

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**



**TESIS
CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS AL INTERIOR DE LAS FAMILIAS
DE ESTUDIANTES ADOLESCENTES**

Guerrero San Martín, Annie Fabiola

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN PERSONA, MATRIMONIO Y FAMILIA**

**Chiclayo, Perú
2016**

**CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS AL INTERIOR DE LAS
FAMILIAS DE ESTUDIANTES ADOLESCENTES**

POR:

GUERRERO SAN MARTÍN, ANNIE FABIOLA

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Grado de
MAGÍSTER EN PERSONA, MATRIMONIO Y FAMILIA

APROBADO POR:

DR. GERARDO CHUNGA CHINGUEL

Presidente de Jurado

MGTR. ELENA ZAPATA FERNÁNDEZ

Secretaria de Jurado

MGTR. KATHYA LISSETH VASSALLO CRUZ

Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2016

*“Donde está tu tesoro,
ahí también está tu corazón”
Mateo 6,21*

Dedicado a mi familia,
lo más importante de mi vida.
A mis padres, mis primeros guías;
A mi esposo, mi compañero de camino.
Ellos son mi tesoro,
con ellos está mi corazón.

Gracias Dios mío
por todo lo que permites y concedes.
Gracias también
por lo que retienes para mi bien.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix
I CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	15
1.1. ANTECEDENTES.....	15
1.2. BASE TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	31
1.2.1. Bases teóricas.....	31
A. Teorías en relación a los conflictos.....	31
B. Teorías en relación a las familias.....	46
1.2.2. Bases conceptuales.....	59
A. Conflictos.....	59
B. Resolución de conflictos.....	59
C. Negociación.....	60
D. Familia.....	60
E. Estructura familiar.....	61
II. CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	62
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	62
2.2. ABORDAJE METODOLÓGICO.....	64
2.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	65
2.4. PROCEDIMIENTO.....	66
2.5. ANÁLISIS DE DATOS.....	67
2.6. CRITERIOS ÉTICOS.....	68
2.7. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO.....	69

III	CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	71
3.1.	EL CONFLICTO EN LAS FAMILIAS.....	72
3.1.1.	Conflictos en familias con hijos adolescentes.....	72
3.1.2.	Percepción del conflicto entre los miembros de las familias	75
	A. Consideraciones referidas a los hijos.....	77
	B. Consideraciones referidas a los padres.....	80
3.1.3.	El conflicto como oportunidad de aprendizaje.....	82
3.2.	DIFERENCIANDO ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	86
3.2.1.	Un sistema llamado familia.....	87
3.2.2.	Negociando en la familia: Buscando soluciones	89
3.2.3.	¿Cómo utilizar los siete elementos de negociación?	93
3.2.4.	Del planeamiento a la acción: aplicación de las estrategias.....	96
3.3.	CRITERIOS PARA DISEÑAR ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	101
3.3.1.	Influencia de los aspectos diferenciales de las familias en la elaboración de los criterios	102
3.3.2.	Vías de solución: estableciendo criterios	106
	A. Criterio 1: La Familia.....	107
	B. Criterio 2: La Comunicación	107
	C. Criterio 3: El Afecto.....	108
	D. Criterio 4: El Respeto y la Responsabilidad.....	108
	E. Criterio 5: La Espiritualidad.....	109
	F. Criterio 6: La Toma de Conciencia.....	109
	G. Criterio 7: La Colaboración y el Compromiso	110
	H. Criterio 8: Los Límites y la Autoridad.....	111
	I. Criterio 9: Las Actitudes	111
	J. Criterio 10: La Edad dentro del Ciclo Vital	112
	K. Criterio 11: La Creatividad al negociar.	113
3.3.3.	Una mirada hacia el futuro: aportes al desarrollo del diseño de estrategias para resolución de conflictos.....	114
	CONSIDERACIONES FINALES.....	116
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
	ANEXOS... ..	128
	ANEXO N° 1: Organizador Visual del Método Harvard	
	ANEXO N° 2: Herramienta de preparación para la negociación Harvard	
	ANEXO N° 3: Modelo de Ficha Bibliográfica	
	ANEXO N° 4: Conflictos familiares en CENE Señor de la Misericordia	
	ANEXO N° 5: Registro para la aplicación de los 7 elementos en las familias	

