vinculada al caso. Este principio implica además que las sesiones de mediación se celebrarán en privado.

El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento Boque Torremorell, M.C. (2006).

- ❖ **Neutralidad:** Es la obligación del mediador para abstenerse de emitir juicios u opiniones que puedan influir en las conclusiones a que puedan arribar los mediados.
- ❖ **Imparcialidad:** El Mediador actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna.
- ❖ **Equidad:** Es la obligación de vigilar por el mediador que los mediados entienden claramente los contenidos y alcances del acuerdo al que hubieren arribado, y de verificar que no sea

contrario a derecho o producto de información falsa, de una negociación de mala fe o de imposible cumplimiento.

❖ **Flexibilidad:** Es la facultad del mediador y los mediados para convenir la forma en que se desarrollará el procedimiento, pudiendo obviar una o más etapas del proceso de mediación.

❖ **Honestidad:** Es obligación del mediador excusarse de participar en una mediación por falta de aptitudes suficientes en una materia sujeta a su conocimiento o por algún impedimento judicial.

Como se puede observar, en las fuentes a las que se han recurrido para dar definición a los principios primordiales, el trabajo mayormente recae en el propio mediador, sin embargo, estos principios son interiorizados mediante la práctica a tal grado de darles cumplimiento de forma automatizada.

Sin embargo muchas son las críticas que generan algunos como el de la neutralidad o la imparcialidad, al reconocer que son principios en por diversos factores podría quedar sin un cumplimiento estricto y apegado a la teoría, desde nuestro punto de vista el mediador debe

pasar por una capacitación en el manejo de las herramientas de la mediación y en la interiorización de los principios esenciales.

Modelos Teóricos de Mediación

La multidisciplinariedad de los MASC (Medio Alternativo de Solución de Conflictos) y por ende de la mediación es el aspecto más importante que enriquece su estudio y su práctica, actualmente se cuenta con tres principales modelos teóricos que abordan la aplicación de la mediación, cada uno con sus etapas, formas y enfoques determinados, en la exposición de estos tres principales modelos se podrá observar la evolución teórica de la que se ha beneficiado la mediación como principal MASC para resolver conflictos principalmente, educativos familiares y comunitarios, aunque desde un punto de vista práctico cabe mencionar que el mediador puede adaptar la aplicación de los modelos de acuerdo al caso en particular al que se enfrente.

Sin embargo, es importante mencionar, que la evolución en la práctica y aplicación de la mediación como forma cada vez más recurrente para la solución de conflictos, ha propiciado que los expertos e investigadores del tema, proporcionen nuevas clasificaciones y modelos teóricos para implementar, aunque la mayoría de los nuevos modelos, fundamentan sus bases en las características de los tres modelos principales.

Por ejemplo, Parkinson (2005), clasifica los modelos en cinco:

- 1)** Solución de problemas o modelo orientado por el acuerdo de Fisher y Ury,
- 2)** De la mediación transformadora de Bush y Folger,
- 3)** Modelo de la mediación familiar terapéutica de Irving y Benjamín,
- 4)** Modelo ecosistémico de mediación de Berubé y Parkinson
- 5)** Modelo narrativo de Cobb.

Calcaterra(2006), aporta un modelo creado por él, denominado Modelo Estratégico sostiene que la mediación es: Esencialmente, un proceso formal que trasciende el contenido de mediación de conflicto que se pretende resolver. Altamente estructurado en etapas, estadios y pasajes, está movilizado por tres grandes objetivos: la deconstrucción del conflicto, la reconstrucción de la relación y la construcción de la solución.

Lo establecido en las escuelas de los modelos teóricos de Harvard, Transformativa y Circular-Narrativa y brinda un modelo con estructura específica de etapas, en las que cada una de ellas debe cumplir con ciertos objetivos para poder avanzar y en donde la importancia no solo se le brinda al acuerdo sino también a lo que enmarca a las partes y al propio conflicto. (Idem)

Se expone las características esenciales de los tres modelos teóricos: tradicional, transformativo y circular narrativo; que ha contado con mayor mención y aplicación internacional hasta ahora, y de los que parten los fundamentos de los nuevos modelos, además, finalmente, consta la descripción del Modelo Integrativo de Margaret Herrman, que, parte del análisis, la importancia y la inclusión de todos los factores que rodean tanto al conflicto como a las partes, para preparar el proceso de mediación.

Modelo Tradicional-Lineal o Modelo Harvard

De Robert Fisher y William Ury, (1989), basa su enfoque principal en “percibir al conflicto como negativo y que debe desaparecer, como un obstáculo para la satisfacción de intereses”Vallejo, (2006), su objetivo está dirigido al logro de un acuerdo final, y la búsqueda del mismo está basada en la utilización de una comunicación de tipo lineal, centrada básicamente en partir del presente hacia el futuro , reparar los daños y pactar en cómo evitar el conflicto posteriormente, ya que se comprende que las conductas pasadas no pueden ser modificadas, durante el proceso se debe poner de manifiesto el conflicto e intentar que las partes enfrentadas piensen en el futuro Vallejo & Guillén, (2006). Dentro del proceso se busca que la comunicación sea en todo momento de un emisor que habla a un receptor que escucha.

Boqué (2003) destaca, que en “este modelo, las partes conservan el poder de decisión en todo momento, pero el tercero se enfoca en dirigir la comunicación hacia los aspectos sustantivos del conflicto y neutraliza los elementos subjetivos”.

El modelo es creado para su aplicación en el campo empresarial, es diseñado como una negociación asistida en la que el resultado no depende solo de ceder y recibir, sino que debe tomarse en cuenta la satisfacción de los intereses y necesidades de los participantes.

El conflicto en el modelo Harvard es percibido como negativo, como un obstáculo que se debe eliminar porque estropea el camino hacia el logro de los intereses, pero aborda la materia de conflicto en perspectiva futura.

Su meta principal es la resolución del conflicto, el alcanzar el acuerdo. Su método es básicamente comunicacional, se promueve la ventilación de emociones por las partes, basándose en la imparcialidad y la equidistancia, disminuye diferencias y aumenta semejanzas, por lo que se orienta en un sentido de avanzar del caos hacia el orden, (2006).

Desde la perspectiva de Nocetti (2007), el modelo de negociación de Harvard basa su” intervención en la identificación de las alternativas de las partes”, es decir, identifica primeramente la postura que cada una

de ellas muestra, postura que no necesariamente refleja los verdaderos intereses a satisfacer con el proceso. Los avances significativos en su desarrollo se marcan a medida que las partes dejen ver los intereses reales, es decir, la exposición de emociones, sentimientos, deseos, inquietudes, etc.

Hay que recordar que, la meta principal de éste modelo es el logro del acuerdo final, la resolución total del conflicto, que permite el avance a la satisfacción de intereses en ganar-ganar, trabajando desde la valoración de opciones o mejor alternativa a un acuerdo negociado.

Modelo Transformativo

Modelo de Robert Bush (2006). Su finalidad principal no está centrada en el acuerdo, sino, más bien, en la “búsqueda de un cambio en la percepción de los mediados, que logren cambiar su visión hacia el conflicto y el panorama para ellos deje de ser oscuro y se convierta en una situación de aprendizaje”.

Es decir, en la mediación no es tan importante llegar a un acuerdo, sino que el hecho de llegar a dialogar, exponer los argumentos, ponerse en el lugar del otro, ya es bastante; porque a partir de allí se inicia el cambio.

Hernández Tirado (2007) menciona que la mediación transformadora permite a las partes “capitalizar los conflictos como oportunidades de crecimiento”

Reflexionando este modelo en su concepción, defiende su práctica desde, empoderamiento y el reconocimiento de cada una de las personas involucradas en la mediación, fuera de juzgar o señalar, aprender de lo que se está pasando para reestructurar la visión de las situaciones conflictivas, y sobre todo actuar para la recuperación y reparación de la relación entre las partes, podemos decir que es un modelo basado en lo relacional.

El empoderamiento puede ser reconocido como el potenciamiento del protagonismo, como algo que se da dentro de una relación, por lo cual las personas potencian aquellos recursos que les permitan ser un agente, un protagonista de su vida, al mismo tiempo que se hacen cargo, responsables de sus acciones.

El modelo de mediación muestra una metodología de actuación desde la mejora de las relaciones humanas, la reestructuración de la comunicación eficaz y el cambio de pensamiento.

La mediación se percibe como un suceso positivo, del que se puede aprender y que nos proporciona oportunidades de crecimiento, nos permite adquirir habilidades de afrontamiento en situaciones conflictivas posteriores con similitudes.

De acuerdo a Novel (2008) sus principales bases del modelo transformativo son:

- ❖ La mediación es inherente a la sociedad y es el motor que provoca los cambios. El conflicto no desaparece en todo caso se transforma.
- ❖ La parte negativa de la mediación - la violencia- nace de la mala gestión de las diferencias.
- ❖ La mediación es una manera más para intervenir en el conflicto a partir de la relación entre sociedades y culturas.

Como se puede apreciar en este modelo el acuerdo no aparece como objetivo inmediato, esencial y último, sino como consecuencia de la mejora de la relación. Su fundamentación principal parte desde la comunicación centrada en lo relacional, y la causalidad circular del conflicto, para ello, todas las técnicas e intervenciones del tercero que orienta a las partes, deben ser encaminadas hacia la relación entre ellas, y no perder de vista que el conflicto, como centro de resolución, es algo influenciado por diversas causas y que estas causas se retroalimentan

entre ellas en todo momento, afectando o beneficiando a la materia en cuestión.

Este modelo según Colcaterra (2006), no parte de una intervención lineal ni temporal, “sino de la identificación del estado de ruptura en la relación comunicacional entre las partes y el entendimiento de que ésta provoca la no resolución del caso”.

Tomando en consideración el argumento de este autor, señala que el protagonismo y la asignación de responsabilidades, promueve el reconocimiento del otro como co-protagonista y su principal herramienta es la pregunta de tipo circular, es decir, la búsqueda de información llevando a las partes de una temporalidad a otra, cambiando su perspectiva de la situación actual por vía de valoraciones de situaciones anteriores o posteriores.

Ìdem, afirma que los objetivos centrales son: “mejorar los recursos ya existentes en las partes para crear espacios de reconciliación donde la expresión del conflicto se transforma para la convivencia pacífica de las partes, transformar el conflicto y no tanto resolverlo y transformar la relación entre los confrontados”.

Es decir, su meta principal es: la modificación de la relación entre las partes, es decir, que no es que se desestime o subvalore los acuerdos, pero lo central y primordial es la mejora de la relación. Si además hay acuerdo es mucho mejor.

Hay que anotar que las características del modelo de mediación trasformativo, se perciben apegadas directamente con los objetivos centrales de éste tipo de técnicas para la resolución de conflictos educativos, en donde, se busca la reestructuración en la comunicación de los alumnos que participan en un conflicto, al mismo tiempo que, desarrollar habilidades sociales basadas en la comunicación eficaz para la prevención de conflictos posteriores. Si bien es cierto, se busca el acuerdo final en los alumnos, es más importante el trabajo directo para las relaciones humanas.

Modelo Circular-Narrativo

Su autora Sara Cobb y según Fisas (2002) parte de la consideración de la mediación como una “presencia interna y prácticamente continuada de las personas”y ha creado un modelo en donde, mediante una comunicación de tipo circular, el objetivo se centra en transformar las narraciones actuales que proporcionan las partes en busca del acuerdo.

Se denomina circular, porque parte de una comprensión holística, tanto de la comunicación como de la causalidad, y narrativo, porque la categoría de narrativa es central, tanto desde el punto de vista analítico como propositivo.

Suarez (1996) señala que este modelo se basa en dos enfoques principales:

El de la comunicación como un todo compuesto por intercambios verbales y no verbales y el de la causalidad circular definida como el enfoque en el que se parte de no tomar como causa única ninguna situación para ninguno de los resultados, es decir, existe una causalidad de tipo circular constante que permanentemente se retroalimenta.

Se entiende que este modelo trata de integrar los conceptos de los dos anteriores, con la idea de que es importante llegar a un acuerdo, pero haciendo hincapié en abrir canales de comunicación e interacción entre las partes, con la base de que el conflicto es un problema de comunicación y las partes han creado sistemas de comunicación erróneos y tiene como objetivo llegar a un acuerdo, pero, el énfasis se centra en la comunicación y la interacción de las partes, se trabaja en transformar las historias conflictivas para salir de su posición inicial.

Modelo Integrativo Margaret Herman

Como se ha mencionado, los modelos expuestos anteriormente, son los más utilizados en la actualidad en la práctica profesional de la mediación, ya sea, la aplicación de uno de ellos, o bien, la combinación de características, según sea la materia, las partes y las características propias del caso común.

