

## Conflictividad familiar desde la mirada de la mediación en la intervención social

Family conflictivity from the view of mediation in social

Rivas Álava, José Gregorio  
Guillén De Romero, Jacqueline Coromoto  
Universidad Técnica de Manabí  
jrivas4331@utm.edu.ec  
jacqueline.guillen@utm.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0002-2859-6200>  
<https://orcid.org/0000-0002-9112-1910>

PP: 72-88

### Resumen

La mediación, como herramienta alterna de resolución de conflictos, ha sido utilizada por los trabajadores sociales como parte de su accionar profesional, cubriendo varios niveles en su intervención, como lo es la familia, caracterizando a esta unidad, por las interacciones de todos sus miembros, derivándose así, diversos tipos de conflictos entre ellos. Por tanto, este artículo reviste importancia debido a la necesidad de analizar la conflictividad familiar desde la mirada de la Mediación en la intervención social en el Sector La Mocerita del cantón Santa Ana, provincia de Manabí, Ecuador. Estuvo orientado en los fundamentos de la filosofía postpositivista cualitativa, bajo el método del paradigma interpretativo fenomenológico de tipo etnográfico, empleando la entrevista dirigida a tres familias que atraviesan por distintos tipos de conflictos familiares. Es imprescindible destacar que la intervención social del trabajador social a través de la mediación familiar es fundamental en la resolución de los conflictos familiares.

**Palabras clave:** Conflictividad Familiar, Mediación, Intervención Social, Trabajo Social.

### Abstract

Mediation, as an alternative tool for conflict resolution, has been used by social workers as part of their professional actions, covering several levels in their intervention, such as the family, characterizing this unit, by the interactions of all its members, thus deriving different types of conflicts between them. Therefore, this article is important due to the need to analyze family conflict from the perspective of Mediation in social intervention in the La Mocerita Sector of the Santa Ana canton, Manabí province, Ecuador. It was oriented in the foundations of the qualitative postpositivist philosophy, under the method of the phenomenological interpretative paradigm of ethnographic type, using the interview addressed to three families that go through different types of family conflicts. It is essential to emphasize that the social intervention of the social worker through family mediation is fundamental in the resolution of family conflicts.

**Keywords:** Family conflicts, Mediation, Social Intervention, Social Work.

## INTRODUCCIÓN

El conflicto es parte sustancial de las relaciones sociales, siendo uno de los más usuales de la vida en sociedad, aquellos que se originan dentro del seno familiar y donde, producto de aquellas disparidades, entran en juego los vínculos afectivos que unen a los integrantes de este grupo. En tal sentido, la mediación en la intervención social, es un proceso innovador que introduce la concepción del conflicto como un acontecimiento voluntario, imparcial, neutral y sobre todo confidencial, permite que los congéneres puedan ser los protagonistas y partícipes activos en la resolución de los conflictos que atraviesan.

Es así que, desde la intervención social, la mediación como binomio cooperativo del Trabajo Social ante la conflictividad familiar, guarda en su esencia la búsqueda del bienestar y una cultura de paz entre los individuos de una misma unidad familiar, a través del fortalecimiento del proceso comunicativo entre las partes enfrentadas o frente a una situación determinada, y a su vez, la mejora de las relaciones interpersonales, donde, el trabajador social es considerado el profesional idóneo como mediador para la búsqueda del consenso y reconciliación entre quienes están en conflicto.

Por consiguiente, este trabajo reviste importancia debido a que la mediación de carácter familiar es una alternativa innovadora y eficaz en lo referente a la resolución de los problemas, en la que, con el apoyo profesionalizado de una tercera persona imparcial y neutral quien concilia, se restablecen los vínculos afectivos, de modo que las partes conflictuadas pueden construir acuerdos en la búsqueda del bienestar individual y del grupo, así como la fraternidad, la armonía y la felicidad en el hogar y por ende, la cultura de paz.

Es preciso destacar que, esta disquisición tuvo como objetivo principal analizar la conflictividad familiar desde la mirada de la Mediación en la Intervención Social en el Sector La Mocerita del cantón Santa Ana, provincia de Manabí,

Ecuador; por ello, en aras de conocer la realidad vivida por cada sujeto, como informantes claves de su mundo y su cosmovisión de la forma más auténtica, estuvo orientada en los principios de la filosofía postpositivista cualitativa, bajo el método interpretativo-fenomenológico, de tipo etnográfico, descriptivo y bibliográfico, empleando la entrevista como una de las técnicas propias de la investigación social.

### La conflictividad familiar

Evidentemente, los conflictos son considerados como aquellos elementos intrínsecos e inherentes de la vida en sociedad, debido a que son tan antiguos como la especie humana, siendo el centro de toda relación social. Siendo así que, cada individuo piensa, opina y actúa en base a convicciones propias, movilizándose por intereses deseados y buscando la forma de satisfacerlos, causando contradicciones para el resto de individuos. Es por eso, resaltando los aportes desplegados por Illera (2017:36) que:

*“El conflicto es parte de la sociedad humana, donde los seres humanos se centran en el marco de las dinámicas presentes en las relaciones sociales que se establecen como miembros de grupos o comunidades sociales, tienen la necesidad y el deber de ponerse de acuerdo, buscar consensos y convivir en paz a efecto de lograr la armonía y equilibrio social. La satisfacción de sus necesidades o de sus intereses los enfrenta y envuelve en relaciones contradictorias, en las que es necesaria la búsqueda de escenarios para lograr acuerdos”.*

En virtud de lo anterior, dentro de las sociedades, se encuentran diferentes grupos sociales, uno de ellos es la familia, considerada como una institución primaria y básica de socialización, y a la vez como un sistema, caracterizado por la red de interacciones existentes entre quienes la conforman, y porque los mismos están subdivididos en subsistemas que se interrelacionan entre sí, de manera que a los grupos familiares no se lo puede distinguir como una suma de individualidades, sino como un conjunto de interacciones, de las cuales surgen los conflictos. En este sentido, el conflicto, en palabras de Torrego (2003:55), quien lo define como:

*“Una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, valores, intereses, deseos o necesidades son incompatibles. Donde juegan un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada, en función de cómo sea el proceso de resolución”.*

Por consiguiente, al conflicto se percibe más que una situación, como un proceso que da a inicio a discrepancias con un nivel de incompatibilidad en base a posiciones e intereses propios a causa de una ideología en concreto de dos o más partes que consideran tener la razón sobre algún tema o una situación en específica, y esto genera que las relaciones interpersonales se vean afectadas por dicha incompatibilidad.

Por tanto, cuando surgen diferentes conflictos dentro de una unidad o grupo social determinado, se está haciendo referencia a un término que engloba todo este conjunto de situaciones que generan incompatibilidad, es decir, la conflictividad, misma que tiene una causa, un origen, un proceso y una solución, debido a que, al agrupar diversas clases de conflictos dentro de una unidad, grupo y contexto determinado, depende totalmente de lo que la caracteriza y la determina.