Resumen

Considerando la existencia de los conflictos como situación recurrente, propia de la convivencia de quienes integran la familia, surgió el interés por orientar esta investigación al estudio de la resolución de conflictos al interior de las familias, teniendo como objetivo principal determinar los criterios para el diseño de estrategias de resolución de conflictos al interior de las familias de estudiantes adolescentes y específicamente identificar sus conflictos; diferenciar las diversas estrategias de resolución de conflictos dirigidas a las familias y precisar los criterios a considerar para su diseño. Esta ha sido una investigación cualitativa, básica y descriptiva, por lo cual se realizó la revisión bibliográfica y el análisis documental de los estudios relacionados a los conflictos, su manejo y la relación existente en las familias en base a la Teoría Sistémica Familiar que corroboraron las impresiones resultantes de las entrevistas no estructuradas con familias de una Institución educativa y que incidieron en los mismos puntos sobre las situaciones familiares orientadas al conflicto. También, acogiendo las directivas de la metodología Harvard para la negociación es que se plantearon bases para determinar los criterios a usar para el diseño de estas estrategias, contando para ello con los criterios éticos de servicio, honradez, verdad y confidencialidad, así como los criterios de rigor científico de credibilidad, coherencia, organización y fundamentación, cumpliendo con los objetivos planteados y abriendo una puerta de ayuda y prevención a las familias, con aportes a ser acogidos en el hogar, en la Institución educativa e incluso en la mediación de personas.

Palabras clave: Familia, Criterios, estrategias, Resolución de conflictos.

Abstract

Considering the existence of conflicts and recurrent own situation of coexistence of those who make up the family, the interest arose to guide this research to the study of conflict resolution within families, with the main objective to determine the criteria for design strategies of conflict resolution within families of adolescent students and specifically identify conflicts; differentiate the various conflict resolution strategies aimed at families and clarify the criteria to consider for your design. This has been a qualitative, basic and descriptive research, for which the literature review and documentary analysis of studies related to conflict management and the relationship in families based on the Family Systems Theory corroborating performed the impressions resulting from unstructured interviews with families of an educational institution and that affected the same points on family oriented conflict situations. Also, accepting the directives of the Harvard Methodology for Negotiation is that foundations were raised to determine the criteria to be used for the design of these strategies, counting with the ethical standards of service, honesty, truthfulness and confidentiality, and the criteria scientific rigor of credibility, coherence, organization and foundation, meeting the objectives set and opening a door for help and prevention to families, with contributions to be received at home, in the school and even in mediating people.

Keywords: Family, strategies, conflict resolution.

INTRODUCCIÓN

“Bendita la crisis que te hizo crecer,
la caída que te hizo mirar al cielo,
el problema que te hizo buscar a Dios”.

San Pío de Pietrelcina

El presente estudio tiene como punto de partida la observación y evaluación del clima familiar, realizada a estudiantes adolescentes de una Institución Educativa¹, en la cual se obtuvieron resultados notorios en la percepción de la existencia de conflictos, así como la forma en que estos son abordados o ignorados al interior de sus familias. Esta información fue corroborada mediante entrevistas posteriores que se realizaron con los integrantes de estas familias, padres e hijos y en donde se concluyó que no existían estrategias adecuadas para abordar y resolver las diversas situaciones de conflicto en el hogar.

¹ Evaluación familiar, realizada con el Inventario FES de Moos en CENE “Señor de la Misericordia” dirigido a los estudiantes del nivel secundaria.

Si bien la preocupación e interés por este tema surgió desde esta realidad, este tema se amplió al investigar el ámbito nacional e internacional², tal como se reafirmó en los estudios realizados³ que nos llevaron a observar los cambios en las estructuras familiares⁴ y de acuerdo a estos contextos y realidades, buscar las mejores estrategias de resolución de conflictos al interior de estas familias donde existen hijos adolescentes. Y aunque existen diversos estudios referidos a este tema y su abordaje, sigue siendo insuficiente frente a la realidad estudiada.

De acuerdo a los diversos estudios revisados, observamos que esta realidad se repite constantemente haciéndose más recurrente la problemática en los hogares, manifestándose en: separación, abandono, violencia y desinterés entre los integrantes de una misma familia. Las consecuencias se hacen notar en los hijos y en sus inadecuadas relaciones interpersonales, que van desde estados depresivos⁵, soledad, baja autoestima, poca tolerancia, egoísmo, llegando en algunos casos a estados agresivos⁶, adicciones y rebeldía entre otros, que indudablemente afectan también su rendimiento académico⁷ y que traen consigo el deterioro y la paulatina desintegración familiar.