El modelo basa su éxito en el logro de acuerdos finales, pero, deja la responsabilidad del tercero, el análisis de diversas variables desde el principio, hasta el fin del proceso. Variables que se describen a continuación:

- 1) Variable de Condiciones antecedentes.-** Se refiere al análisis de las fuentes de variación que se producen antes del inicio de la mediación, tales como:
 - a) Las características de las partes y del mediador.** En el primer caso se trata de incluir características sociodemográficas tales como género, edad, etc., que tendrán influencia en el proceso de la mediación. En el caso de las características del mediador incluye las habilidades para crear un espacio, establecer procedimientos de cooperación, la facilitación del desarrollo de

opciones que resuelvan los problemas así como habilidades de comunicación.

b) La diversidad de creencias y actitudes de las partes. Uno de los factores que influyen en la mediación, se centra en la voluntad y el deseo de participar. Las expectativas con las que las partes llegan al proceso, así como la motivación que muestren para llegar a una solución, es un aspecto imprescindible a tomar en cuenta dentro de un proceso en el que el protagonismo es de ellos y el resultado final depende directamente del intercambio de opiniones y el entendimiento de la perspectiva del otro. Cuanta más apertura se tenga para la escucha y el diálogo más fácil será el camino hacia una solución de ganar-ganar.

c) Las características propias de la disputa, que pueden centrarse en dos aspectos principales: por un lado las características propias de la materia en conflicto y, por otra parte, sobre las relaciones interpersonales que pueden mantener las partes una vez finalizado el proceso de mediación. El hecho de que después de la disputa deba mantenerse una relación entre ellos, forma parte del análisis que el mediador debe tomar en cuenta.

d) La conexión institucional del caso de mediación, hace referencia a los aspectos relacionado con el conocimiento y acceso a la información sobre el programa de mediación, quién lo administra y las formas de solicitarlo, así como las características esenciales del mismo.

Estas variables son vitales en el proceso de mediación, por cuando no se trata solamente de situarlos uno al frente del otro, sino que el mediador debe aplicar y desarrollar algunas acciones en el proceso, por ejemplo, ubicación del conflicto, hacerles sentir que ellos son los protagonistas, resumir y mantener la relación.

2) Variable del proceso utilizado. Referentes a la dinámica del proceso de mediación, incluidos:

a) **Factores del mediador**, para poder realizar una negociación efectiva. La autora nos dice que, el tercero que ayuda a las partes, debe contar con habilidades como la empatía, la escucha activa y comprensiva, así como ser capaz de comprender, reconocer y expresar percepciones y sentimientos, contar con autoeficacia general.

b) b.Las condiciones en las que se da el proceso de mediación, relacionadas con la participación activa, la claridad en el

procedimiento, la adecuada interacción, la neutralidad del mediador y el control del proceso, la negociación activa. Ser capaces de hablar de preocupaciones y de necesidades así como de formular opciones de solución, constituyen herramientas esenciales para el mediador.

- c) **c. La dinámica de la toma de decisiones.** Hace referencia a dos vertientes, la importancia de la toma de decisión por las partes en cuanto a las opciones de solución y el acuerdo final del proceso, y la importancia de tomar la decisión sobre las interrupciones, reanudaciones y la clausura del proceso, que está a cargo del mediador.

3. Variables de Resultados.- Constituyen los productos finales a corto y largo plazo, tales como:

- a) En relación a las creencias y actitudes litigantes. Se trata de conocer la satisfacción de las partes hacia el proceso; hacia el mediador, sobre la dinámica de comportamiento durante el proceso; hacia la solución adoptada; y, sobre la reducción de los efectos emocionales de la disputa o de la prevención del miedo anticipatorio.
- b) En relación a las características de la resolución del conflicto: Sobre el acuerdo alcanzado, las cuestiones que han sido resueltas

y el sentimiento de justicia sobre el proceso y la solución, así como el cambio en la relación entre las partes.

- c) En cuanto al contexto institucional, relacionado con la evaluación de diversos indicadores de eficacia y efectividad que el centro haya delimitado, así como de los costes generados del proceso.

Para este modelo, es de especial atención tomar en cuenta diversos aspectos que rodean al conflicto, a las partes y que por tanto repercuten a la solución del mismo. La autora expone su convicción de que la investigación de mediación, llevada a cabo en escenarios naturales, ofrece un abanico de oportunidades para explorar, probar y refinar nuestra comprensión de la solución efectiva de problemas, y sobre todo, cómo la introducción de terceros aumenta o disminuye en el proceso de resolución de conflictos.

En conclusión, el modelo trabaja a raíz de comprender que la gente se acerca a la mediación porque está experimentando problemas difíciles de solucionar y los modelos y estudios existentes nos han llevado al conocimiento de que existe un gran número de factores que pueden o no estar relacionados con el proceso y los resultados efectivos, por lo que, el modelo propuesto, organiza estos factores, agrupándolos en variables operativas, de acuerdo a sus similitudes y a la influencia que puedan ejercer sobre el proceso.

Después de dar descripción general a los modelos teóricos de mediación más destacados en la práctica y literatura relacionada con la resolución de conflictos, es importante destacar que, independientemente de cuál sea el modelo que cada uno de nosotros utilice en su práctica profesional, todos contribuyen al fondo de la resolución pacífica de los conflictos, el cambio de percepción de los mismos, y, el aprendizaje de herramientas personales para el futuro. En el caso de la mediación escolar, suele dirigirse a un modelo sencillo, adaptado a las necesidades de los centros educativos, que persigue la reparación y la reestructuración de una comunicación efectiva entre las partes.

Se sabe que como individuos, dentro del comportamiento cotidiano se está sometido a una diversidad amplia de factores tanto internos como externos que son las guías silenciosas que marcan y delimitan del comportamiento o conductas apreciables para los demás, estos factores forman parte del ámbito central del mediador tanto en la sesión como fuera de ella, ya que el mediador debe partir de la comprensión individual de las partes y no de una colectividad aparente a causa de la participación en el mismo conflicto, hay que recordar que el conflicto puede ser interpretado y valorado de muy diversas formas por las partes que lo integran Munduate(2006).

La mediación es una negociación asistida, en una negociación resulta difícil seguir delante de un modo constructivo cuando hay mucha tensión, como por ejemplo ira o angustia, la creatividad tiende a bloquearse, la posición del cuerpo y las expresiones faciales se alteran, y los deseos de colaboración se evanescen Dorado, (2002)

Recomiendan que en el caso de manifestaciones emocionales en el desarrollo de la negociación, se debe orientar primero a atender las emociones y posteriormente continuar la negociación; en este caso las intervenciones del mediador adoptan un cariz preventivo, usando la paráfrasis, y re-enmarcando comentarios negativos para mantener control sobre el proceso y la tensión entre las partes.

Aun así en casos de elevada tensión, puede surgir la ira u otra emoción negativa, cuando alguien nos hace daño, nuestra reacción natural es sentir ira y devolver el ataque Beck, (2003), aunque las percepciones de ataque y de daño formen parte de nuestro propio estado de tensión solamente. La técnica de gestionar dichas emociones consiste en reconocer y nombrar, por parte del mediador, las emociones manifiestas y tratar de buscar la causa subyacente. Otras posibles intervenciones del mediador pueden incluir: concentrarse en el futuro, concentrarse en un universal, usar sesiones privadas, hacer descansos, normalizar los sentimientos de ira u otra emoción, y tender a emplear conductas y estilos para sesgar y tranquilizar la situación Munduate,

(2006). La labor del mediador consiste en no perder la esperanza y mostrársela explícitamente a las partes, trasmitiéndoles una actitud positiva y animándoles a seguir colaborando.

Munduate (2006) menciona que el mediador cuenta con opciones como cambiar de modo de sesión privada a conjunta o viceversa, realizar un descanso de minutos, días o más tiempo, reunir más información de las partes o de un perito según sea el caso, tratar otro tema distinto, cambiar de lugar físico en la sala, pedir a cada parte ponerse en el lugar del otro, usar el humor, hacerla de abogado del diablo y usar el MAAN (mejor alternativa a un acuerdo negociado) y el PAAN (peor alternativa a un acuerdo negociado).

El mediador, definido en general como un “tercero imparcial y neutro, carente de poder de decisión y habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptado”

Vallejo (2006), carga con un sinnúmero de responsabilidades al enfrentarse a un procedimiento en forma, mismas que deben ser subsanadas mediante la formación adecuada previa y sobre todo que se van perfeccionando a lo largo de la adquisición de experiencia.

Este mismo autor señala que, el mediador puede asumir las siguientes funciones y roles:

- ❖ Inaugura los canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz la comunicación.
- ❖ Es quién legitima y ayuda a todas las partes a reconocer los derechos de otros a participaren la mediación.
- ❖ Es el facilitador del proceso que suministra un procedimiento y a menudo preside formalmente la sesión de mediación.
- ❖ Es el instructor que educa a los nuevos negociadores.
- ❖ Es el multiplicador de los recursos que suministra asistencia procesal a las partes y las vincula con expertos.
- ❖ Es el explorador de los problemas y permite que las personas en disputa examinen el conflicto desde diferentes puntos de vista.
- ❖ Es el agente de la realidad que ayuda a organizar una resolución razonable y viable.
- ❖ Es el líder que toma la iniciativa de impulsar las negociaciones mediante sugerencias de procedimiento, y a veces de carácter sustancial.
- ❖ Es el sustituto de la responsabilidad individual.

Asimismo, es conocido que las partes acuden a un mediador por diferentes caminos, con la similitud en casi todos los casos de que las partes involucradas se encuentran en un estado de poca y deficiente comunicación, abrumados por una percepción individual hacia el conflicto que no permite la aceptación de ninguna diferente y sobre todo con el desbordamiento de emociones en un estado latente y peligrosamente susceptible a convertirse en manifiesto.

Es por ello que el mediador debe formarse también en el manejo de herramientas relacionadas con la contención y el manejo de las emociones, tomando en cuenta que cada uno de nosotros cuenta con sus propios "mapas" tanto mentales como emocionales.

No es fácil contar con una estadística que asegure que tipo de manifestaciones emocionales son más expuestas en un procedimiento de mediación, sin embargo, si es común comentar y escuchar que un mediador deberá estar preparado para enfrentarse a manifestaciones de agresividad, hostilidad, desconfianza, irritación e ira, resaltando que en cada uno de los procedimientos pueden aparecer o no, o bien, subir y bajar la intensidad estos y mucho más.

Los sentimientos y las emociones

Es muy común la escuchar que todos cuentan con sus propios sentimientos y emociones e incluso la mayoría de personas están conscientes de cuando éstos han sido alterados y reaccionamos ante su estado. Definidos de muchísimas formas, se puede basar en la que proporcionan Segura y Arcas (2007),

Las emociones son impulsos que comportan reacciones automáticas y constituyen un conjunto innato de sistemas de adaptación al medio, mientras que los sentimientos son para ellos bloques de información integrada, síntesis de datos de experiencias anteriores, de deseos, de proyectos, del propio sistema de valores y de la realidad.

A esta definición hay que añadir que el complejo sistema de sentimientos se encuentra formado mediante estructuras que se van añadiendo a lo largo del desarrollo de la personalidad, así como también son directamente influenciados por nuestro medio social, familiar y afectivo.

Mientras que las emociones se podría decir que son aquellas unidades de conducta innatas que se manifiestan debido a lo que afecte a su alrededor. Por ejemplo, cuando se encuentra en una situación que

provoca miedo, el sentimiento debe haber sido precedido por diversos factores, no es la primera vez que pasa y la anterior no se superó, se han observado algunas situaciones similares ajenas y no con buenos resultados, etc., el estado de ánimo es proporcional al miedo que estamos experimentando, es así que, en esos momento manifestamos emociones de nerviosismo, temor, intención de huida, o muchas otras.

Beck (2003), argumento lo siguiente: “La gentes está en conflicto percibe y reacciona ante la amenaza que le inspira la “imagen” más que ante la valoración realista del adversario”

Es decir, la manifestación de los propios sentimientos y emociones es recomendable en todo variedad de situación por la que se está pasando, sin embargo, es sabido que cuando sucede por cualquier tipo de problemas interpersonales, como en el caso de las partes en mediación, son en alto grado propensos a distorsionar aspectos propios del conflicto, por lo que las manifestaciones conductuales estarían alteradas.

Desafortunadamente cuando se enfrenta una situación en la que los intereses y objetivos de los individuos involucrados se están viendo amenazados, es responsabilidad vital del mediador contar con opciones en el "cajón" para controlar las manifestaciones de ira y agresividad.

A este respecto Segura, (2007), señala que:

La ira es principalmente definida como aquél “estado emocional por el que se atraviesa cuando existe la percepción de un obstáculo, de una amenaza o de una ofensa que despierta un sentimiento de indignación que lleva al deseo de apartar o destruir al causante.

Hay que tomar en cuenta que es probable que inmersos en el conflicto y dejándose llevar por las propias percepciones, se distorsione la situación y hasta el estado de ánimo, percibiendo la existencia de ira en donde no necesariamente la haya, pero el mediador debe intervenir para evitar la manifestación agresiva de la misma.

Las expresiones de la agresividad pueden ser de gran diversidad, de acuerdo al comportamiento anterior y el reforzamiento que se ha recibido ante ciertas manifestaciones, es decir, si demostrar agresividad provoca temor en la otra parte, se pretende continuar manifestándonos con el fin de "ganar".