Siguiendo el hilo conductual, es menester añadir que, los conflictos surgen debido a la disparidad de intereses y relaciones que algunas veces son incompatibles que se encuentran en las sociedades, los cuales cuentan con la dimensión de la conciencia de los actores participantes, no solo de ideas y estrategias sino también de sentimientos, que agrega matices singulares a la experiencia conflictiva, de disputa o coerción según lo exponen Guillén et al., (2017). Destaca que, esta diversidad de ideologías es la que hace que los conflictos puedan existir y establecerse entre estos actores participantes, destacando la disconformidad entre los intereses, objetivos o valores entre personas con relaciones recíprocas entre sí, de forma que imposibilite que cada una pueda conseguir lo que desea sin contar con la otra.

Ahora bien, se señala que, el conflicto familiar es algo natural e inevitable, debido a la convivencia de los miembros del grupo familiar, quienes se caracterizan por tener diferentes edades, pensamientos y formas de ver la vida (Rovira, 2018). En otras palabras, el conflicto es parte ineludible de la convivencia familiar, en el que surgen elementos como la divergencia de opiniones y pensamientos sobre diversos temas y situaciones, así también los roles que cada individuo cumple dentro de cada familia son cruciales para la generación de estos conflictos; y a esto es lo que se llama conflictividad familiar, al conjunto de problemas que se derivan exclusivamente desde el seno familiar y que tienen una carga afectiva durante la presencia de los mismos y que repercuten en el bienestar de los miembros que conforman este grupo. En función de lo antes expuesto, se trae a colación los planteamientos de Ponce (2017:32), quien destaca que:

*“Reconocer a la familia en sus diversos tipos no es una idea del todo renovadora, puesto que, al ser una institución natural que se desarrolla en la dinámica y contexto social, afronta procesos conflictivo-evolutivos, tanto en su propia estructura como dentro del grupo social”.*

En tal sentido, sea cual sea el modo, los conflictos familiares son situaciones que contienen un alto grado de afectividad, siendo los causantes de un desequilibrio que trasciende hacia ciertos cambios o incluso, la potenciación de las capacidades adaptativas de todos los miembros del grupo cuando se tiene el conocimiento de que se atraviesa por una situación problema. Por ende, se concibe a la familia como una entidad de tipo conflictivo-evolutiva, siendo esta un organismo vivo y versátil que crece del conflicto, en forma similar al ser humano; en la cual, existe la posibilidad que la familia pueda evolucionar mediante el conflicto, o, por el contrario, el grupo familiar se puede destruir en él Ponce (2017).

Bajo estos preceptos, cuando se presentan conflictos en el núcleo familiar, los congéneres se ven afectados en mayor grado por las relaciones afectivas que

los entrelazan, debido a que la familia, considerada como un sistema, da lugar a que todo lo que le perjudique a uno de sus integrantes, en efecto, perjudicará a los otros. En lo respecta, resaltando los argumentos señalados por la autora Rivera (2014:14) la conflictividad familiar hace referencia a:

*“Un producto social, consecuencia natural de la interacción humana. Es el resultado de un proceso interactivo particular que se da en un contexto determinado. Se lo describe como un sistema dinámico en el cual los eventos y las comprensiones constantemente reestructuran y reinterpretan el pasado, el presente y el futuro. [...] teniendo un origen, una dinámica, un proceso y un resultado”.*

En el mismo orden de ideas, se señala que la conflictividad familiar se refiere a un proceso dinamizador que resulta de las acciones recíprocas entre los miembros de la familia, así como también del conjunto de disidencias, disparidades y divergencias que hacen que la relación afectiva, la comunicación, los valores, la contraposición de intereses e inclusive los roles que cada individuo cumple dentro de esta unidad social, sean elementos que formen parte de los diversos tipos de conflictos.

En este contexto investigativo, se trae las premisas de García (2019), quien señala que, por los vínculos que se establecen y las particularidades de los miembros que los conforman, existen diferentes tipologías del conflicto en el ámbito familiar, siendo estos de pareja, teniendo su origen en malos entendidos generados por el actuar, pensar y sentir de forma diferente entre que surgen en la cotidianidad; así también, los conflictos entre padres e hijos, divididos en función de las etapas vitales: infancia, adolescencia y adultez; en el mismo hilo conductual, se encuentran los conflictos entre hermanos, que suelen durar poco y comúnmente resueltos por ellos mismos; y, por último, los conflictos con las personas adultas mayores, tanto a nivel biológico, psicológico, como a nivel social.

### **La mediación como binomio cooperativo en Trabajo Social**

El Trabajo Social cubre varios ámbitos de intervención profesional y en

cada uno de ellos, el profesionalista de esta disciplina científica de las ciencias sociales, se encuentra inmerso en su labor con las personas, familias, grupos y/o comunidades, con el fin de lograr el cambio social, solventando conflictos y resolviendo diferentes problemáticas. Es por ello, que se puede señalar que “la función mediadora forma parte de la intervención social” (Jiménez, 2020, p.31).

Por consiguiente, es de importancia resaltar que la mediación es un nexo a través del cual las personas que se encuentran inmersos en una situación conflictiva pueden gestionar positivamente y de forma voluntaria las divergencias que generan cierto nivel de malestar entre las partes. De tal forma que la mediación se caracteriza como una fórmula pacífica para la solución de los conflictos brindándoles el protagonismo a quienes atraviesan por aquella situación conflictiva, ofreciendo la notoriedad de los intereses en juego, favoreciendo al proceso de comunicación y potenciando la participación. En lo que respecta, resaltando los argumentos de Iglesias (2013:9), quien enfatiza lo siguiente:

*“La mediación como un proceso novedoso que introduce la concepción del conflicto como situación neutral [...], inherente a las relaciones humanas y cuyos resultados y efectos va a depender de la gestión que las personas desarrollen en torno a la situación conflictiva”.*

En la misma tendencia del tema, se trae a colación los planteamientos expuestos por De Tommaso (2004), quien enfatiza que la mediación es una tecnología social exitosa de intervención no judicial donde un tercero neutral, denominado mediador, asiste a las partes en conflicto para lograr un acuerdo que les resulte mutuamente aceptable otorgándole una voz y ser reconocidas por el otro.

De tal manera que, la mediación se basa en la idea de cooperación y no en la de oposición, debido a que pretende que las personas se puedan comunicar de forma educada y respetuosa y permitir que el diálogo, sea un elemento crucial para exteriorizar sus necesidades e intereses; así pues, en todo ese proceso, la persona mediadora será parte

fundamental en deshacer los obstáculos que, a menudo, aparecen cuando se presenta un altercado (García et al., 2010).

Por ende, la mediación permite a las partes que se encuentran ante un evento conflictivo, puedan sentirse en un ambiente de confianza para exponer sus posiciones y en el trayecto que dure la misma, que se conviertan en intereses que luego serán cristalizados en un compromiso cooperativo, partiendo de la premisa ganar-ganar, que es lo que claramente se busca. Asimismo, es menester destacar que, la mediación guarda en su esencia, la cimentación de alternativas de solución propias de los mediados, por medio de la toma de decisiones, en aras de edificar una decisión viable que les permita a ambas partes implicadas tener una homogeneidad en la resolución de sus conflictos. A esta idea, añade Iglesias y otros (2016:18) que la mediación:

*“Se trata de una intervención que supone un conjunto de acciones realizadas para ayudar a los sistemas-cliente a conseguir sus objetivos y la metodología de intervención incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica para la resolución de la situación problema”*

Ahora bien, es necesario enfatizar que, desde el Trabajo Social, la mediación es aquella que va a “trabajar con las circunstancias sociales que impiden el bienestar social de las personas y grupos sociales” (García, 2016, p.6). De esta manera, tanto el Trabajo Social como la mediación persiguen un mismo propósito, la búsqueda del bienestar de las personas a través del fortalecimiento de la comunicación, la mejora de las relaciones interpersonales y la conducta, en el cual, el trabajador social es considerado como el profesional idóneo para la búsqueda del consenso y reconciliación entre las diferentes personas, grupos y comunidades.