En la institución educativa de referencia se brindaron pautas dentro de la orientación psicológica interna propia de ella, dirigida a padres e hijos, con

² Diversos estudios dados a nivel nacional e internacional que sustentan esta investigación, corroboran datos de percepción de clima familiar, conflictos en el hogar, bajo rendimiento y adicciones.

³ Como se podrá corroborar en el capítulo I de este informe con los antecedentes del problema.

⁴ Cfr. UNICEF. "Nuevas formas de familia, perspectivas nacionales e internacionales". Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Uruguay, 2003.

⁵ Cfr. ARENAS AYLLÓN, Sully Carolina. "Relación entre la funcionalidad familiar y la depresión en adolescentes". Tesis para obtención de Licenciatura, UNMSM. 2009.

⁶ Cfr. MATALINARES, María; ARENAS, Carlos; SOTELO, Lidia; DÍAZ, Gloria; DIOSES, Alejandro; YARINGAÑO, Juan; MURATTA, Raúl.; PAREJA, Cecilia; TIPACTI, Rina, "Clima familiar y agresividad en estudiantes de secundaria de lima metropolitana". Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM. Vol 13 - N 1-2010, pp.109-128.

⁷ Cfr. GARCÍA Iris; SÁNCHEZ Alejandra y ROBLES Francisco. "Factores asociados a la depresión en adolescentes: Rendimiento escolar y dinámica familiar". Anales de psicología, vol. 25, n° 2, 2009. pp.227-240.

recomendaciones de ayuda profesional psicológica externa, necesaria para sobrellevar y manejar mejor éstas y otras situaciones de conflicto. Sin embargo, poco o nada es el resultado obtenido, debido a la poca disposición de los padres y al factor económico de las familias que anteponen solo las necesidades materiales al apoyo psicológico terapéutico que necesitan, sin considerar esta como una herramienta necesaria debido a la inversión de tiempo y presupuesto que representa.

Si bien es cierto existen numerosos estudios y técnicas de abordaje de esta problemática en el ámbito profesional de la atención psicológica y terapéutica que se recomiendan a las familias, la indiferencia observada en los que son cabeza, sumado a las desfavorables condiciones económicas de las mismas impide en muchos casos se concrete esta recomendación.

Las escuelas para padres son otro planteamiento de apoyo propuesto y abordado desde las Instituciones educativas, sin embargo pese a ser una buena herramienta, resulta ser insuficiente ya que su manejo genérico no llega a ser concreto como estrategia de ayuda frente a los conflictos presentados o como prevención de los mismos. Se hace necesaria mejorar las formas de abordaje, teniendo incluso aquellas ya existentes como base de las propuestas de mejora⁸.

Frente al panorama presentado y en búsqueda de ofrecer una ayuda cercana, eficaz y real, con un adecuado respaldo teórico que sirva para brindar mejores pautas a las familias en lo referido a este tema, es que surge el interés por resolver esta interrogante: ¿Cuáles deberán ser los criterios para diseñar estrategias de resolución de conflictos al interior de las familias de estudiantes adolescentes?

⁸ Existen diversas teorías como se podrá ver en apartado referido a las Bases teóricas del capítulo I del presente estudio, destacando la teoría Sistémica Familiar como la más adecuada para acceder al abordaje propuesto.

El objetivo principal de este estudio es determinar los criterios para diseñar estrategias de resolución de conflictos al interior de las familias de estudiantes adolescentes.

De este objetivo general se desprenden los específicos: Identificar los conflictos existentes en las familias de estudiantes adolescentes; Diferenciar las diversas estrategias dirigidas a las familias para el mejor manejo de los conflictos al interior del hogar; y Precisar los criterios que deben considerarse para el diseño de estrategias de resolución de conflictos en las familias considerando los aspectos que las diferencian.

A partir de la identificación y descripción de las situaciones de conflicto existentes, es que esta investigación busca enriquecer los criterios existentes con una perspectiva actual que permita brindar una ayuda eficaz frente al arbitraje de los conflictos en las familias, desde la revisión teórica basada en la teoría sistémica familiar aunada a experiencias sobre dinámica familiar y resolución de conflictos, realizando así mismo una oportuna prevención que de estos se pueda y deba realizar, tanto en los padres de familia como en los hijos, haciendo uso también de la misma institución educativa como soporte de apoyo, proponiendo las estrategias que se planteen en este estudio como un programa de ayuda a ser utilizado en las familias de los estudiantes adolescentes.