Kassinove, (2005), también argumenta que “La agresividad se puede expresar mediante lo verbal con palabras descriptivas, despreciativas o incluso culpabilizadoras o en expresiones directamente dirigidas hacia la persona objetivo”

Quiere decir que si se pasa a un grado de alteración mayor, puede estar acompañada de expresiones motoras que lleven a los golpes, empujones, puñetazos, etc. Aunque se sabe que generalmente dentro de una sesión de mediación, las manifestaciones de ira o agresividad suelen ser contenidas por el mediador antes de pasar a un nivel de peligro físico.

Ahora bien, partiendo de este estado de ánimo cualquier persona esta propensa a manifestar conductas agresivas sin miramientos de ofender o humillar al que se considera contrincante aún incluso en presencia de un tercero.

Para Munduate(2006).

El mediador cuenta con algunas técnicas a aplicar en el caso de que dentro de una sesión, alguna o ambas partes se vean inmersas en esa necesidad de manifestarse agresivas, buscando minimizar al otro o (desde su propia perspectiva) defender sus intereses.

Hay que recordar que la mediación es una negociación asistida, en una negociación resulta difícil seguir delante de un modo constructivo cuando hay mucha tensión, como por ejemplo ira o angustia

El mediador deberá renombrar las expresiones y percepciones expuestas por las partes, a fin de descargarlas de emotividad y buscar el

camino hacia la una percepción racional, puede acudir a la mención de situaciones anteriores al conflicto, incluso el estado de relación entre las partes antes de la presencia del mismo, o bien, proporcionar una visión negativa del futuro en busca de un análisis de consecuencias.

El mismo autor menciona que el mediador cuenta con varias opciones:

- ❖ Cambiar de modo de sesión privada a conjunta o viceversa
- ❖ Realizar un descanso de minutos, días o más tiempo
- ❖ Reunir más información, de las partes o de un perito según sea el caso
- ❖ Tratar otro tema distinto
- ❖ Cambiar de lugar físico en la sala
- ❖ Pedir a cada parte ponerse en el lugar del otro
- ❖ Usar el humor
- ❖ Hacerla de Abogado del Diablo y usar el MAAN y el PAAN

Ahora bien, el mediador deberá tomar en cuenta en todo momento que su único papel dentro de la sesión y como tercero que guía a las partes, al igual que el de cualquier profesional de la salud mental, se limita a ayudar al paciente (mediado) a generar alternativas y elegir la mejor línea de acción para un (el) problema particular en curso.

No se debe perder de vista que, el mediador cuenta con una limitación de control hacia las emociones de las partes por lo que en el caso de que se detecte un descontrol total de percepción y actuación, deberá canalizar a un experto el caso hasta que las partes sean suministradas de herramientas de autocontrol.

El modelo de solución de problemas de Zurilla (1971) “utilizado para dotara las personas de herramientas para afrontar situaciones conflictivas, utiliza como paso principal el identificar claramente la situación problema y generar posibles soluciones”.

Dicho elemento es comúnmente utilizado en el procedimiento de mediación como parte de las etapas del mismo en busca de conseguir el acuerdo, sin embargo, en el tema que nos atañe, es recomendable su aplicación en momentos de tensión o manifestación de la ira, retomando el planteamiento del conflicto tal y como ha sido expresado por cada parte, pero aclarando tanto las causas de las reacciones como el centro principal del conflicto mismo.

Es decir, el mediador retomara la dirección de la sesión, exponiendo de nuevo la situación conflictiva, mostrando claramente tanto los desencadenantes como cada una de las reacciones en secuencia que se han ido produciendo y que han conducido hasta esta punto, con el fin de que los mediados logren visualizar la posibilidad de reacciones

alternativas en busca de acabar con la carga negativa a la que se encuentran expuestos.

Una vez realizado lo anterior, es recomendable que el mediador separe a las partes en sesiones individuales con el fin de lograr hacer la retroalimentación de la experiencia.

No se debe dejar a un lado que cuando el individuo se adentra en un estado de alteración con expresiones de ira o agresividad, aunque nos asombre su aparente empoderamiento, es posible cambiar la imagen actual de su contrincante mediante cualquier cambio en la dirección de la mediación, en respuesta a un cambio de circunstancias, la imagen de un adversario pasa de enemigo a aliado, de malévolo a benévolo y de peligroso a seguro, en mediación, si logramos cambiar la visión en alguna de las partes y abstraerla del ganar-perder, provocaremos una reacción en cadena que permitirá el flujo de opciones colaborativas hacia la resolución. Las emociones son las encargadas de decirnos qué hechos son verdaderamente importantes para nuestra vida.

Perfil del mediador

- 1) **Competencia.-** El mediador deberá ser competente para mediar el caso. En caso de que se le solicite, el mediador deberá divulgar sus

antecedentes, experiencia y otras capacidades. El mediador deberá solicitar su remoción del proceso de mediación si la controversia rebasa la competencia del mediador o si alguna de las partes objeta la capacidad del mismo.

2) **Imparcialidad.-** El mediador deberá permanecer imparcial, neutral y no adoptar la actitud de juez; es decir, libre de favoritismos o prejuicios en sus palabras, actos o actitudes. Antes de aceptar participar en un proceso de mediación o en cuanto tenga conocimiento de su participación en el mismo, el mediador deberá divulgar por completo:

- a) Cualesquier relación del mediador con las partes, asesores o las entidades que representen que afecte o pudiera crear la impresión de que se esté afectando la imparcialidad de mediador.
- b) Cualquier prejuicio del mediador hacia el asunto motivo de la controversia, asuntos o participantes en el proceso de mediación que afecte o pudiera crear la impresión de que se afecte la imparcialidad del mediador.

Si el mediador o alguna de las partes determina que la imparcialidad del mediador ha sido comprometida, el mediador deberá solicitar su remoción.

3) **Confidencialidad.**- Antes, durante y después de la sesión de mediación, el mediador deberá conducirse de manera tal que se proteja la confidencialidad del proceso. De acuerdo con lo anterior, el mediador deberá:

- a. Abstenerse de divulgar, sin el consentimiento previo de las partes, información confidencial confiada al mediador a menos que lo requiera la ley aplicable.
- b. En forma cuidadosa guardar o desechar cualesquier información confidencial divulgada al mediador o relacionada con la mediación.
- c. Otorgaren forma anónima cualesquier información de identificación cuando los materiales de la mediación se utilicen para investigación, educación u otros propósitos adecuados.
- d. Prohibir la grabación o transcripción de los procedimientos de mediación, a menos que las partes acuerden lo contrario.

CAPÍTULO II

INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL

El Trabajador Social en el nivel de bachillerato, es sin duda, uno de los profesionales que a lo largo de la historia ha venido ejerciendo un papel muy importante, por el abordaje de la problemáticas y necesidades que aquejan a los alumnos durante su estancia en el bachillerato y de esta manera ha ido propiciando las condiciones más aptas para que el estudiante pueda lograr un proceso de enseñanza-aprendizaje óptimo.

El trabajo de investigación se enfoca precisamente al conocimiento de la intervención que el trabajador social ha venido desarrollando en la aplicación de mediación, aunque cabe resaltar que dichas intervenciones de este profesionistas han respondido específicamente según Ley Orgánica de Educación Integral (2014) a “Contribuir a la formación integral del educado en su proceso de adaptación al medio escolar, social y económico en que se desenvuelve”

Para ello, las funciones del Trabajador Social dentro de la educación secundaria estatal, deben orientarse a:

- 1.** Coordinar sus actividades con el personal directivo, docente y del área de asistencia educativa.
- 2.** Solicitar a la subdirección de la escuela los materiales y equipos que se necesite para desempeñar sus tareas.
- 3.** Participar en la promoción, organización y desarrollo de agrupaciones de alumnos, campañas, actividades y eventos que contribuyan a la formación integral de los educandos.
- 4.** Realizar estudios socio-económicos de la comunidad educativa para seleccionar candidatos a becas y, en su caso, efectuar los trámites correspondientes para el otorgamiento de las mismas.
- 5.** Realizar las visitas domiciliarias que sean necesarias para la presentación eficiente de sus servicios, previa autorización de la dirección de la institución educativa.
- 6.** Llevar acabo investigaciones en torno a las actividades y eventos socioculturales de la comunidad y promover, cuando proceda, la participación de los alumnos en los mismos.
- 7.** Participar en el asesoramiento que se ofrezca a los padres de familia para el tratamiento adecuado de los problemas de sus hijos.
- 8.** Proporcionar los datos necesarios para complementar la información contenida en las fichas individuales de los alumnos.
- 9.** Promover la comunicación de los padres de familia o tutores con sus representantes ante la institución educativa.
- 10.** Analizar las causas que influyen en los educandos de mal comportamiento o con problemas de adaptación, impuntualidad, inasistencia, reprobación y deserción escolar, para orientarlos de tal

manera que puedan superar sus deficiencias de no lograrlo, habiendo agotado los recursos posibles, canalizarlos a instituciones especializadas.

11. Establecer en coordinación con los demás servicios de asistencia educativa, comunicación constante con hospitales, clínicas e instituciones psiquiátricas, a fin de que en éstas se atienda a los educandos que a juicio del médico escolar lo necesite.

Trabajo Social como cualquier otra disciplina se desarrolla bajo ciertos límites, tal y como sucede en cualquier institución educativa del país, en donde su actuar requiere enfocarse a colaborar con las autoridades de la escuela, con el personal docente y con los padres de familia o tutores, para que mediante sus tareas específicas, todos contribuyan a la formación integral de los educandos.

Funciones del Trabajador Social en el departamento de consejería estudiantil

El aporte de Trabajo Social desde los DCE es comprendido como el área que investiga procesos específicos que se refieren a las condiciones de vida de los individuos, sus necesidades y potencialidades. Interviene también en el reconocimiento y la resolución de problemas entre las interacciones humanas e institucionales, a fin de lograr un mayor

bienestar social. El Trabajo Social se ocupa del mejoramiento del entorno de los individuos y de atender las necesidades de una población específica, en un determinado periodo de tiempo con la meta de alcanzar mayor integración.

La práctica profesional y el abordaje metodológico del Trabajo Social, siempre debe conectarse con los contextos y dinámicas emergentes que generan los movimientos de la sociedad, en este sentido, es necesario que el profesional de esta área desarrolle habilidades que le permitan considerar las culturas, representaciones simbólicas, lenguajes, interacción y actos comunicativos con y para las personas con las que trabaje, de manera que pueda desprenderse de procesos permeados por una mirada mecanicista, fragmentada y determinista, aislada de la realidad, que deviene en una acción cortoplacista y paliativa.

En ese sentido, es necesario una constante reformulación de los objetivos y planes, acoplándose a las constantes transformaciones de la realidad social; interviene desde una perspectiva global para alcanzar las condiciones que permitan el bienestar y desarrollo de los sujetos y su comunidad. El trabajo social es tan diferente como diferente sea el entorno en el que interviene.

Uno de los campos de acción del Trabajo Social es el educativo, aquí se reflejan y se detectan problemáticas sociales que afectan al estudiante en todo su proceso de desarrollo, lo cual ubica a la institución educativa como un pilar importante para la prevención y la promoción del bienestar integral. Es así como el área de Trabajo Social forma parte de la estrategia de intervención del DEC como una instancia mediadora entre el estudiante y el resto de actores que se vinculan al proceso educativo, buscando siempre promover su protección, la resolución de carencias emergentes o inmediatas (familia, salud, legal, social, comunitario) y la convivencia armónica.

Los procesos específicos de socialización y las relaciones que se producen entre los estudiantes con el ámbito educativo repercuten en su experiencia educativa global. Su interacción con el medio escolar, la familia y la comunidad determinará en gran medida su trayectoria personal, académica y social.

Por su parte, los principales factores vinculados a la familia que afectan a la situación y desempeño de los estudiantes en el medio escolar son: el entorno social y cultural, la estructura y clima familiar, el involucramiento de los padres, madres de familia y representantes en las actividades educativas, su valoración del desempeño escolar, los factores de riesgo presentes en el contexto familiar social, la presencia o no de violencia intrafamiliar, entre otros.

Entre las problemáticas socioculturales que afectan la situación y desempeño académico de los estudiantes se evidencia:

- ❖ Violencia y/o violencia sexual
- ❖ Aparición y organización de pandillas
- ❖ Tráfico y/o consumo problemático de alcohol, tabaco y otras drogas
- ❖ Deserción escolar por trabajo infantil
- ❖ Trata de personas
- ❖ Niñas, niños y adolescentes en situación de callejización, entre otros.

La intervención de Trabajo Social, entonces, debe responder a factores que implique una vulneración y riesgo en el proceso de formación. En este ámbito, su intervención debe contribuir al desarrollo integral del estudiante, considerando si el entorno familiar, comunitario y social es favorable o no para su proceso educativo, propiciando la creación de las oportunidades educativas, procurando que el entorno inmediato sea estimulante para alcanzar un adecuado rendimiento académico, e incentivando la corresponsabilidad de cada uno de los actores de la comunidad educativa, es decir docentes, estudiantes y familias.