En efecto, el Trabajo Social en la mediación, tiene como finalidad, destacar las potencialidades de las personas, ayudándoles a mejorar la percepción que tienen de ellos mismos y el concepto que tienen de la otra persona, de

manera que, con esa responsabilidad que recae en la figura del mediador, se está obteniendo el cambio social y el bienestar de quienes se encuentran enfrentados por un conflicto, a través de la generación de un acuerdo viable que beneficie a ambas partes.

En función de lo antes expuesto, se resalta que un profesional en Trabajo Social tiene “competencia para la intervención en situaciones de conflictos, para promover la conciencia social y para generar habilidades de gestión positiva y cultura de paz en la población” (Iglesias et al., 2016, p. 17). Por tanto, la competencia de actuar y mediar frente a un conflicto que se le faculta al trabajador social, es lo que hace que se utilice la mediación como una herramienta alternativa de intervención, aunque también podría darse el caso de que sea considerada como una acción profesional definida en determinadas situaciones, pero teniendo un elemento en común, la cultura de paz.

Resaltando la labor profesional que realiza el Trabajador Social como mediador, quién direcciona su accionar en guiar de manera ordenada, metódica y operativa hacia el descubrimiento y la consecución de acuerdos ventajosos a las partes en conflicto (Álvarez et al., 2002). En lo concerniente, el experto en lo social, es considerado como el vehículo idóneo para la guía durante los procesos de toma de decisiones frente a los cambios familiares, hacia un acercamiento mutuo de ruptura de barreras que permita esclarecer el conflicto y gestionar soluciones viables porque tienen un vasto conocimiento acerca de los métodos y herramientas eficaces para el manejo de las emociones que se liberan en los conflictos. De tal forma, como lo plantea Guillén et al., (2017:156):

*“El mediador utiliza técnicas, habilidades y destrezas, facilitando la comunicación, no tomando decisiones ni imponer a los mediados cualquier acción. En tal sentido, la mediación se caracteriza por ser un modelo de intervención social que genere un cambio en la práctica, en la vida real, donde los sujetos investigados participan como investigadores en todas las fases del proceso”.*

Ahora bien, llegados a este punto, es preciso resaltar que, la figura del mediador debe de realizar su intervención de acuerdo a los espacios de actuación, siendo uno de ellos, el ámbito familiar, debido al conjunto de diversos conflictos que surgen en el seno de esta institución primaria básica, en el que juegan un papel importante la convivencia, la interacción, la divergencia de opiniones y los vínculos afectivos. Por consiguiente, "los procesos de Mediación Familiar se presentan como un espacio de diálogo y entendimiento entre familias, o miembros de ellas, que por algún motivo han tenido o tienen conflictos que les impide llevar una convivencia satisfactoria para ellos" (Pérez y Rodríguez, (2014:199).

De la misma manera, se enuncian las premisas teóricas de Refolio y Pérez (2017:270), quienes afirman que la mediación familiar "se trata, pues, de un aprendizaje para la vida, para el ciclo vital individual, de pareja y de todo el sistema familiar". En este contexto, este aprendizaje indispensable abre paso al protagonismo y la participación activa de los congéneres en aras de gestionar eficazmente en la solución de sus conflictos actuales y posteriores.

En este mismo contexto, la mediación familiar como forma de intervención social, facilita a los grupos familiares un espacio en el que priva la voluntariedad y a su vez, se convierta en una posibilidad de mejora tanto individual y grupal, en el que se tratan sobre la mesa aquellos temas que generan un grado de malestar derivados del conjunto de conflictos que atraviesan los congéneres, para luego a través de la generación de ideas y toma de decisiones que construyan los mismos miembros del grupo y con la ayuda profesionalizada de un tercero neutral, este proceso de negociación asistida tenga resultados favorables en pro de la resolución de conflictos familiares basándose en la representativa dicotomía ganar-ganar.

## Metodología

La presente disquisición se enmarcó metodológicamente bajo la filosofía postpositivista, a través del paradigma interpretativo – fenomenológico, refiriéndose al autor Heidegger (2006:99), a la fenomenología como aquella que "radica en permitir y percibir lo que se muestra, tal como se muestra a sí mismo y en cuanto se muestra por sí mismo; que, como consecuencia, es un fenómeno objetivo, por lo tanto, verdadero y a la vez científico". Es decir, la fenomenología conduce a encontrar la relación entre la objetividad y subjetividad, que se presenta en cada instante de la experiencia humana.

En el mismo orden de ideas, este estudio se caracterizó por ser etnográfico, por ello, en palabras de Restrepo (2016:16), la misma hace referencia a "la descripción de lo que una gente hace desde la perspectiva de la misma gente". En este sentido, se estudian a un grupo de individuos pertenecientes a un mismo grupo social, así como su cultura y costumbres, para luego de ello, asumir los hechos en el lugar donde se producen, en aras de establecer una imagen realista y fiel del grupo estudiado a través de la descripción e interpretación de las diversas realidades que fueron observadas desde el punto de vista conceptual de sus protagonistas.

Ahora bien, para la recolección de información se seleccionó a tres (3) familias domiciliadas en el al sector La Morcorita, de la Parroquia urbana Santa Ana, del Cantón Santa Ana, de la Provincia de Manabí, Ecuador, quienes en todo momento estuvieron a disposición para llevar a cabo la presenta investigación. Por otro lado, se trae a colación lo planteado por los autores Hernández et al., (2014), quienes manifiestan que, los procesos de la recolección de información en investigaciones de tipo cualitativa y flexible no se realizan de forma lineal, sino mediante una retroalimentación llevada a cabo durante el transcurso del estudio con el fin de dar respuesta a preguntas

determinadas y conseguir los objetivos trazados por el investigador.

En tal sentido, la técnica apropiada para obtener la información en esta disquisición fue la entrevista, que permite el proceso de los datos del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador (Vargas, 2012). Por consiguiente, a través de la entrevista, la misma apunta hacia un diálogo orientado entre el investigador y los entrevistados, con el fin de comprender en detalle, la cosmovisión de los sujetos de estudios, frente a situaciones ocurridas en el pasado o en la actualidad. En efecto, este instrumento fue diseñado bajo los parámetros relacionados con la temática en cuestión: Conflictividad familiar desde la mirada de la mediación en la intervención social, dichas variables permitieron identificar las diversas realidades sobre el conjunto de conflictos que se presentan en el seno familiar.

Posterior a ello, para el análisis de la información se realizaron una serie de pasos: la transcripción sucinta de los contenidos de información, la categorización de los contenidos, a través de los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas, luego de ello, se interpretaron y analizaron dichos resultados y, por último, se procedió a extraer toda la información que coadyuvó a formar el cuadro de categorización estructurada y emergente del estudio.