Esta investigación consta de tres capítulos. La primera parte nos presenta el marco teórico conceptual, con sus antecedentes y base teórica conceptual. Es aquí donde veremos cómo diversos estudios⁹ hacen aproximaciones al conocimiento de los significados construidos por adolescentes en relación a sus familias, de qué manera se perciben las situaciones problemáticas en las relaciones familiares, cómo es que la comunicación siendo una herramienta

⁹ Los presentados en el Marco Teórico del capítulo II del presente trabajo.

necesaria para buscar soluciones se ve afectada por las dificultades no tratadas, de qué manera aspectos como la violencia se ven como una aparente vía de solución en el mundo adolescente. También y del mismo modo, pautas sobre mediación y resolución de conflictos explorables, así como aportes de la Teoría Familiar Sistémica que sirvan de base para el planteamiento de estrategias que contribuyan a una resolución de conflictos aunada a la metodología Harvard que contribuye de manera dinámica, puntual y directa en su estructura, al manejo adecuado de los conflictos.

La segunda parte aborda el marco metodológico, donde se describe el tipo de investigación: cualitativa, básica y descriptiva. Esto es porque se analiza y revisa la bibliografía teórica de los aspectos particulares de este tema, utilizando para lograr los objetivos ya presentados, técnicas como fichas y análisis documental, desarrollando los objetivos en el orden asignado, desde los específicos hasta alcanzar en consecuencia el objetivo general.

Igualmente, se indican los procedimientos para la recolección de datos y los criterios éticos a los cuales nos regimos: respeto a las personas, búsqueda del bien común y paz social, búsqueda de la armonía en la familia. Finalmente, se presentan los criterios de rigor científico que organizan nuestro estudio y lo sustentan de manera adecuada y esperada.

En la tercera parte, se realiza el desarrollo y análisis de lo planteado en el marco teórico, analizando los puntos propios de los conflictos, su abordaje, su influencia en las familias donde hay adolescentes y cómo desde la propuesta del Modelo Harvard¹⁰, con el empleo de los siete elementos de

¹⁰ Modelo propuesto en el año 1981 por los profesores universitarios Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton en su libro "Obtenga el Si" referido al Proyecto de negociación Harvard que plantea la búsqueda de soluciones basadas en la negociación desde la aplicación de siete elementos que forman parte de este proceso. Así mismo, se ve reforzado este planteamiento desde el aporte brindado en el Workshop de negociación. CMI Internacional Group. Cambridge. 1998, siendo este es un grupo de trabajo vigente y base para el tratamiento de la resolución de conflictos.

negociación señalados en el mencionado modelo, contribuyen a aportar una guía eficaz frente a las situaciones de conflicto. Asimismo, se abordan los criterios a considerar para elaborar las estrategias más adecuadas para la resolución de estos conflictos.

Son diversos autores los que sirven de soporte para este estudio, sin duda alguna es de destacar el estudio de la Teórica Sistémica familiar con Salvador Minuchín como autor principal, Jay Haley y otros, el Proyecto Harvard de negociación propuesto por Roger Fisher, el estudio de la teoría de resolución de conflictos con A.J.R. Gromm y los aportes de investigaciones precedentes entre las que destaca el Instituto Complutense de Mediación y gestión de conflictos, así como el sustento espiritual para fortalecer estos planteamientos, encontrados en el catecismo de la Iglesia Católica, los documentos eclesiales sobre familia y los escritos de San Juan Pablo II así como los recientes aportes del actual Papa Francisco.

Asimismo, las tesis y artículos referidos y afines a esta investigación contribuyen de gran forma a dar sustento y riqueza a los planteamientos propuestos y actualizados, a la formación de criterios para la resolución de conflictos desde una visión más armoniosa y robustecida con bases más amplias en donde la familia es el actor principal.

Al concluir esta investigación, estamos convencidos que por medio de los aportes que de ella se desprendan, podamos brindar una ayuda adecuada, una contribución para aceptar, afrontar y hacer frente a las situaciones de conflicto, aprendiendo de cada situación acaecida en el hogar que lleve a madurar y a crecer como familia.