La labor de Trabajo Social apoyado siempre por los otros integrantes de los Departamentos de Consejería Estudiantil se traduce en acciones que faciliten el acceso y fortalecimiento a los distintos servicios e instancias comunitarias, sociales, disponibles en la localidad donde se ubique la institución educativa -o en su defecto distritales o zonales- que favorezcan el abordaje ampliado de una determinada problemática; como son, Centros de salud, Universidades, Juzgados de familia, Juntas Distritales de Resolución de Conflictos, Juntas Cantonales de Protección de Derechos, Fiscalía, Unidades Judiciales de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia, Centros de apoyo familiar, Defensoría del Pueblo, DINAPEN, Tenencias Políticas, profesionales e instituciones de apoyo, etc.

Acciones del Trabajador social en el DCE

- ❖ Integrar el equipo técnico con los profesionales en psicología clínica y psicología educativa para propender al desarrollo integral de los estudiantes en todas sus áreas.

- ❖ Trabajar interdisciplinariamente con todos los miembros de la comunidad educativa (especialmente con los tutores de grado o curso).

- ❖ Realizar y/o ser parte de procesos de Investigación Acción Participativa de temas relevantes en el contexto educativo. Identificar factores de riesgo de los/as estudiantes y realizar estudios sociales de caso o grupo, según lo amerite, aplicando técnicas e instrumentos propios de Trabajo Social (observación, entrevistas individuales, de grupo,) registrándolos a través de sus respectivos informes y/o fichas de seguimiento.

- ❖ Programar, coordinar, ejecutar y evaluar acciones (talleres, conversatorios, diálogos !os/as actores involucrados en la Comunidad Educativa, promoviendo su corresponsabilidad a través de su participación activa.

- ❖ Conocer la problemática social, cultural, económica, familiar de los estudiantes a fin de coadyuvar en la solución de sus problemas, tratando de que estas dificultades no incidan en el rendimiento académico.

- ❖ Proporcionar información relevante a todos los miembros de la comunidad educativa, en relación a los aspectos socio-familiares del estudiantado, para una acción educativa óptima, resguardando siempre los principios de confidencialidad.

- ❖ Brindar criterios técnicos necesarios para fortalecer las relaciones entre toda la comunidad educativa, preocupándose por la integración de los estudiantes al medio educativo, poniendo énfasis en niños, niñas y adolescentes que presenten dificultades de interrelaciones, interviniendo oportunamente en los obstáculos que pueden impedir el desarrollo integral del estudiante.

- ❖ Determinar los factores que producen absentismo, repetición, deserción y deficiente rendimiento escolar.

- ❖ Participar en la promoción de los servicios de orientación vocacional y profesional, desarrollando estrategias para la obtención de beneficios adicionales para la educación superior como becas, créditos educativos y atención médica, realizando el seguimiento respectivo.

- ❖ Realizar el estudio de la zona de actuación para intervenir de acuerdo al contexto de la Institución y las necesidades de cada comunidad educativa, que permita establecer los contenidos, los temas, los medios y la metodología más adecuada y ajustada a la realidad institucional, antes de plantearse cualquier actividad preventiva.

- ❖ Establecer contacto y realizar un registro de las principales instituciones, organizaciones y profesionales externos en el área psicológica-emocional, psicoeducativa, trabajo social, médica, legal, entre otras -y mantenerlo actualizado- con la finalidad de realizar derivaciones desde el DCE y

coordinar el seguimiento hasta que se lo requiera los/las estudiantes y sus familias.

- ❖ Proponer, orientar y/o apoyar las acciones planteadas por el DCE en el ámbito socio-familiar del niño/niña o adolescente, o canalizar los casos a las distintas instancias del registro o Red de Apoyo, con el posterior seguimiento, monitoreo y evaluación.
- ❖ Promover un vínculo extra institucional inmediato, en los casos en que se presenten situaciones de vulneración de derechos.
- ❖ Referir y acompañar los casos que lo ameriten a las instituciones ejecutoras de políticas sociales (Unidades Judiciales Especializadas en niñez y familia, Junta Distrital de Resolución de Conflictos, Junta Cantonal de Protección de Derechos, Fiscalía, Centros de Salud, Juzgados de Videncia contra la Mujer y la Familia, entre otros) para establecer estrategias de solución frente a los casos que se presenten.
- ❖ Contribuir a la renovación, capacitación y formación en enfoques y técnicas de innovación del Trabajo Social para la intervención socio-familiar, en el ámbito educativo.
- ❖ Proponer, orientar y/o apoyar las acciones planteadas por el DCE en el ámbito socio-familiar del niño/niña o adolescente, o canalizar los casos a

las distintas instancias del registro o Red de Apoyo, con el posterior seguimiento, monitoreo y evaluación.

- ❖ Promover un vínculo extra institucional inmediato, en los casos en que se presenten situaciones de vulneración de derechos.

- ❖ Referir y acompañar los casos que lo ameriten a las instituciones ejecutoras de políticas sociales (Unidades Judiciales Especializadas en niñez y familia, Junta Distrital de Resolución de Conflictos, Junta Cantonal de Protección de Derechos, Fiscalía, Centros de Salud, Juzgados de Violencia contra la Mujer y la Familia, entre otros) para establecer estrategias de solución frente a los casos que se presenten.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Reseña histórica del Colegio Nacional Fiscal Mixto 18 de Octubre

“El Colegio Nacional Fiscal Mixto 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo, está ubicado en la tercera etapa de la Ciudadela Universitaria, en la vía a la Portoviejo - Crucita. Fundado un 18 de agosto de 1977, con 58 estudiantes en jornada vespertina y como colegio femenino bajo la conducción del supervisor provincial de educación, de ese entonces el Dr. Alfredo García y de cinco profesores, las actividades las iniciaron en la escuela Delano Roosevelt situada en la calle García Moreno y Quito.

El plantel está conformado por un grupo de 520 estudiantes, provenientes preferentemente de ciudadelas como San Alejo, Florón, y La Pinoñada, en donde existen muchos problemas de tipo social, lo cual también se refleja en las actitudes y comportamiento de los educandos.

El primer rector titular fue el Ec. Teddy Miranda, al que le han sucedido cuatro rectores, ya que en la actualidad se desempeña como tal la Lic. Selmira Moreira Ponce Mg Se. En 1969 cuando ejercía las funciones de rector el Lic. Bolívar Muñoz Lazcano se consiguió un terreno que fue donado por la Ilustre Municipalidad, ubicado en los

predios de la asociación de profesores de la Universidad Técnica de Manabí en su tercera etapa; dos años más tarde la construcción del primer y segundo bloque de aulas, en una edificación de tres pisos, paralelamente a este hecho, se cristalizó el anhelo de crear el ciclo diversificado con dos especialidades fisicomatemático y químico biólogo. En el año 2004 asumió el rectorado la Lic. Eleonor Mendoza desenvolviéndose con eficacia y responsabilidad, habiendo logrado en su administración la construcción de una cancha múltiple que realizó el Consejo Provincial de Manabí en la anterior administración, siendo Prefecto el Dr. Humberto Guillén. En el año 2008 se consiguió un pabellón de seis aulas donado también por el Consejo Provincial en la administración actual del Ing. Mariano Zambrano Segovia.

En la actualidad dirige la institución desde el 13 de mayo del 2008 la Mg Selmira Moreira Ponce.

Visión

Ser una institución educativa que contribuya a consolidar nuestra identidad regional, formando bachilleres con una visión nacional, reflexiva, ética, participativa de valores, hábitos de estudio, investigación para llegar a ser profesionales, dignos responsables, emprendedores en los diferentes campos del pensamiento.

Misión

Formar bachilleres en ciencias con criterios abiertos, pensamiento innovador y creativo emprendedor, perseverante en el estudio haciendo uso de la tecnología y renovadas técnicas para que puedan dar continuidad a sus estudios y ser partícipes del desarrollo de la sociedad en la que se desenvuelven.

Principios

Calidad y calidez.- Garantiza el derecho de las personas a una educación de calidad y calidez, pertinente, adecuada, contextualizada, actualizada y articulada en todo el proceso educativo, en sus sistemas, niveles, subniveles o modalidades; y que incluya evaluaciones permanentes. Así mismo, garantiza la concepción del educando como el centro del proceso educativo, con una flexibilidad y propiedad de contenidos, procesos y metodologías que se adapte a sus necesidades y realidades fundamentales. Promueve condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generen un clima escolar propicio en el proceso de aprendizajes;

Integralidad.- La integralidad reconoce y promueve la relación entre cognición, reflexión, emoción, valoración, actuación y el lugar fundamental del diálogo, el trabajo con los otros, la disensión y el

acuerdo como espacios para el sano crecimiento, en interacción de estas dimensiones;

Equidad e inclusión.- La equidad e inclusión aseguran a todas las personas el acceso, permanencia y culminación en el Sistema Educativo. Garantiza la igualdad de oportunidades a comunidades, pueblos, nacionalidades y grupos con necesidades educativas especiales y desarrolla una ética de la inclusión con medidas de acción afirmativa y una cultura escolar incluyente en la teoría y la práctica en base a la equidad, erradicando toda forma de discriminación;

Educación para el cambio.- La educación constituye instrumento de transformación de la sociedad; contribuye a la construcción del país, de los proyectos de vida y de la libertad de sus habitantes, pueblos y nacionalidades; reconoce a las y los seres humanos, en particular a las niñas, niños y adolescentes, como centro del proceso de aprendizajes y sujetos de derecho; y se organiza sobre la base de los principios constitucionales;

Objetivos del colegio

Lograr que los docentes se involucren en el trabajo académico y pedagógico en un cien por ciento para lograr una educación de calidad y calidez.

Resultados de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó la aplicación de una entrevista a la Trabajadora Social del Colegio Nacional 18 de Octubre, la misma que informó la serie de problemas que tienen los estudiantes del Colegio; cuyas causas principales son socioeconómicas, que van desde relaciones interpersonales inadecuadas, de consumo de drogas, fugas de clases, violencia intrafamiliar, irrespeto a los docentes, hasta agresiones entre compañeros siendo estos los más relevantes.

La Trabajadora Social, también explicó que la gran mayoría de los estudiantes provienen de los sectores periféricos de la ciudad, principalmente de la Ciudadela San Gregorio más conocida como la Piñonada; Los Florones, 1, 2,3,4,5,6, Andrés de Vera, San Alejo y San Pablo entre otros; sectores que son fruto de invasiones que se realizaron en los años 80, donde a la ciudad de Portoviejo emigraron miles de campesinos y se ubicaron en esas zonas carentes de infraestructura básica y elemental; además, en estos mismos sectores se asentaron bandas delictivas y de tráfico de droga, lo cual ha influido en las personas que viven en esos sectores, principalmente a los jóvenes.

Según la Trabajadora Social, los problemas que surgen en el colegio no es más que el efecto de las condiciones inadecuadas y de vulnerabilidad que viven los estudiantes en sus hogares; puesto que

traen todas las frustraciones y resentimientos al aula, creando en muchas ocasiones, ambientes no apropiados de aprendizaje.

Según la profesional, cuando se presenta un problema, procede de la siguiente manera: se convoca al o los estudiantes involucrados en el problema, se indaga las causas que originaron las dificultades; se los hace reflexionar y llegar a acuerdos amistosos.

Argumentó que no tiene un conocimiento profundo sobre mediación en conflictos educativos, pero que hace todo lo posible para disminuir los niveles de conflictividad; por ejemplo conversa con los estudiantes, sugiere a los docentes procedimiento a aplicarse, se entrevista con los padres de familia, e inclusive ha visitado los hogares de los estudiantes cuando el caso lo amerita.

La profesional señaló, que los resultados no son los más positivos, dada la complejidad de la problemática, cuyas causas son de índole social ; por ello no se ha logrado solucionar los conflictos; además existe el criterio que estas situaciones solo deben ser resueltos por el Departamento de Consejería Estudiantil y las autoridades, los docentes y padres de familia no asumen sus responsabilidades. En este sentido, manifestó que no hay una visión holística en el proceso enseñanza aprendizaje sino que siguen imperando los criterios conductistas y tradicionales educativos que hace ver que la tarea de los maestros es dictar clases y nada más.

La investigación también determinó que existen muchos conflictos entre los estudiantes, siendo la violencia intrafamiliar y la indisciplina que tienen mayor relevancia, pero también las inadecuadas relaciones interpersonales y peleas entre compañeros/as; conflictos que son derivados al Departamento de Inspección y al Departamento de Consejería Estudiantil.