Seguidamente, se elaboró la triangulación de la información, que según, los aportes realizados por los autores Aguilar y Barroso (2015:74) hace referencia a "la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre una recogida de datos que permite contrastar la información recabada. [...] puede ser: personal, tomada de diferentes muestras de sujetos". De tal forma que, se triangularon los datos desde la posición de los entrevistados, la observación del investigador, y el fundamento teórico de los autores citados dirigido a ofrecer una garantía de validez, credibilidad y rigor en los hallazgos encontrados.

Luego de ello, se utilizó en la investigación el gráfico que según, Seidmann et al., (2014:183); "da cuenta de un mapa de relaciones interpersonales sociales. Esta traducción figurativa, sobre el espacio social vivido se relaciona con el proceso de objetivación y anclaje de las representaciones sociales". Por ende, de forma gráfica, señalan los conceptos que adquieren forma de proposición adquiriendo significados simbólicos diferentes según la pertenencia social y las significaciones subjetivas que emergen de las experiencias vividas propias de los sujetos de estudio, permitiendo comprender la forma como las personas internalizan el medio social donde se desenvuelven.

### **Análisis e Interpretación de Resultados y Discusión**

Los resultados de la presente investigación se obtuvo a través de las entrevistas realizadas a los informantes clave, quienes serán identificados como: Familia N°1, Familia N°2 y Familia N°3; los cuales presentan diversos escenarios conflictivos entre sus congéneres; pero antes, resulta menester caracterizar a los tres grupos familiares que fueron entrevistados en base a las informaciones recabadas por sus mismos integrantes y según lo corroborado a través de la observación

La Familia N°1 es de tipo nuclear, compuesta por la pareja y dos hijos, el hijo mayor y la hija menor, los cónyuges se encuentran separados, pero habitan en la misma casa, el padre presenta una personalidad tradicional, de carácter fuerte, controlador, quién es adicto al alcohol, debido a sentirse solo, unido a las deudas económicas y separado de su esposa, aun cuando viven en la misma vivienda, pero suspendido el deber de cohabitación entre ambos. En este sentido, desde hace muchos años la figura materna recibe maltratos verbales por parte de su esposo, situación que desequilibra la estabilidad física y emocional del grupo familiar. Es importante desta-

car, que aun con este tipo de maltrato, la madre no recibe maltrato físico de parte del esposo. Además, el hijo mayor también ingiere bebidas alcohólicas, y en ciertas ocasiones se une con su progenitor a deleitarse de este ambiente, lo cual genera situaciones problemas en el hogar, situación que siempre acontece considerándose como repetitiva, se presenta altercados, discusiones, en sí escenarios de conflictos entre la familia.

En el mismo hilo conductual, la Familia N°2, caracterizada por ser extensa, está conformada por ocho (8) personas, el jefe del hogar y su esposa, quienes en sus treinta (30) años de matrimonio procrearon a tres (3) hijos, la hija mayor, el hijo mediano y la hija menor, un nieto cuya madre es la hija mayor, así también junto a ellos, vive la madre del jefe del hogar y un hijo de ella, quien es adicto a las sustancias psicoactivas y se encuentra desempleado, por lo que este es uno de los factores que causan conflictos dentro de la familia. El jefe del hogar es comerciante de ganado porcino, y frecuentemente se deleita de bebidas alcohólicas, por lo que genera discusiones con su esposa, quien labora como empleada doméstica y, sus hijos tienen trabajos informales. La abuela se encuentra en una edad avanzada por lo que también su cuidado genera controversia y diferencias entre los congéneres.

Por consiguiente, la Familia N°3, se identifica por presentar características reconstituidas, debido a que los cónyuges tienen hijos con sus exparejas, la mujer tiene cuatro (4) hijos, de los cuales, solo una vive con ella, y el esposo tiene tres (3) hijas, de las cuales, la hija mediana vive con ellos, y es separada de su esposo y tiene una niña, es decir, la nieta del jefe de hogar. Su dinámica es muy intensa, porque todos sus miembros tienen temperamentos fuertes, lo que usualmente causa disparidades entre los mismos en relación a opiniones, creencias, pensamientos, entre otros. Además, cuentan con una economía baja debido al desempleo del jefe de familia, quien presenta una personalidad tradicional y no permite que su cónyuge trabaje, por el hecho de ser mujer, lo que generan problemas en el hogar.

Ahora bien, se procede a presentar la siguiente tabla, misma que resalta de forma sucinta las categorías y aspectos relevantes en las respuestas obtenidas de los informantes claves, mismas que reflejan la realidad vivida por cada sujeto, como informantes claves de su mundo y situación en la forma más auténtica; en las cuales, se observaron respuestas análogas entre ellos que permiten interpretarse a la luz de la posición de los expertos teóricos que cimantan la temática y del investigador.

**Tabla 1. Entrevistas realizadas a las familias**

Familia	Preguntas realizadas	Respuestas	Categorías
Familia N°1	¿Entre los miembros de su familia cuando opinan se presentan diferencias de ideas?  ¿Qué motivos los lleva a que se presenten discusiones entre ustedes mismos?	<b>Hija:</b> "Ufff, siempre, cuando mi mamá o yo opinamos sobre algo, mi hermano o mi papá siempre rechazan la opinión, y eso me molesta cuando siento que tengo la razón o digo lo que pienso y no me hacen caso, porque solo los hombres hacen lo que les da la gana".  <b>Hijo:</b> "Si, a veces se presentan diferencias de ideas, pero como toda familia, y cuando alguien quiere algo y el resto no está de acuerdo se desatan las discusiones".  <b>Madre:</b> "... Si, aquí ellos, quieren hacer y deshacer en lo que se les dé la gana y nunca le hacen caso a uno".	No se respeta la opinión y normas de los miembros de la familia.  Irrespeto y controversias constantes en la familia.  No se respeta la opinión y normas de los miembros de la familia  Madre amenazada, violencia verbal de género.