La autora.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En el presente capítulo se describen los antecedentes del problema de estudio, es decir, aquellos estudios e investigaciones realizadas sobre los aspectos de la problemática abordada, por ejemplo artículos de revistas, tesis y manuales.

Además se describen conceptos primordiales utilizados para el desarrollo de la investigación. Estos están conformados por definiciones y teorías que son abordadas de manera más amplia en los siguientes capítulos.

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para el desarrollo de la presente investigación se han tomado como antecedentes algunos trabajos previos de diversos autores que permiten delimitar el tema a investigar y que sirven para profundizar el mismo, verificando la existencia de investigaciones relacionadas al tema de estudio de esta tesis. Entre estos aportes, tenemos los siguientes autores:

- **ALLEN PERALTA, Sylvia (2012) en “Narrativas sobre la familia en adolescentes pertenecientes a familias ensambladas”¹¹, Tesis para optar el grado académico de Magíster en Psicología Clínica de adultos por la Universidad de Chile.**

La presente tesis presenta las diversas variaciones del pensamiento que se hacen comunes a las familias donde existen adolescentes, recalando la importancia del entendimiento de las realidades particulares de sus integrantes al ser consideradas como familias ensambladas o reconstituidas.

Este estudio explora las narraciones de familia en adolescentes pertenecientes a familias ensambladas ¹², utilizando para ello el construccionismo social como base epistemológica y un marco metodológico cualitativo que emplea recursos narrativos para la obtención y el análisis de los resultados.

A través de la entrevista inicial se procura una aproximación a los significados construidos por los adolescentes respecto de la familia, a partir de la indagación de sus historias como integrantes de familias ensambladas, analizando posteriormente sus narrativas desde el punto de vista estructural y de contenido, siendo contrastadas con los recursos teóricos disponibles respecto de las narrativas, las familias ensambladas y la adolescencia.

No se encuentra un tipo único de narrativa, aun cuando algunas comparten cualidades comunes. Un primer elemento común corresponde a la preponderancia del esquema de familia tradicional como factor influyente en el significado de familia construido. El segundo elemento compartido entre las narrativas sobre familia se relaciona con la separación de los progenitores

¹¹ Cfr. ALLEN PERALTA, Sylvia Andrea. “Narrativas sobre la familia en adolescentes pertenecientes a familias ensambladas”. Tesis para la obtención del grado de Maestría, Universidad de Chile, 2012.

¹² Ibid, pp.16-17.

como inicio de la nueva familia y con el impacto derivado de la ausencia tendencia de la figura paterna, expresada en los relatos de los adolescentes.

Los resultados de esta investigación permiten producir, describir y analizar las narrativas de familia en los adolescentes pertenecientes a familias ensambladas estableciéndose continuidades y discontinuidades entre ellas y con respecto a los relatos dominantes sobre este tipo de familia cada vez más frecuentes. Esto, en relación a nuestra investigación, contribuye a tener una mirada más amplia y diversa sobre una realidad que es motivo de conflictos en las familias por la manera cómo se aborda o deja de abordar.

- **ALONSO STRUYCK, Paloma (2004) en “Discrepancia entre padres e hijos en la percepción del funcionamiento familiar y desarrollo de la autonomía adolescente”¹³, Tesis para la obtención del grado de Doctorado en Psicología por la universidad de Valencia en España.**

Este estudio resalta la importancia de la percepción que los integrantes de las familias tienen con referencia a su funcionamiento y desarrollo, incidiendo en valorar las opiniones que cada quien tiene y que se hacen notar en claras discrepancias tanto de padres como de hijos frente a las diversas situaciones de conflicto que se dan al interior del hogar.

Esta investigación utiliza un análisis basado en logoterapia¹⁴, afianzando la libertad y responsabilidad de sus actores exigiendo en ellos una actitud personal, autónoma y creativa frente a las diversas situaciones que se le presentan, encuentros, beneficios y dificultades en las cuales puede dar una respuesta que lo lleve a descubrir el sentido de su propia existencia.

¹³ Cfr. ALONSO STRUYCK, Paloma. “Discrepancia entre padres e hijos en la percepción del funcionamiento familiar y desarrollo de la autonomía adolescente”. Tesis Doctoral, Universitat de València, 2004.

¹⁴ Ibid, p.2

A partir de un diseño correlacional descriptivo-explicativo se encuentran diferencias en la forma en que hijos e hijas perciben la cohesión de sus familias notándose el cambio de manera particular durante el periodo denominado adolescencia media.