La actitud de la trabajadora social ante esta problemática citada es el diálogo con los actores del conflicto, la misma que se inicia con el hecho de mostrar interés, lo cual permite iniciar el diálogo; luego continua con la conversación, la escucha activa que son inicios pero no todo el proceso de mediación: Sin embargo, la Trabajadora Social ha sugerido algunas estrategias de mediación pero también la aplicación de medidas disciplinarias

La Trabajadora Social manifestó que es de muy poca su intervención en el proceso por la carencia de conocimientos en mediación. y la intervención del Trabajador Social manifestando que necesita de mayor capacitación sobre los procesos que se aplican de esa manera optimizar los resultados de la investigación. Los docentes manifiestan que la Trabajador Social ha contribuido en la resolución de problemas que surgen en el proceso enseñanza y aprendizaje a pesar del poco conocimiento de medición.

VI. HIPÓTESIS

General

- ❖ La mediación es un proceso efectivo para el Trabajador Social en la resolución de conflictos en el departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo.

Específicas

- ❖ El procedimiento de la mediación contribuye en la resolución de conflicto de los estudiantes del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo.
- ❖ La mediación contribuye favorablemente en la resolución de conflictos de los y las estudiantes del colegio Nacional 18 de octubre.

VII. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Independiente

- ❖ Mediación.

Dependiente

- ❖ Intervención del Trabajador Social.

Intervinientes

- ❖ Metodología aplicada

- ❖ Conflictos familiares
- ❖ Problemas de conducta
- ❖ Valores
- ❖ Rendimiento académico

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
INTERVENCION DE LOS TRABAJADORES SOCIALES	Son las acciones planificadas y organizadas que el trabajador social realiza ejecuta en el incumplimiento de sus funciones y competencia profesionales.	INTERVENCIONES	Intervención directa	Objetivos	Tiene contacto directo con los estudiantes Siempre ...Muy poco Nunca Maneja buena relación con los estudiantes Siempre.... Muy poco Nunca Maneja asunto familiares	Entrevista Encuesta
			Intervención indirecta	Investigaciones Sociales y Científicas	Si.... .No A veces A realizado dentro de su profesión algún tipo de investigación social Científico Ninguna Realiza acciones que conduce a la resolución de conflictos de los estudiantes Siempre muy poco nunca	Entrevista Encuesta
				Prácticas de Inclusión Social		
				Participa en Equipos Interdisciplinarios		
				Lidera Procesos de Vinculación		

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
MEDIACION	Es un proceso de resolución de conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de tercera persona imparcial que es el mediador.	PROCESOS	Control del proceso	Utiliza técnicas adecuadas para controlar un proceso de mediación Siempre..... A veces	Entrevista Encuesta
			Registrar los antecedentes	Lleva un historial para cada caso. Si.....No... A veces	Entrevista Encuesta
				Está presente en las negociaciones o acuerdos de las partes. Siempre.... A veces	Entrevista Encuesta
			Negocia acuerdos	Revisa las ventajas en cuantos a Certeza Inmediatez... Economía Privacidad	Entrevista Encuesta Guía de Observación
			Verificar la realización	Confirma lo alegado por las partes Si.... No... A veces	

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Diseño y Estudio

El tipo de diseño será el no experimental y su estudio fue el investigativo porque permitió conocer la mediación como proceso de Intervención Profesional del Trabajador Social.

Metodología

La metodología que se utilizó en el presente trabajo fue la investigación Diagnóstica - Propositiva.

Métodos, Técnicas e Instrumento

Investigativo: La aplicación de este método sirvió para conocer de qué manera la mediación actúa como proceso de Intervención Profesional del Trabajador Social. Se emplearon técnicas como: observación, encuesta y entrevista; asimismo, se utilizarán los instrumentos: guía de observación, fichas, guías de entrevista y encuestas.

Bibliográfico: A través del uso de este método, se recopiló la información que servirá de sustento en el marco teórico, sobre la Mediación y la Intervención del Trabajador Social. Se utilizaron como

técnicas la redacción y recopilación documental y los instrumentos serán el diario de campo, fichas bibliográficas, Internet, libros y revistas.

Analítico: Sirvió para hacer un análisis profundo de los resultados obtenidos, se apoyará en la técnica del análisis y como instrumento el diario de campo.

Estadístico: Este método permitió representar mediante cuadros estadísticos los resultados obtenidos en la investigación. Se utilizarán las técnicas de tabulación, graficación y el análisis, como instrumento: los gráficos estadísticos.

RECURSOS

Humanos

- ❖ Los y las estudiantes del Colegio Nacional 18 de Octubre.
- ❖ Profesionales que laboran en el departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre.
- ❖ Autoridades y Docentes.
- ❖ Miembros del tribunal de tesis
- ❖ Director de Tesis.
- ❖ Autoras del proyecto.

Materiales

- ❖ Libros
- ❖ Internet
- ❖ Folletos
- ❖ Trabajo en computadora
- ❖ Material de oficina
- ❖ Copias
- ❖ Fichas

Población

La población estuvo constituida por 520 estudiantes, 30 docentes y 2 profesionales que laboran en el Departamento de Consejería Estudiantil del colegio Nacional 18 de Octubre.

Muestra

Estuvo compuesto por 238 estudiantes y el 50% de los docentes, esto es 15 Profesores y dos profesionales que laboran en el Departamento de Consejería Estudiantil.

Tamaño de la muestra

$$N = 520$$

$$n = ?$$

$$Z = 95\%$$

$$P = 50\%$$

$$Q = 50\%$$

$$e = 0,05\%$$

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + N \cdot e^2}$$

$$\hat{n} = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(520)}{(1,96)^2(0,5)(0,5)+(520)(0,05)^2}$$

$$\hat{n} = \frac{(3,84)(0,25)(520)}{(3,84)(0,25)+(520)(0,0025)}$$

$$\hat{n} = \frac{499,2}{0,96 + 1,3}$$

$$\hat{n} = \frac{499,2}{2,26}$$

$$N = 238 \text{ estudiantes}$$

**IX. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS E
INTERPRETACIÓN**

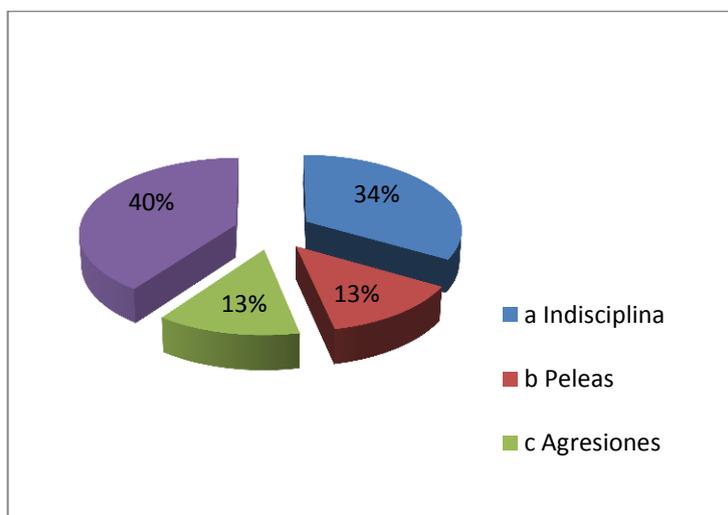
**ENCUESTA APLICADA A LOS
DOCENTES DEL COLEGIO
18 DE OCTUBRE
DEL CANTÓN PORTOVIEJO**

CUADRO Y GRÁFICO N°1

¿Qué tipo de conflictos se presentan en los estudiantes del colegio?

Alternativas	F	%
Indisciplina	5	34
Peleas	2	13
Agresiones	2	13
Violencia intrafamiliar	6	40
TOTAL	15	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Docentes del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En relación a la pregunta sobre los tipos de conflictos que se presentan en el colegio, los docentes manifestaron: 34% la indisciplina; 13% las peleas; 13% las agresiones, 40% la violencia intrafamiliar, destacándose el último de las alternativas en mención.

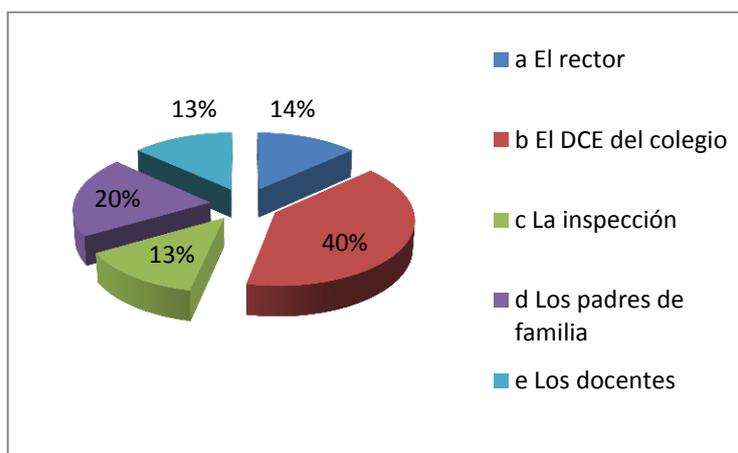
Se determina que existen muchos conflictos entre los estudiantes, siendo la violencia intrafamiliar y la indisciplina que tienen mayor relevancia.

CUADRO Y GRÁFICO N°2

¿Usted considera que los conflictos de los estudiantes tiene que ser resueltos por:

Alternativas	F	%
El rector	2	14
El DCE del colegio	6	40
La inspección	2	13
Los padres de familia	3	20
Los docentes	2	13
TOTAL	15	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Docentes del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los docentes manifestaron los conflictos tienen que ser resueltos por: 14% rector; 40% el DCE del colegio; 13% la inspección; el 20% los padres de familia, finalmente el 20% consideró que son los docentes.

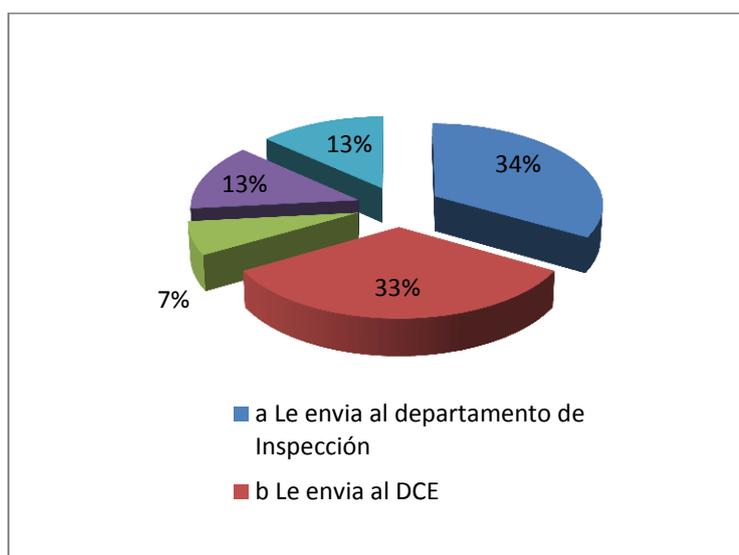
En relación a los datos logrados mediante encuesta; los educadores tienen diferentes opiniones sobre quienes deberían aplicar la mediación entre estudiantes; pero un buen porcentaje de ellos, coinciden en afirmar debería ser el Departamento de Consejería Estudiantil.

CUADRO Y GRÁFICO N° 3

Cuando se presenta un conflicto entre los estudiantes en clase; ¿Usted procede de la siguiente manera:

Alternativas	F	%
Le envía al departamento de Inspección	5	34
Le envía al DCE	5	33
El saca de clase	1	7
Usted lo soluciona	2	13
Otros	2	13
TOTAL	15	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Docentes del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre los procedimientos que se debería seguir ante la presencia de un conflicto, los docentes contestaron lo siguiente: 34% envía al Departamento de Inspección; 33% envía al DCE, 7% saca de clase; 13% él mismo lo soluciona, finalmente 13% procede de otra manera.

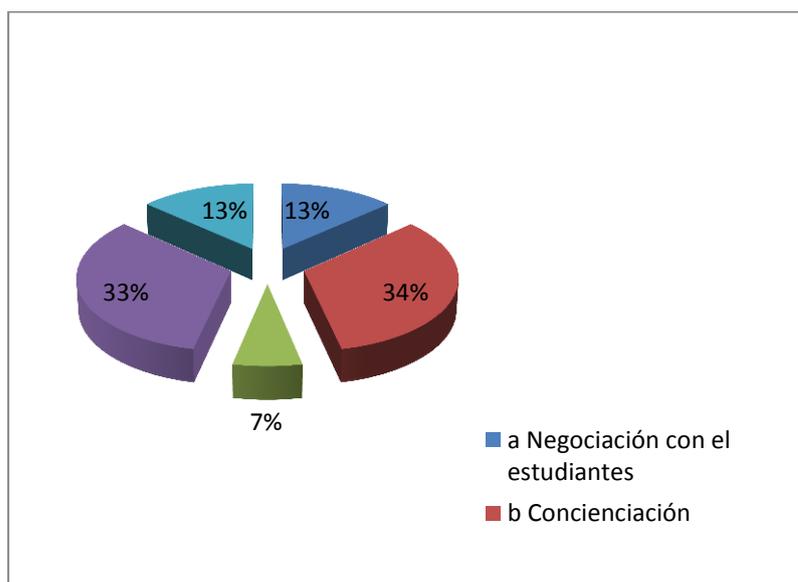
De acuerdo a los datos obtenidos mediante encuesta los profesores/as proceden de distinta manera, pero un considerable porcentaje de ellos coinciden en que ante un conflicto entre los estudiantes, le envían al Departamento de Inspección y al Departamento de Consejería Estudiantil.