	<p>¿Cuáles son los problemas principales que se presentan en su familia?</p> <p>¿Ustedes creen que estos problemas le afectan a su salud en el plano físico y emocional?</p> <p>¿Te parece bien que ustedes como familia reciban ayuda de un trabajador social experto en mediación para tratar de ayudarlos a ustedes, y se establezca su dinámica familiar con valores y respeto para que mejoren sus relaciones?</p>	<p><u>Madre:</u> Yo me siento amenazada por el padre de mis hijos, me dice que, si él se entera que tengo otro hombre, me va a matar, y cuando está borracho me dice que soy una puta y zorra, y yo no permito eso y empezamos a alzarnos la voz”.</p> <p><u>Hija:</u> “...Bueno, aquí los problemas son las borracheras de mi papá, que mi papá no trae nada para la casa”.</p> <p><u>Padre:</u> “Yo reconozco que tengo un carácter fuerte, pero así me criaron mis padres, y aquí estoy endeudado y la madre de mis hijos me recalca que yo no aportó en la casa, pero es que no tengo plata”</p> <p><u>Hija:</u> “El consumo de alcohol de mi papá y las deudas”</p> <p><u>Madre:</u> “Las deudas del padre de mis hijos”</p> <p><u>Hijo:</u> “Si afectan un poco a la parte de las emociones, pero uno se sabe controlar y sabe que todas las familias tienen problemas y peleas, discusiones”.</p> <p><u>Hija:</u> “A mí me afectan la parte emocional porque soy débil de sentimientos, no me gusta que me griten, me insulten y eso hace mi papá y mi hermano cuando están tomados”</p> <p><u>Madre:</u> “Si, pero es difícil con esta gente si no se dejan ayudar, si ellos hacen y deshacen”</p> <p><u>Padre:</u> “Yo no sé mucho de eso, pero creo que la ayuda empieza por uno mismo con fuerza y la voluntad de uno”</p> <p><u>Hija e hijo:</u> “Si, sinceramente puede servir, aunque sea un poco”</p>	<p>Incumplimiento de responsabilidad con el hogar de parte del padre.</p> <p>Modelo de crianza tradicional.</p> <p>Problemas económicos</p> <p>El consumo de alcohol del jefe del hogar</p> <p>Los problemas familiares afectan en la salud de los miembros de la familia</p> <p>Los vínculos afectivos se deterioran por la conflictividad familiar</p> <p>Intervención del trabajador social en la conflictividad familiar</p>
--	---	--	--

<p>Familia N°2</p>	<p>¿Entre los miembros de su familia cuando opinan se presentan diferencias de ideas?</p> <p>¿Cuáles son los problemas principales que se presentan en su familia?</p> <p>¿Usted se ha dado cuenta que su familia presenta conflictos entre sus miembros?</p> <p>¿Ustedes creen que estos problemas le afectan a su salud en el plano físico y emocional?</p> <p>¿Te parece bien que ustedes como familia reciban ayuda de un Trabajador Social experto en mediación para tratar de ayudarlos a ustedes, y se establezca su dinámica familiar con valores y respeto para que mejoren sus relaciones?</p>	<p><u>Hija:</u> "Normalmente suelen haber estas diferencias, aunque siempre se hace lo que mis padres o los demás dicen"</p> <p><u>Madre:</u> "A veces... casi no"</p> <p><u>Abuela:</u> "Si, muchas veces pasa"</p> <p><u>Hija:</u> "Siempre se discute más cuando mi papá o mis hermanos llegan borrachos, o también cuando mi abuela no quiere comer, se porta necia por la edad, que ella dice que aquí no la ayudamos. Y mi padre antes le era muy infiel a mi mamá y ella recalca eso"</p> <p>Padre: "Por los problemas de drogas de mi hermano, ya lo hemos metido a esas clínicas (de rehabilitación), sigue recayendo, que él no trabaja de forma estable y no aporta con nada en la casa, también los problemas con mamá, una señora de edad que pasa deprimida."</p> <p><u>Madre:</u> "Si, como todas las familias"</p> <p><u>Abuela:</u> "Si, pero fíjense que uno aprende a vivir con los problemas [...] y uno por vieja les dice que mejor es llevarse bien".</p> <p><u>Hijo:</u> "Si, al menos yo si digo tenemos problemas"</p> <p><u>Hija:</u> "Si, a veces hay días que yo caigo rendida con el dolor de cabeza de tanto estrés que uno pasa aquí".</p> <p><u>Hijo:</u> "Yo sí creo, si siempre he dicho que todo es mental, si la mente falla, el resto falla también"</p> <p><u>Madre:</u> "Un poco, si te afecta tener tantas preocupaciones en la mente, que uno estalla a veces".</p> <p><u>Hija:</u> "Sería muy bueno que podamos mejorar esto, que ya no haya problemas, por mi parte sí, pero no sé el resto".</p> <p><u>Padre, Madre y abuela:</u> "Si"</p> <p><u>Hijo:</u> "Si, yo si estaría de acuerdo en recibir ayuda de un trabajador social, para que nos dé charla, nos ayude, a que ya no haya tantos problemas".</p>	<p>Irrespeto y controversias constantes en la familia.</p> <p>El consumo de sustancias psicoactivas afecta las relaciones familiares</p> <p>Situaciones de infidelidad en la pareja</p> <p>Reconocimiento de la conflictividad familiar por sus miembros</p> <p>Los problemas familiares afectan a la salud física y mental de sus miembros.</p> <p>Intervención del Trabajador Social en la conflictividad familiar</p>
--------------------	--	--	--

<p>Familia N°3</p>	<p>¿Entre los miembros de su familia cuando opinan se presentan diferencias de ideas?</p> <p>¿Qué motivos los lleva a que se presenten discusiones entre ustedes mismos?</p> <p>¿En el momento en que suceden estas discusiones fuertes, se presentan maltrato físico, golpes, entre otros?</p> <p>¿Usted se ha dado cuenta que su familia presenta conflictos entre sus miembros?</p> <p>¿Te parece bien que ustedes como familia reciban ayuda de un trabajador social experto en mediación para tratar de ayudarlos a ustedes, y se establezca su dinámica familiar con valores y respeto para que mejoren sus relaciones?</p>	<p><u>Hija del padre:</u> "Si, entre nosotros siempre hay diferencia de opiniones"</p> <p><u>Hija de la madre:</u> "Si, tenemos ideas diferentes siempre"</p> <p><u>Madre:</u> "Siempre pasa, es algo muy normal, porque todos queremos algo distinto, y tenemos un carácter fuerte, y siempre se quiere hacer lo que cada uno quiere, pero luego tomamos una decisión".</p> <p><u>Hija del padre:</u> "Cuando mi papá se va a las apuestas, porque gasta todo el dinero, porque está desempleado y su esposa no puede entender que a veces se gana y a veces se pierde, y también porque ella quiere trabajar en algo y mi papá no la deja. Porque mi hermanastra tiene novio y a mi papá le disgusta que a veces en la noche llegue tarde".</p> <p><u>Hija de la madre:</u> "Las discusiones pasan siempre con mi mamá y el esposo, porque está cansada de que siempre es lo mismo, no hace nada por buscar un trabajo, por eso, mi mamá quiere trabajar en cualquier cosa, y el esposo no la deja".</p> <p><u>Madre:</u> "Por una parte, la baja economía del hogar, el desinterés de mi marido en no buscar trabajo, yo le digo así sea de barrer calle, pero no, ahhh y otra que ese hombre es machista, también las malas calificaciones de mi hija en el colegio".</p> <p><u>Hija del padre:</u> "En los últimos días sí que discuten, pero no tan fuerte, y no, no ha existido maltrato físico ni mucho menos verbal, mi papá tiene un carácter fuerte, pero nunca la ha maltratado".</p> <p><u>Hija de la madre:</u> "...Él grita (a mi mamá), pero porque él se sube rápido, y le ha dicho a mi mami una mala palabra "Hija de p*t*", pero fue por el calor del momento, y mi mami si le respondió "a ver pues pégame que yo no soy manca" pero nunca le hizo daño, porque dice que él no les pega a las mujeres.</p> <p><u>Padre:</u> "Si, yo si tengo claro que mi familia estamos atravesando por un mal momento"</p> <p><u>Madre:</u> "Si, últimamente hemos pasado por conflictos, pero más es por la inestabilidad económica del hogar".</p> <p><u>Hija de la madre:</u> "Si, porque últimamente se han desatado más problemas, y eso causa más conflictos y la tensión de vivir todos aquí está afectando más".</p> <p><u>Padre y madre:</u> "Si... sería importante"</p> <p><u>Hija del padre:</u> "Si, si se pudiera creo que sería bien porque sería algo importante para mejorar nuestras relaciones familiares".</p> <p><u>Hija de la madre:</u> "Sinceramente yo creo que no tanto, porque todos tenemos problemas, que es algo normal en cada familia"</p>	<p>Diferencia de opiniones en miembros de la familia</p> <p>Irrespeto y controversias constantes en la familia.</p> <p>Situaciones de desempleo afectan al grupo familiar.</p> <p>Modelo de crianza tradicional.</p> <p>Situaciones de desempleo afectan al grupo familiar.</p> <p>Situaciones de desempleo afectan al grupo familiar.</p> <p>Modelo de crianza tradicional</p> <p>Discusiones de la pareja de cónyuges</p> <p>Maltrato verbal</p> <p>Reconocimiento de la conflictividad familiar por sus miembros</p> <p>Intervención del trabajador social en la conflictividad familiar</p>
--------------------	---	--	---

Tal como se observa en la tabla, los hallazgos encontrados en esta disquisición han permitido describir el significado de los mismos con referencia al sentido simbólico obtenidos de los informantes claves a través de sus creencias, motivaciones, expectativas e interpretaciones, para luego interpretarlos frente a las posturas de los expertos teóricos sobre la temática y de los investigadores, quienes buscan la objetividad frente a los significados.

Por ello, puede determinarse en la pregunta: ¿Entre los miembros de su familia cuando opinan se presentan diferencias de ideas?, los miembros de la familia N°1, respondieron que no se respeta la opinión y normas de los miembros de la familia, y al igual que los miembros de la familia N°2 que existe una situación de irrespeto y controversias constantes en su grupo familiar; y la familia N° 3 mencionó que existen diferencias de opiniones en miembros de la familia y al igual que las dos familias anteriores, que también existe el irrespeto y controversias constantes en su familia.

Por ende, en base al foco de estudio sobre la conflictividad familiar, se vislumbra que, la diferencia de ideas es un factor que incide en los conflictos familiares debido a que existe el irrespeto a la opinión y normas de los miembros de la familia, originando controversias constantes en la familia, y a su vez, esto es corroborado con lo planteado por el autor Arboleda (2017:83), quien destaca que los conflictos familiares “surgen de la divergencia, la contraposición de necesidades, la búsqueda de intereses particulares, la disputa de recursos de cualquier naturaleza, especialmente cuando estos son escasos y están personificados” de modo que, todos ellos producen irrespeto y controversias de forma habitual entre los miembros de una familia por la existencia de la diferencia de ideas y opiniones entre ellos mismos frente a una situación determinada.

En referencia a la pregunta: ¿Qué motivos los lleva a que se presenten discusiones entre ustedes mismos? y

¿Cuáles son los problemas principales que se presentan en su familia?, los informantes claves respondieron de manera análoga, y haciendo uso de la hermenéutica, uno de los motivos que desencadenan estas situaciones de discusiones y problemas, es la violencia verbal de género debido al modelo de crianza tradicional de los hombres que componen una familia, siendo contrastado con un estudio realizado por Camacho (2014:55), quien enfatiza que muchos grupos familiares distan de ser un espacio de convivencia armónica, y más bien se caracterizan por un alto grado de autoritarismo y por una distribución asimétrica del poder en la pareja y entre sus integrantes, siendo en ese micro entorno donde se perpetra la violencia contra las mujeres.

De forma que, en el modelo tradicional de familia, siempre se ha evidenciado en cierta parte una cultura de imposición direccionada por los padres hacia los hijos, que ha generado la alteración de la dinámica familiar, con altercados y desavenencias no aceptadas por quienes la reciben. Aun cuando en la trayectoria de la estructura de la familia, la misma, según las investigaciones realizadas se viene caracterizando por el poder matricentrada, sin embargo, adicionalmente se percibe la presencia e imposición del hombre, ante el compromiso y respeto hacia él, de este modo se plantea que: “la masculinidad hegemónica tiene que ver con la cultura de la desigualdad, en la que algunas personas mantienen el control sobre otras para acaparar el poder” Valls (2019:2). Lo cual, puede producir un descontento y desvinculación afectiva entre los miembros del grupo familiar, generando situaciones incómodas en el seno de la familia por el estilo tradicional masculino existente aun en estos grupos sociales.

Otra de las respuestas extraídas de las categorías está relacionada con el incumplimiento de responsabilidad con el hogar de parte del padre, por ello se trae a colación lo investigado por Pérez (2015:39), quien afirma que, “cuando la familia no cumple con los deberes apa-

rece entonces el conflicto, las relaciones se van deteriorando, se pierde la unidad hasta el punto de llegar a la desintegración del grupo". Por ello, se destaca que el incumplimiento y ausencia en las responsabilidades del hogar también se suma a los factores que desencadenan conflictividad familiar.

Aunado a ello, también se resalta que otro de estos motivos que generan discusiones son las situaciones de desempleo, las cuales afectan al grupo familiar y a su vez fundamentado en lo expuesto por Merayo (2015:15), quien destaca que "el desempleo suele aumentar los conflictos familiares, por lo que representa también una amenaza a la principal fuente de apoyo social y de relaciones estables de que dispone", es decir que la existencia de desempleo es una situación inminente frente a un conflicto de carácter familiar, y aunque es un problema que tiene su origen en el ámbito laboral, repercute a la percepción social, alterando la dinámica que goza una familia.

De la misma manera, de esta pregunta surgió como categoría que el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas, así como las situaciones de infidelidad por parte del jefe de hogar generan controversia en el núcleo familiar, tal como lo señala las conductas adictivas traen como consecuencia a la familia entre tantos: "discusiones violentas, llegando a la agresión física, [...], conflictos asociados: horarios, tareas domésticas, cambio de roles, [...], problemas de pareja, [...], reducción o deterioro de los tiempos de interacciones o actividades positivas en familia. Roa (2019:44), En la misma línea se considera que la infidelidad como parte de los conflictos familiares "es uno de los problemas que más enfrentan las parejas actualmente. Casi todas viven en crisis y la infidelidad es uno de los factores que más afectan a la relación entre dos personas" generando controversias y emociones negativas entre la pareja y repercuten significativamente a otros miembros".

En referencia a la pregunta **¿En el momento en que suceden estas**

**discusiones fuertes, se presentan maltrato físico, golpes, entre otros?**, uno de los miembros de la familia N°1 destacó que la madre se encuentra amenazada por parte de su ex conviviente, es decir, del jefe del hogar, y que este la violentaba verbalmente, así como los insultos hacia su hija cuando se encuentra bajo los efectos del alcoholismo. Sin embargo, es de importancia resaltar que, el patriarcalismo nunca ha ejercido el maltrato físico ni para su ex conviviente, ni para sus hijos. Por otro lado, los miembros de la familia N°2 señalan que cuando suceden estas discusiones fuertes se presentan insultos, maltrato verbal, pero tampoco se ha perpetuado el maltrato físico entre el jefe del hogar y su cónyuge frente a una relación de poder.