CUADRO Y GRÁFICO N° 4

¿Cuáles con los procedimientos de mediación que realiza la Trabajadora Social del colegio?

Alternativas	F	%
Negociación con el estudiantes	2	13
Concienciación	5	34
Empatía	1	7
Diálogo	5	33
Otros	2	13
TOTAL	15	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Docentes del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre los procedimientos que realiza la Trabajadora Social, los docentes expresaron lo siguiente: 13% de los docentes manifestaron que la Trabajadora Social realiza negociación con el estudiante; 34% la

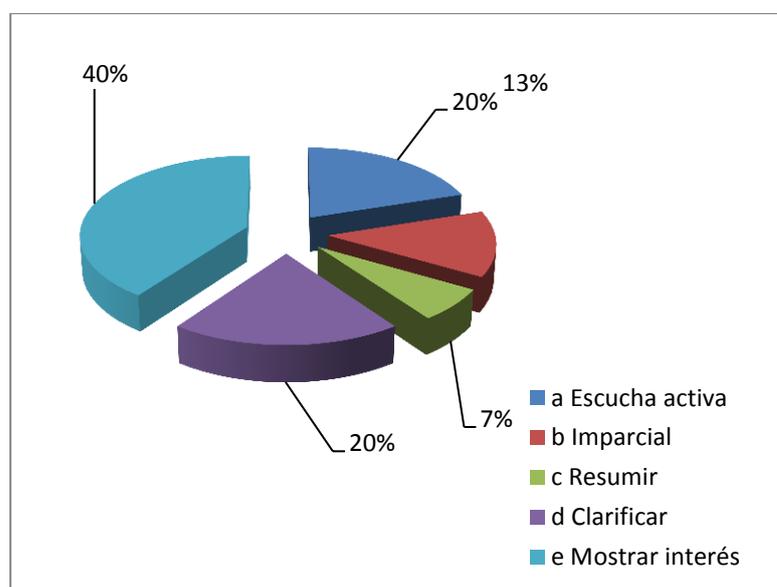
concienciación; 7% empatía; 33% el diálogo; 13% hay otros procedimientos. En relación a los datos obtenidos; se deduce que una tercera parte de los educadores del colegio, coinciden en manifestar que el diálogo es uno de los principales procedimientos que utiliza la Trabajadora Social en la mediación.

CUADRO Y GRÁFICO N°5

**Cuándo se presente conflictos entre los estudiantes,
¿La Trabajadora Social, aplica el siguiente proceso de
mediación?**

Alternativas	F	%
Escucha activa	3	20
Imparcial	2	13
Resumir	1	7
Clarificar	3	20
Mostrar interés	6	40
TOTAL	15	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Docentes del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre el proceso de mediación que aplica en los estudiantes la Trabajadora Social, los docentes consideraron las siguientes respuestas: 20% la escucha activa; 13% imparcial; 7% resumir; 20% clarifica,

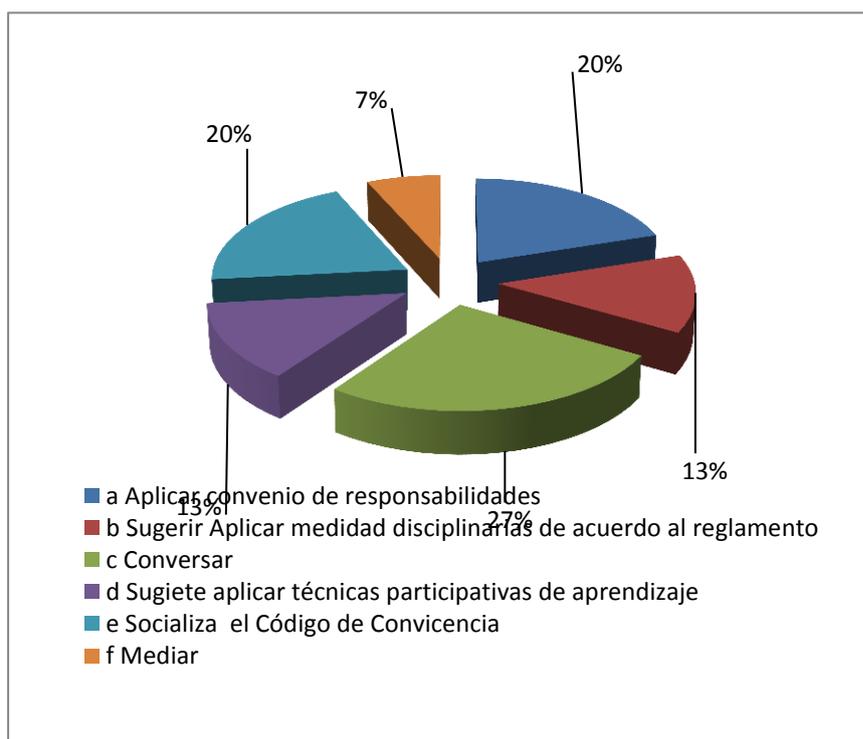
finalmente, 40% mostrar interés. En relación a los datos logrados mediante encuesta se resume, según la opinión de los profesores/as, la Trabajadora Social aplica el proceso de mostrar interés cuando se presenta conflictos entre los estudiantes, lo cual es positivo, porque a partir de este elemento puede iniciarse el proceso de mediación.

CUADRO Y GRÁFICO N° 6

Las estrategias que aplica la T.S. en la resolución de conflictos son:

Alternativas	F	%
Aplicar convenio de responsabilidades	3	20
Sugerir Aplicar medidas disciplinarias de acuerdo al reglamento	2	13
Conversar	4	27
Sugiere aplicar técnicas participativas de aprendizaje	2	13
Socializa el Código de Convivencia	3	20
Mediar	1	7
TOTAL	15	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Docentes del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ante la indagación de las estrategias que aplica la Trabajadora Social en la resolución de conflictos, los educadores opinaron lo siguiente: 20% la Trabajadora Social aplica el convenio de responsabilidades; 13% sugerir aplicar medidas disciplinarias de acuerdo al reglamento; 34% conversar; 13 señaló sugiere aplicar técnicas participativas de aprendizaje; 20% opto por: socializar el Código de Convivencia y el 7% mediar.

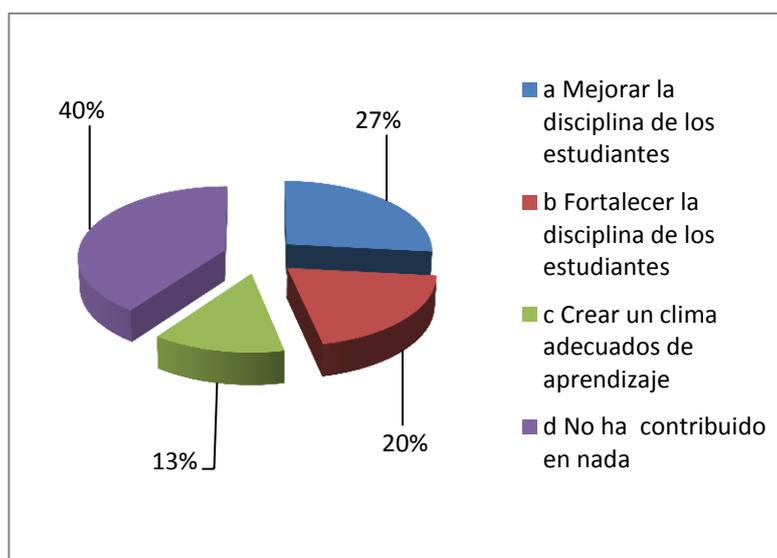
En relación a los datos obtenidos, un poco más de la tercera parte de los Maestros/as, están de acuerdo en afirmar que la estrategia que aplica la Trabajadora Social en la resolución de conflictos es la conversación, mientras que la mediación es lo que menos se utiliza.

CUADRO Y GRÁFICO N° 7

Cree usted que la intervención del Trabajador Social ha contribuido a:

Alternativas	F	%
Mejorar la disciplina de los estudiantes	4	27
Fortalecer la disciplina de los estudiantes	3	20
Crear un clima adecuados de aprendizaje	2	13
No ha contribuido en nada	6	40
TOTAL	15	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Docentes del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre cómo ha contribuido la intervención de la Trabajadora Social, los docentes enunciaron las siguientes respuestas: 27% a mejorar la disciplina de los estudiantes; 20% fortalecer la disciplina de los estudiantes; 13% a crear un clima adecuados de aprendizaje y un 40% a no ha contribuido a nada.

En cuanto a los resultados logrados, un importante porcentaje de los docentes, afirman que la intervención del Trabajador Social no ha contribuido en nada, es decir que su papel ha pasado desapercibido, ante la serie de conflictos que en la institución educativa se han presentado.

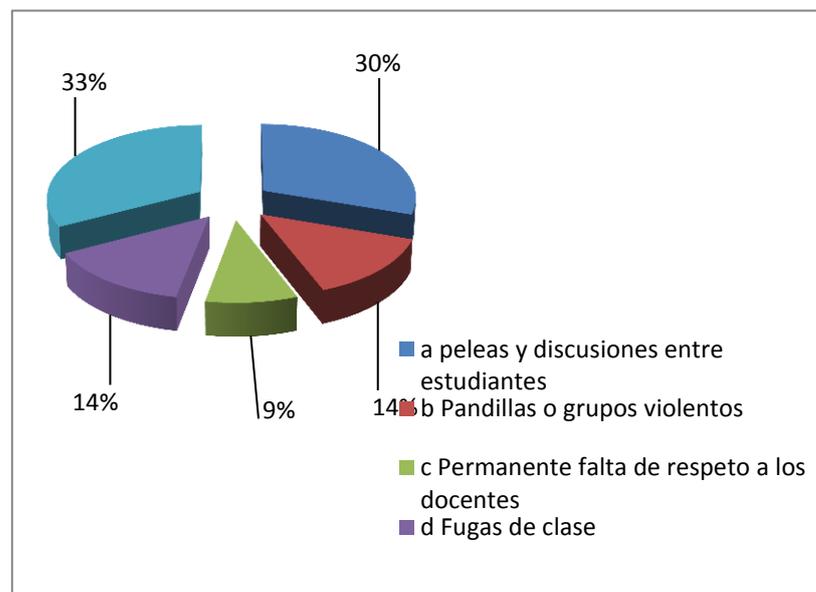
ENCUESTA APLICADA
A LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO
18 DE OCTUBRE
DEL CANTÓN PORTOVIEJO

CUADRO N° 1

De los siguientes conflictos, señale cuáles se presentan en el colegio

Alternativas	F	%
Peleas y discusiones entre estudiantes	72	30
Pandillas o grupos violentos	33	14
Permanente falta de respeto a los docentes	21	9
Fugas de clase	34	14
Inadecuadas relaciones interpersonales	78	33
TOTAL	238	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Estudiante del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con respecto a los conflictos que se presentan en el colegio los estudiantes respondieron: 30% peleas y discusiones, 14% pandillas o

grupos violentos, 9% permanente falta de respeto a los maestros/as; 14 fugas de clase, 33% inadecuadas relaciones interpersonales.

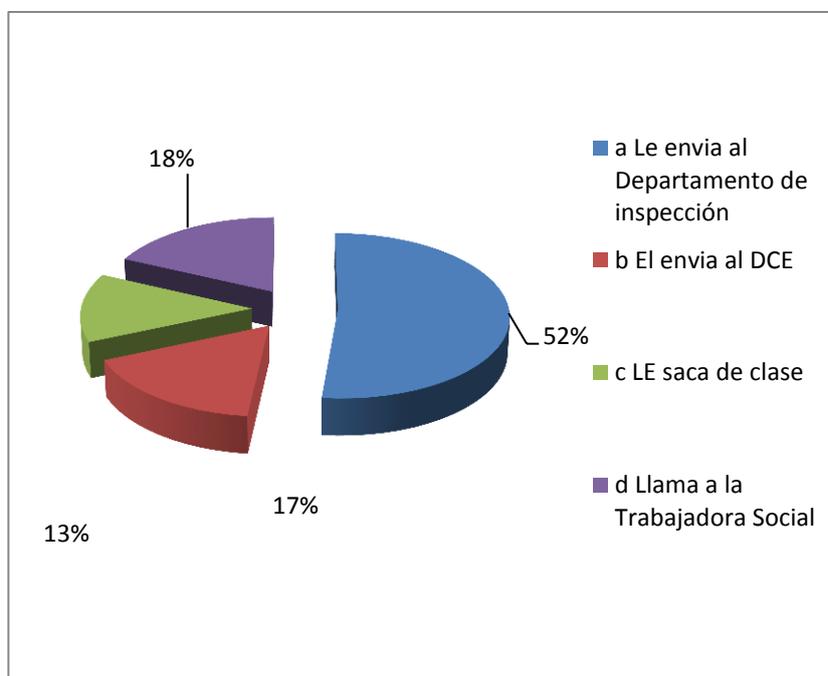
Se deduce que en la mencionada institución educativa se presentan algunos conflictos; pero los de mayor relevancia, según los estudiantes, son las inadecuadas relaciones interpersonales y las peleas y discusiones entre los estudiantes; lo cual debe estar afectando al proceso enseñanza aprendizaje, ya que para una buena formación hay necesidad de que exista un ambiente de armonía, respeto y comprensión.

CUADRO Y GRÁFICO N° 2

De lo que usted ha observado, cuando se presenta un conflicto en clase el docente, procede de la siguiente manera:

Alternativas	F	%
Le envía al Departamento de inspección	123	52
Le envía al DCE	40	17
Le saca de clase	32	13
Llama a la Trabajadora Social	43	18
TOTAL	238	100

REPRESENTACION GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Estudiante del Colegio 18 de Octubre

Elaboración Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre el proceder del docente ante la presencia de un conflicto, los resultados que se obtuvieron, según los estudiantes: 52% le envía al Departamento de Inspección; 17% es enviado al Departamento de Consejería Estudiantil; 13% le saca de clase y el 18% llama a la Trabajadora Social.

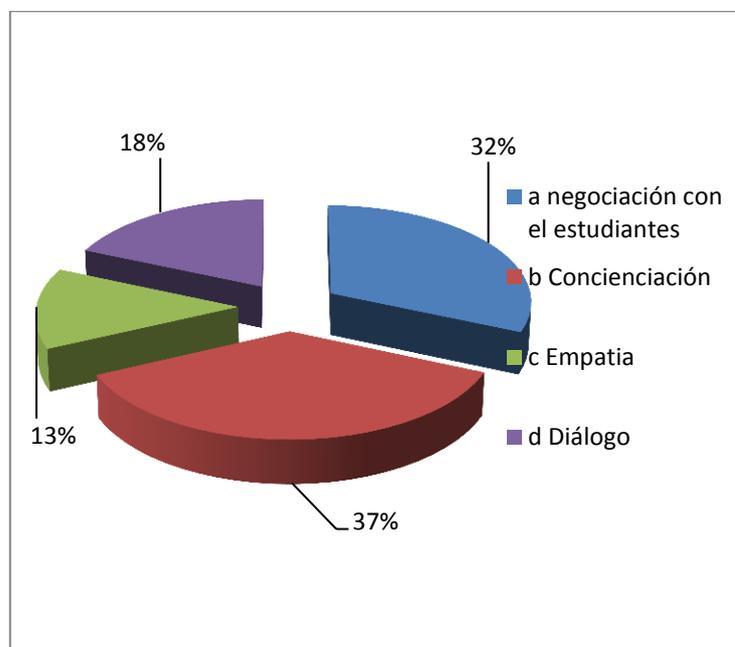
Se resume que ante la presencia de un conflicto el docente procede enviándoles a los estudiantes al Departamento de Inspección; pero también persisten algunas prácticas negativas, como el sacar de clases a los estudiantes; significa que no hay una comprensión adecuada sobre la mediación.

CUADRO Y GRÁFICO N° 3

De lo que usted ha observado, la Trabajadora Social cuando se presenta conflictos, entre los compañeros, procede de la siguiente manera:

Alternativas	F	%
Negociación con el estudiantes	75	32
Concienciación	87	37
Empatía	32	13
Diálogo	44	18
TOTAL	238	100

REPRESENTACION GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Estudiante del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Las autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que tiene que ver con el proceder de la Trabajador Social cuando se presenta conflictos, los estudiantes expresaron lo siguiente: 32% procede mediante la negociación con el estudiante; 37% la concienciación; 13% empatía, 18% diálogo.

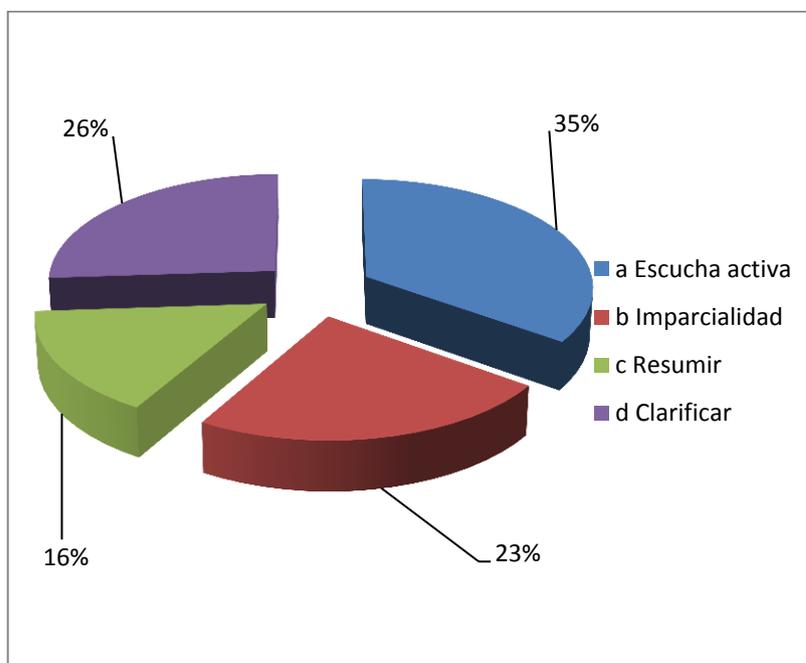
Se puede deducir que la concienciación y negociación son los procedimientos mayormente utilizados por la Trabajadora Social cuando se presenta un conflicto; esto quiere decir que pretende hacerle consciente de lo que el discente está haciendo y posteriormente llegar a un acuerdo para que no lo vuelva a hacer.

CUADRO Y GRÁFICO N° 4

Ante la presencia de conflictos entre sus compañeros; la Trabajadora Social, sigue el proceso siguiente:

Alternativas	F	%
Escucha activa	83	35
Imparcialidad	56	23
Resumir	37	16
Clarificar	62	26
TOTAL	238	100

REPRESENTACION GRÀFICA PORCENTUAL



Fuente: Estudiante del Colegio 18 de Octubre
Elaboración: Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las respuestas de los estudiantes con respecto al proceso que sigue la Trabajadora Social, ante el conflicto, son las siguientes: 35% escucha activa; 23% la imparcialidad; 16% resumir; 26% clarificar.

La Trabajadora Social aplica un proceso, donde lo más relevante es escucha activa; es decir, la habilidad de ir a las causas del acto realizado por el estudiante y a partir de allí dar una alternativa para superarlo.

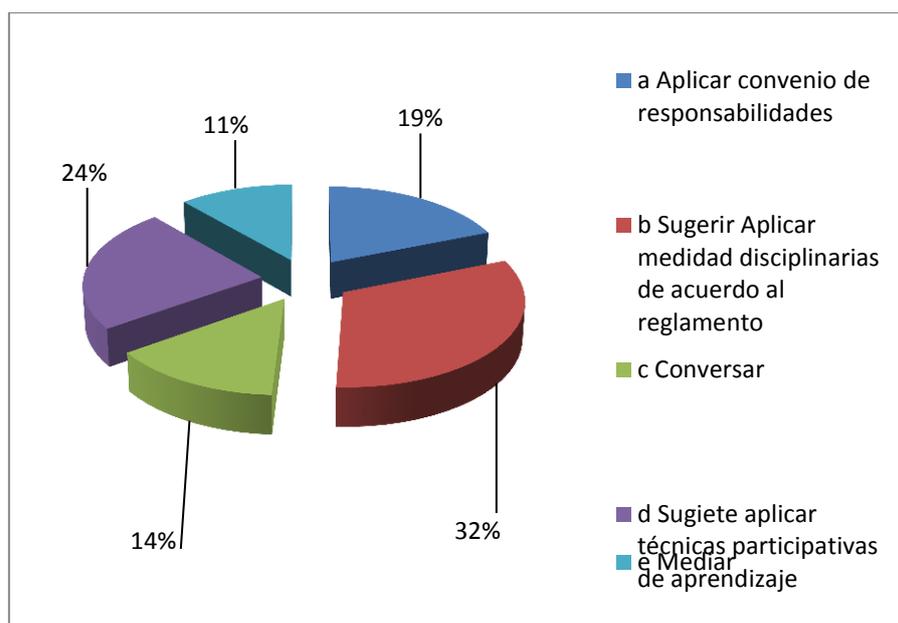
CUADRO Y GRÁFICO N° 5

**Las estrategias que aplica la Trabajador Social,
en la mediación son:**

**RE
PRE
SEN
TACI
ON
GRÀ
FICA
POR
CEN**

Alternativas	F	%
Aplicar convenio de responsabilidades	45	19
Sugerir Aplicar medidas disciplinarias de acuerdo al reglamento	76	32
Conversar	34	14
Sugiere aplicar técnicas participativas de aprendizaje	56	24
Mediar	27	11
TOTAL	238	100

TUAL



Fuente: Estudiante del Colegio 18 de Octubre

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los datos proporcionados por los estudiantes, con respecto a estrategias de mediación aplicadas por la Trabajador Social fueron los siguientes: 19% aplican un convenio de responsabilidades; 32% sugiere aplicar medidas disciplinarias; 14% conversa, 24%% que sugiere aplicar técnicas participativas de aprendizaje, 11% mediar.

La Trabajadora Social aplica algunas estrategias en mediación, destacándose la de sugerir aplicar medidas disciplinarias, mientras que mediar es lo menos que realiza, significa que aún este procedimiento no es utilizado en toda su magnitud.

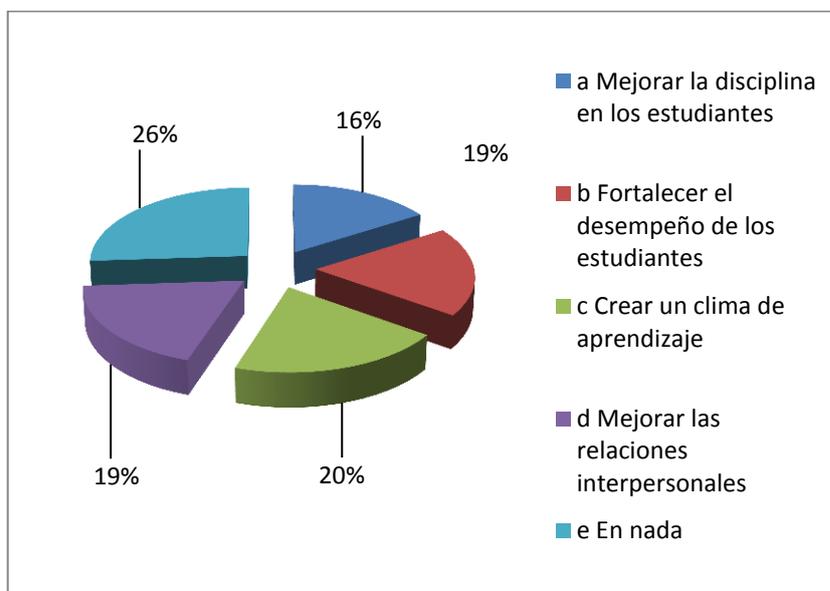
CUADRO Y GRÁFICO N° 6

Las normas y procedimientos que aplica la Trabajadora

Social, Ha dado resultados en:

Alternativas	F	%
Mejorar la disciplina en los estudiantes	38	16
Fortalecer el desempeño de los estudiantes	45	19
Crear un clima de aprendizaje	48	20
Mejorar las relaciones interpersonales	45	19
En nada	62	26
TOTAL	238	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Estudiante del Colegio 18 de Octubre

Elaboración: Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre los resultados de las normas y procedimiento que ha aplicado la Trabajadora Social, los estudiantes expresaron: 16% mejorar la disciplina; 19% fortalecimiento del desempeño académico, 20% crear un clima de aprendizaje; 19% mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes, 26% en nada.

En definitiva los estudiantes tienen diferentes visiones sobre los resultados las normas y procedimientos aplicados por la Trabajadora Social, destacándose el mejorar las relaciones interpersonales y la creación de un clima de aprendizaje.

COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y

VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Una vez concluida la presente investigación se procedió a la comprobación de los objetivos y verificación de hipótesis, para lo cual se plantearon 4 objetivos; un general y tres específicos, los que han sido cumplidos en su totalidad en el desarrollo de la tesis.

Comprobación de los objetivos

El objetivo general fue el siguiente: **Identificar el uso de la mediación en el proceso de intervención del Trabajador Social del Departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo.**

El logro de este objetivo se lo demuestra en el cuadro y gráfico N°5, de la encuesta aplicada a los docentes, en donde un mínimo porcentaje de profesores señalan que la Trabajadora Social, en la resolución de conflictos aplica la mediación; situación que corroborada por los resultados de la encuesta a los estudiantes, quienes en el cuadro y gráfico N° 4, la empatía y el diálogo que son parte del proceso de mediación tienen un bajo porcentaje.