En correspondencia, trayendo a colación lo expuesto por Sánchez(2019:13), quién menciona que "los conflictos [familiares] [...] conllevan a que se genere violencia intrafamiliar". Por tanto, cualquier forma de maltrato, ya sea verbal o físico, constituye escenarios de violencia dentro de una unidad familiar, los cuales incide significativamente en el deterioro de las relaciones familiares y se constituye como un problema de salud pública debido al conjunto de consecuencias negativas que parte de estos actos de maltrato y violencia.

Ahora bien, en base a la pregunta: **¿Ustedes creen que estos problemas le afectan a su salud en el plano físico y emocional?**, los informantes clave de la familia N°1 destacaron que sus problemas y controversias si afectan a la salud física y emocional, y que los vínculos afectivos se deterioran por la conflictividad familiar porque afectan al plano emocional; por otro lado, los miembros de la familia N°3 resaltaron que, si les afecta, les causa estrés y preocupaciones, por ende, se unen a lo categorizado por lo expuesto por los otros grupos familiares. De este modo, se contrasta esta categoría debido a que los problemas familiares afectan tanto a la salud física y emocional de sus integrantes, en correspondencia con Woods et al., (2019:251), quienes también entre sus

resultados encontrados destacan que “el clima emocional familiar tiene un gran efecto en la salud general, incluido el desarrollo o empeoramiento de afecciones crónicas como derrames cerebrales y dolores de cabeza”. Tal cual, como lo ha planteado una de los informantes claves, quien enfatizo que cuando ocurrían estas fricciones familiares, sentía dolores de cabeza y estrés.

Todos estos factores descritos anteriormente han traído consigo una categoría emergente, misma que destaca que los vínculos afectivos entre los congéneres se deterioran por la conflictividad familiar y esto guarda relación por los diversos problemas o situaciones que se suscitan cuando están de por medio diferencias de ideas, controversias y fricciones de carácter familiar, siendo este lazo de sentimiento y emociones una parte sustancial en el grupo, debido a que solo el conflicto como tal, “activa núcleos de sentimientos y emociones intensas. Por lo general la carga sentimental y emotiva suele resultar muy elevada en los conflictos familiares” (García, 2017, p. 3). Plegado a ello, “el tratamiento de los conflictos en el contexto de la familia, está atravesado por condiciones que le son muy propias o específicas: las emociones y el afecto” Montoya (2013:169).

Por consiguiente, relacionado a la pregunta: **¿Usted se ha dado cuenta que su familia presenta conflictos entre sus miembros?** Los integrantes de las familias 1, 2 y 3 señalaron que ellos sí reconocen los conflictos que se suscitan en su entorno; por consiguiente, se puede evidenciar la afirmación de la presencia de situaciones de conflictos en el grupo familiar, que desequilibran la dinámica de la convivencia, apreciándose la existencia de escenarios de conflictividad. Por ende, el primer paso para resolver un conflicto es que las partes conflictuadas sean conscientes, reconozcan y acepten que tienen de por medio una situación conflictiva que los afecta de forma individual y grupal en su clima y dinamismo familiar cuando no existe una gestión plena e innovadora por parte de ellos.

De dicha afirmación, se contrasta con lo expuesto en una Guía para la Solución de Conflictos emitida por el Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador (MIES), donde se destaca que el primer paso es “reconocer y aceptar las propias emociones e identificar y respetar las emociones de los demás” (2018:9), en relación a una situación que genera disgusto como son los conflictos familiares.

En la última pregunta del cuestionario: **¿Les parece bien que ustedes como familia reciban ayuda de un trabajador social experto en mediación para tratar de ayudarlos a ustedes, y se establezca su dinámica familiar con valores y respeto para que mejoren sus relaciones?**, los integrantes de las tres familiares destacaron que si están de acuerdo con que se reciba la ayuda profesionalizada de un trabajador social para tratar sus conflictos a través de la mediación y que de esta forma puedan mejorar sus vínculos y relaciones interpersonales y se establezca su dinámica familiar.

En concordancia con lo anterior, en un estudio realizado por Piguave et al., (2020:573) afirmó que “el Trabajador Social es una pieza fundamental como mediador neutro, con la finalidad de resolver situaciones donde existan conflictos familiares desde simples hasta complejas, llegando a aplicar métodos y herramientas muy eficaces”. Por ello, la intervención de un Trabajador Social en la conflictividad familiar es crucial, haciendo uso efectivo de la mediación de tipo familiar como método innovador, partiendo de la filosofía intrínseca de su accionar profesional, la cual, conlleva a fomentar el bienestar de todos los miembros de una familia, a través de una adecuada intervención de carácter globalizadora, identificando como primer punto, las dificultades que presenta el grupo, sus ideales, intereses e incluso su cosmovisión, para luego ser un nexo entre ellos que promueva la dialogicidad y la comunicación efectiva entre las partes conflictuadas, conciliando también en la gestión de los sentimientos que están de por medio, así como de las emociones, los valores y cualidades que caracterizan al grupo.

## CONCLUSIONES

La conflictividad familiar engloba a todo aquel conjunto de situaciones conflictivas que generan molestias entre los miembros de una familia, los cuales son originados a partir de diversos elementos que son característicos de un conflicto, es decir, el desacuerdo de ideas, opiniones, necesidades y/o intereses, los cuales crean controversia entre los congéneres, sin embargo, hay que destacar que dicha conflictividad tiene un componente diferenciador de otra clase de conflictos, las emociones, sentimiento y en general, los vínculos afectivos que unen a este grupo primario de la sociedad.

En particular, entre los hallazgos encontrados, se demuestra que en los grupos familiares constantemente surgen situaciones donde no se respeta la opinión y las normas y responsabilidades establecidas en un hogar, de las cuales surgen habituales controversias; también se ha podido verificar que estas familias, en especial los patriarcas tienen un estilo de crianza tradicional, que desencadena otras problemáticas dentro del seno familiar, como el maltrato y la violencia verbal intrafamiliar y de género, sin embargo cada familia tiene un problema distinto. Por otro lado, el consumo de alcohol y de sustancias psicoactivas, la baja situación económica y el desempleo, el incumplimiento de responsabilidades con el hogar, situaciones de infidelidad entre la pareja son problemas factores causantes de conflictividad, debido a que entran en juego los componentes elementales, así como los diferenciadores.

Así también, el reconocimiento de la existencia de conflictividad por parte de los mismos miembros de una familia en su entorno, permite una adecuada gestión de las emociones, sentimientos y actitudes presentes, debido a que los congéneres pueden identificarlas y aceptarlas no solo las propias sino la de otros, por ende, se puede resolver cualquier conflicto con mayor facilidad; incluso también existe mayor predisposición

a que sean asistidos por un mediador en tales casos.