En cuanto al primer objetivo específico, se lo formuló de la siguiente manera: **Relacionar las etapas del proceso de formación.**

El cumplimiento de este objetivo se lo alcanzó en el cuadro N° 4 de la encuesta aplicada los estudiantes en donde se señala que los procedimientos aplicados es la negociación con el estudiante; concienciación, empatía, diálogo; aunque sus porcentajes son pequeños.

También los maestros/as en el cuadro y gráfico N° 3, señalan que la negociación con el estudiante; la concienciación, empatía y diálogo son los procedimiento que aplica la Trabajadora Social.

Con respecto al segundo objetivo específico que dice así: **determinar la intervención profesional del Trabajador Social en los conflictos estudiantiles.**

Este objetivo se logró en el cuadro N° 2 donde los docentes afirman que ante los conflictos de los estudiantes consideran que debe ser resuelto por el Departamento de Consejería estudiantil donde actúa la Trabajadora Social.

Del mismo modo el en cuadro y gráfico N° 2, de la encuesta aplicada a los estudiantes, señalan que cuando se presenta un conflicto el docente llama a la trabajadora social para que lo resuelva; de esta manera queda establecido la intervegncción de la Trabajadora Social en los conflictos, en donde deberá mediar y disminuir los efectos de los problemas que se presentan en la institución educativa.

En el tercer objetivo específico, que señala: diseñar una propuesta. Este objetivo se cumplió al elaborar una propuesta en el presente documento.

Verificación de Hipótesis

La hipótesis general se la planteó de la siguiente manera: **La mediación es un proceso efectivo para el Trabajador Social en la resolución de conflictos en el departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo.**

Esta hipótesis se verifica como verdadera, ya que en la entrevista a la Trabajadora Social, en la pregunta N° 4, señala que cuando se aplica bien el proceso de mediación los conflictos se resuelven y disminuyen en la institución educativa.

Con respecto a la primera hipótesis específica se la planteó de la siguiente manera: **El procedimiento de la mediación contribuye en la resolución de conflicto de los estudiantes del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo.**

Se verifica como hipótesis verdadera, aseveración que se evidencia en el cuadro y gráfico N°5, de la encuesta aplicada a los docentes, se establece que cuando se presenta conflictos en los estudiantes la Trabajadora procede a mediar, principalmente a través de mostrar interés clarificar y escucha activa.

En cuanto a la segunda hipótesis que dice: **La mediación contribuye favorablemente en la resolución de conflictos de los y las estudiantes del Colegio Nacional 18 de Octubre**; se verifica como verdadera; lo cual es demostrado en el cuadro y gráfico n° 3, de la encuesta realizada a los estudiantes, quienes señalan cuando se presentan conflictos entre los estudiantes, Trabajadora Social procede a aplicar procesos de concienciación y negociación con los discentes involucrados; afirmación que concuerda con las opiniones de los docentes en el cuadro y gráfico N°4 donde una tercera parte de ellos, señala que la Trabajadora Social realiza procesos de concienciación.

X CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez concluido con la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Conclusiones

- ❖ La Trabajadora Social del Departamento de Consejería Estudiantil del Colegio Nacional 18 de Octubre, ha aplicado el proceso de mediación pero no de manera adecuada por lo que aún persisten algunos problemas entre los estudiantes como indisciplina, peleas, agresiones; además no cuenta con la incorporación de la comunidad educativa en la solución de los conflictos.

- ❖ El procedimiento que ha seguido la Trabajadora Social del Colegio 18 de Octubre en el proceso de mediación ha sido el siguiente: la escucha activa, estructurar; ponerse en el lugar del otro; mensajes en primera persona; los cuales han sido aplicados de manera precisa y concisa, lo que ha demandado el desarrollo de una serie de habilidades y destrezas, porque no solo basta la voluntad sino la capacidad y el conocimiento.

- ❖ La intervención de la Trabajadora Social con los estudiantes del Colegio, en el proceso de mediación se da a través de negociaciones, concienciación, empatía, dialogo y otros mecanismos, sugiriendo para ello la aplicación de convenio de responsabilidades, medidas disciplinarias, aplicación de técnicas activas de aprendizaje y la mediación.

- ❖ La institución educativa, objeto de estudio, considera que los conflictos de los estudiantes deben ser resueltos principalmente por el Departamento de Inspección y de Consejería Estudiantil, es decir no hay visión holística del proceso formativo del estudiante.

Recomendaciones

- ❖ Que la Institución educativa capacite a la Trabajadora Social y la Psicóloga Educativa, en el proceso de mediación en los conflictos estudiantiles, porque si bien es cierto la Trabajadora Social, tiene la voluntad de ayudar en la solución de los problemas surgidos en la convivencia de los estudiantes, no tienen los conocimientos necesarios para hacerlo de manera eficaz y eficiente.

- ❖ Que se socialice mediante talleres académicos los argumentos teóricos y procedimientos de la mediación en el campo educativo a todos los actores del proceso educativo del Colegio.

- ❖ Profundizar la aplicación de la mediación en los conflictos estudiantiles, a través de métodos y técnicas activas que permitan la reflexión y concienciación de los educandos.

- ❖ Que los estudiantes, padres de familia, docentes, autoridades, Trabajadora Social y Psicóloga Educativa, intervengan en la solución de los diferentes conflictos, ya que el proceso formativo no solo es respetabilidad de los Departamentos sino de toda la institución en sí.

XI PROPUESTA

LA MEDIACIÓN EN EL AMBITO EDUCATIVO PARA FORTALECER EL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LOS Y LAS ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL 18 DE OCTUBRE

Antecedentes y Justificación

El proceso enseñanza aprendizaje es un hecho bastante complejo, en el intervienen una serie de influencias sociales, culturales, económicos, político y hasta religiosos. Un sistema educativo debe tomar en cuenta todos estos elementos para poder diseñar las diferentes líneas educativas para que se cumpla con las tareas de educar y formar a las personas con habilidades, destrezas y Valores.

Pero una institución educativa no es una isla o se desenvuelve al margen de los problemas sociales que tiene la sociedad en general, sino que tal como lo manifestaba Althusser (2005), es en la “escuela donde se manifiestan o evidencia los conflictos sociales”; precisamente en el Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo, a donde asisten estudiantes de los sectores periféricos, lugares que tienen una multiplicidad de situaciones adversas o de riesgo; el proceso educativo es muy complejo.

Las nuevas propuestas y modelos pedagógicos vienen proponiendo que la función de la Educación formal, no solo es la de posibilitar la información científica sino también la de enseñar modelos de comportamiento, basada en relaciones interpersonales equitativas, solidarias y fraternas, es decir el Saber Ser y Estar”, tal como lo expresa el Plan Nacional del Buen Vivir del sistema Educativo Ecuatoriano que está plasmado en los principios que deben regir lo DCE

Por ello se hace necesario la intervención de la Trabajadora Social, que es quien ayuda a promover y lograr una educación integral, a ubicar de mejor manera la serie de conflictos que se san en la interrelación de los y las estudiantes; es conveniente que conozcan, maneje y aplique la mediación como una estrategia para mejorar el ambiente educativo y disminuir la serie de conflictos estudiantiles, que se presente.

OBJETIVOS

General

- ❖ Fortalecer la aplicación de la mediación en los conflictos que manifiestan los estudiantes del Colegio Nacional 18 de Octubre.

Específicos

- ❖ Dotar a la Trabajadora Social de argumentos y experiencias prácticas sobre la aplicación de la mediación.
- ❖ Mejorar el ambiente de aprendizaje mediante la disminución de conflictos estudiantiles.
- ❖ Involucrar a los docentes y padres de familia a la solución de los problemas de disciplina mediante la aplicación de la mediación.

Beneficiarios

Directos:

- ❖ Trabajadora Social del Colegio Nacional 18 de Octubre de la ciudad de Portoviejo.
- ❖ Estudiantes del Colegio Nacional 18 de Octubre

Indirectos

- ❖ Padres de familia
- ❖ Docentes
- ❖ Autoridades.
- ❖ Comunidad educativa

Localización física

- ❖ Colegio Nacional 18 de Octubre

Actividades

- ❖ Reunión con la Trabajadora Social para motivar a la capacitación
- ❖ Socialización el proyecto entre las autoridades, docentes y padres de familia
- ❖ Elaboración de un tríptico de difusión sobre la mediación
- ❖ Ubicación del sitio donde se realizará la capacitación
- ❖ Capacitación a la Trabajadora Social, equipo profesional del DCE y docentes
- ❖ Selección de la metodología a aplicar
- ❖ Elaboración de la planificación de la capacitación.
- ❖ La mediación. Definiciones
- ❖ Principios generales de la mediación
- ❖ Modelos Teóricos de la mediación
- ❖ Como intervenir en los conflictos estudiantiles
- ❖ ¿Qué es un conflicto?
- ❖ La situación social de los estudiantes del Colegio
- ❖ El Trabajador social en el nivel de bachillerato
- ❖ Situación actual del profesional de Trabajo Social en los colegios.

Metodología

Se utilizará la metodología participativa y reflexiva, con el apoyo de los siguientes métodos:

Participativa: Porque permitirá la participación de las Trabajadora Social , equipo del DCE y docentes, en el proceso de capacitación.

Analítica: Porque se analizará los conceptos en relación a la realidad de los estudiantes del colegio.

Reflexiva, Porque permitirá concienciar y valorar la importancia de la mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes.

Recursos

Humanos

- ❖ Trabajadora Social del Colegio 18 de octubre
- ❖ Autoridades del Colegio
- ❖ Docentes del colegio
- ❖ Personal que ejecutará la propuesta

Materiales

- ❖ Proyector de imágenes
- ❖ Material de oficina
- ❖ Trípticos
- ❖ Cartulinas de colores
- ❖ Otros

Económicos

Proyector de imágenes	\$ 100
Material de oficina	\$ 50
Trípticos	\$ 20
Cartulinas de colores	\$ 20
Otros	\$ 50
TOTAL	<hr/> \$ 240

XII PRESUPUESTO

El desarrollo de la presente investigación tuvo un costo de 700 dólares, valor que fue financiado por las autoras y distribuido de la siguiente manera:

Material d oficina	\$ 200
Libros	\$ 200
Movilización	\$ 100
Internet	\$ 200
Copias	\$ 100
Impresión encuadernación	\$ 100
Otros gastos	\$ 100
TOTAL	<hr/> \$ 1000

XIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014/2015

ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	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
Presentación del Proyecto		X																																						
Aprobación del Proyecto				X																																				
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis								X								X								X								X								
Reunión con el Tribunal de Revisión de Sustentación de Tesis											X									X				X								X								
Recopilación documental											X	X	X	X																										
Elaboración del Marco Teórico															X	X	X	X	X	X																				
Aplicación de encuestas y fichas																			X	X																				
Tabulación de datos																							X	X																
Análisis de resultados obtenidos																								X	X															
Conclusiones y Recomendaciones																									X	X														
Elaboración de la tesis																											X	X												
Entrega, análisis y aprobación de la tesis																																X								
Sustentación de tesis																																								

XIV BIBLIOGRAFÍA

AGUADO, Asenjo (2007). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Edit Narcea. España

BONAFE Schmitt (2004) la mediación escolar: prevención de la violencia o proceso educativo. Revista la Trama interdisciplinaria de Medición y Resolución de conflictos. España.

BOQUE, Torremorell, M.C. (2006). Cultura de mediación y cambio social. EditGedisa. Barcelona – España.

BUSHR, &Folger (2006) La promesa de la mediación. Edit Garnica. España

CALCATERRA, R. (2006). Mediación estratégica. EditGedisa Barcelona - España

MOOREChristopher (2005). El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Edit Garnica. Barcelona - España

NOCETTI,N., &Victor (2007, Fundamentos de Negociación. Serie de Documentos docentes

NOVEL Marti, G. (2008). Los programas educativos en la resolución de conflictos en el ámbito sanitario. Propuesta de un Modelo. Tesis Doctoral. Madrid – España. Universidad Cataplutense de Madrid.

GORJON Gómez; F J. (2008). Métodos alternos de Solución de Controversias II Edición. Edit Patria. México.

GIMÉNEZ Romero, C. (2008). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. Revista Migraciones. España

FOLBERG Y TAYLOR(2005) Mediación. Resolución de conflictos. Edit UNESCO. Barcelona – España

FISAS, Vicent (2006). Cultura de paz y gestión de conflictos. Ediciones UNESCO Edit Grey España.

HERNÁNDEZ Tirado (2007). El convenio de mediación. Comisión de Derechos Humanos. México

PARKINSON (2005. Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas. EditGedisa, Barcelona España.

SUAREZ,M. (2006). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. EditPaidos. Buenos Aires Argentina.

SEGURA: Manue. 2011. El aula de convivencia. Materiales educativas para su buen funcionamiento. EditKapeluz. Españan

VALLEJO,R., & Guillén (2006). Mediación, proceso, tácticas y técnicas. Edit Pirámide. España