Por ello, es imprescindible destacar que la intervención social que realiza el trabajador social a través de la mediación familiar es fundamental en la resolución de los conflictos familiares desde los que tienen un carácter simple hasta los que tienen mayor grado de complejidad, porque guarda en su esencia la búsqueda del bienestar globalizado entre las partes conflictuadas, y de crear una atmósfera de paz fortaleciendo y potencializando la dialogicidad, la comunicación efectiva, las relaciones interpersonales de quienes concurren a esta herramienta alternativa de manera voluntaria para la solución de sus conflictos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILAR, S. y Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. Pixel-bit. Revista de medios y educación, (47), 73-88. <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>

ÁLVAREZ, M., Hurtado, E., Jiménez, J., López, C. y Mateos, E. (2002). La mediación, una técnica innovadora en el Trabajo Social. Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social (27), 67-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725053#:~:text=El%20Trabajador%20Social%2C%20a%20trav%3%A9s,la%20consecuci%C3%B3n%20de%20dicho%20acuerdo.>

ARBOLEDA, A. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. Civilizar Ciencias Sociales y Humanas 17 (33). 81-96. <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v17n33/1657-8953-ccso-17-33-00081.pdf>

CAMACHO, G. (2014). La violencia de género contra las mujeres en el Ecuador: Análisis de los resultados de la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres. Quito: Consejo Nacional para la Igualdad de Género. <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2153>

DE TOMMASO, A. (2004). *Mediación y Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio

GARCÍA, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. Revista de Mediación ADR – Análisis y Resolución

de Conflictos. 10 (1). 1-7. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e5.pdf>

GARCÍA, L., Bolaños, I., Hierro, M., Garrigós, S., Alonso, P., Dorado, A. y Merino, C. (2010). La familia dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar. Dirección General de la Familia, Comunidad de Madrid. <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM007215.pdf>

GARCÍA, P. (2019). Conflictos familiares: tipos y cómo solucionarlos. Lifeder. <https://www.lifeder.com/conflictos-familiares/>

GARCÍA, T. (2016). Mediación y su utilidad en Trabajo Social. [Tesis de Fin de Grado] Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2486/MEDIACION+Y+SU+APLICACION+AL+TRABAJO+SOCIAL.pdf?sequence=1>

GUILLEN, J., González, R., Martínez, C. y Yanes, T. (2017). Participación ciudadana y Mediación: Binomio Cooperativo en las controversias del Tejido Comunal de Amparo VS. Perspectivas: Revista de Historia, Geografía, Arte y Cultura, 5(9), 147-160. <http://perspectivas.unermb.web.ve/index.php/Perspectivas/article/view/217>

HEIDEGGER, M. (2006). Introducción a la fenomenología de la religión. México: Fondo de Cultura.

HERNÁNDEZ, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill

IGLESIAS, E. (2013). La mediación como método para la resolución de conflictos. Revista de Trabajo Social de Murcia TSMU (18), 8-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4549233>

IGLESIAS, E., García, M. y Sánchez, A. (2016) Trabajo Social y Mediación. (1ª ed.). Universidad de Murcia

ILLERA, M. (2017). Las formas alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de justicia en Colombia. [Tesis doctoral, Universidad de Castilla - La Mancha] <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/17860/TESIS%20Illera%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

JIMÉNEZ, B. (2020). Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano. Trabajo Social Hoy (89), 27-38. DOI:[10.12960/TSH.2020.0002](https://doi.org/10.12960/TSH.2020.0002)

MERAYO, M. (2015). Cómo abordar el

desempleo en la familia. Guía para padres y madres. (1º ed.) Madrid: CEAPA. [https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/131184/guia\\_como\\_abordar\\_el\\_desempleo\\_en\\_la\\_familia\\_ceapa\\_0.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Quedarse%20en%20paro%20es%20una,porque%20la%20reducci%C3%B3n%20dr%C3%A1stica%20de](https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/131184/guia_como_abordar_el_desempleo_en_la_familia_ceapa_0.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Quedarse%20en%20paro%20es%20una,porque%20la%20reducci%C3%B3n%20dr%C3%A1stica%20de)

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). Guía para la Solución de Conflictos. [https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/borrador\\_de\\_guia\\_para\\_soluci%C3%B3n\\_de\\_conflictos0950374001540215605.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/borrador_de_guia_para_soluci%C3%B3n_de_conflictos0950374001540215605.pdf)

MONTOYA, M. (2013). Los conflictos de familia: ¿Conflictos de autoestima?. Estudios de Derecho, 70(155). 157-171. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/red/article/view/20111>

PÉREZ, F. (2015). La protección a la familia a través del cumplimiento de los derechos y deberes familiares. Revista de Derecho. (19) 31-54. <https://www.camjol.info/index.php/DERECHO/article/view/2318>

PÉREZ, V. y Rodríguez, Heriberto (2014). Mediación familiar y adolescencia. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 6(1),197-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851790023>

PIGUAVE, K., Moreira, T. y Romero, S. (2020). Intervención del Trabajador Social en la convivencia familiar de las mujeres profesionales. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 5(10), 560-580. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659403>

PONCE, J. (2017). Familia, conflictos familiares y mediación. Editorial Ubijus

REFOLIO, I. y Pérez, S. (2017). Hacia un cambio de paradigma en la gestión de conflictos familiares en Andalucía. Apuntes de Psicología, 34(2-3), 269-275. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6040587>

RESTREPO, E. (2016). Etnografía: alcances, técnicas y éticas. Bogotá: Envión editores.

RIVERA, L. (2014). Los conflictos familiares como factor de riesgo frente al consumo de drogas en los y las adolescentes del Colegio Fiscal Provincia del Carchi de la Ciudad de Guayaquil, 2013. [Tesis de Grado]. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1322112/2/TESIS%20DE%20GRADO%20Lissette%20Amada%20Rivera%20Ortiz.pdf>



ROA, M. (2019). Como afectan las conductas adictivas en el entorno familiar. Manual para el alumno. (1° ed.). Madrid: CEAPA. [http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Manual\\_alumno\\_completo.pdf](http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Manual_alumno_completo.pdf)

ROVIRA, I. (2018). Los 8 tipos de conflictos familiares y cómo gestionarlos. Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/social/tipos-de-conflictos-familiares>

SÁNCHEZ, M. (2019). La intervención del Trabajador Social como mediador en la Resolución de Conflictos Familiares. [Examen Complejivo]. Machala: Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15115/1/ECFCS-2019-TRS-DE00033.pdf>

SEIDMANN, S., Di Iorio, J., Azzollini, S. y Rigueiral, G. (2014). El uso de técnicas gráficas en investigaciones sobre representaciones sociales. Anuario de Investigaciones, XXI, 177-185. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139994017.pdf>

TORREGO, J. (2003). Mediación de conflictos en Instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea Ediciones

VALLS, L. (2019). Nuevas masculinidades: qué son y cómo trabajarlas en 7 sencillos pasos. Blog Transformación Social. [https://www.homuork.com/es/nuevas-masculinidades-que-son-y-como-trabajarlas-en-7-sencillos-pasos\\_255\\_102.html](https://www.homuork.com/es/nuevas-masculinidades-que-son-y-como-trabajarlas-en-7-sencillos-pasos_255_102.html)

VARGAS, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. Revista CAES.3(1), 119-39. DOI: <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.436>

WOODS, S., Priest, J. y Roberson, P. (2019). Family versus intimate partners: Estimating who matters more for health in a 20-year longitudinal study. Journal of Family Psychology. 4(2), 247-256. <https://doi.org/10.1037/fam0000600>