A diferencia de los padres de familia, los hijos perciben a su familia menos cohesionada y adaptable, sin embargo entre los progenitores, aunque los padres están más satisfechos con sus familias que las madres, son estas las que perciben una mayor cohesión familiar.

Llama la atención que al existir diferencias en la percepción de la propia familia, cuando el nivel de estudios de la madre es universitario, el grado de discrepancia con los hijos es mayor. Esto genera resultados diferenciados: por un lado los hijos adolescentes de familias poco cohesionadas son más autónomos emocionalmente y perciben poca apertura en la comunicación con sus padres, mientras que los hijos de familias adaptables, son más autónomos conductualmente.

Referido a la autonomía de los adolescentes¹⁵, esta se asocia a la discrepancia encontrada sobre la autonomía conductual¹⁶. Es aquí donde encontramos que los mayores niveles de discrepancia entre padres y adolescentes se asocian a una percepción negativa de los hijos sobre el funcionamiento de su familia.

Se observa a manera de conclusión, que el proceso de desarrollo de la autonomía tiende a tornarse más intenso durante las dos primeras etapas¹⁷ de

¹⁵ “En la adolescencia se opera el proceso de *diferenciación- integración* hacia los padres (*autonomía*). De su resolución depende la calidad de los posteriores vínculos que la persona establecerá. Se puede considerar, que el tipo de autonomía desarrollada por el adolescente, reconfigura el modelo relacional básico (dependencia, independencia o interdependencia) del futuro adulto”. Cfr. ALONSO, Op. Cit., p.5

¹⁶ Ibid, p.215.

¹⁷ Se hace referencia a la división de la Adolescencia por etapas, caracterizada en adolescencia temprana, media y tardía. Ibid, p.64.

la adolescencia, convirtiendo así el periodo de 12 a 15 años en un momento crítico por lo que se hace necesario optimizar el funcionamiento familiar, de manera especial el estilo de comunicación con el que se abordan los conflictos.

Por tanto, esta investigación se relaciona con la nuestra debido a que en la diversidad de la percepción de los integrantes de las familias es que encontramos un punto necesario de abordar: la importancia de fortalecer la comunicación familiar contando para ello con las herramientas necesarias para el manejo adecuado de los conflictos, entendiendo al adolescente como persona en busca y formación de su autonomía.

- **BURGOS GAIBOR, Kerly (2012) en “La influencia del estrés laboral en la comunicación familiar de padres hacia hijos en la ciudad de Guayaquil de familias que acuden a la Dinapen”¹⁸, Tesis para optar el grado académico de Psicólogo Clínico en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil en Ecuador.**

Se resalta con esta investigación, la importancia de la comunicación como eje central del origen de los problemas familiares incidiendo en la relevancia de la identificación y el manejo del estrés¹⁹ laboral cuya acción afecta la adecuada interacción de padres e hijos.

Este estudio dirige sus objetivos a la caracterización de la comunicación²⁰ familiar bajo el estrés laboral, describiendo las causas y manifestaciones que

¹⁸ Cfr. BURGOS GAIBOR, Kerly. “La influencia del estrés laboral en la comunicación familiar de padres hacia hijos en la ciudad de Guayaquil de familias que acuden a la Dinapen” Tesis para la obtención de Título profesional en Psicología clínica. Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2012.

¹⁹ Alonso, Paloma, en su tesis doctoral reflexiona sobre la importancia de plantear nuevos modelos de investigación, entre ellos los referidos al afrontamiento del estrés. Cfr. ALONSO, Op. Cit., p.2.

²⁰ Son diversos los autores que identifican la comunicación como el eje central de los problemas familiares. Cfr. BURGOS, Op. Cit., p.27-28.

se dan en los padres, asimismo explica cómo esto influye en la comunicación hacia los hijos y viceversa.

A partir de la recopilación de fundamentos teóricos se elaboran entrevistas para cada grupo a estudiar: padres e hijos adolescentes, obteniendo de manera directa la información de la problemática interna de los hogares, siendo esta principalmente la carencia de una adecuada comunicación. Este es el factor principal para el buen funcionamiento de la familia.

Los resultados ²¹ de este estudio corroboran consecuencias negativas existentes en las familias debido a la poca o inadecuada comunicación que – traducida como descuido- inicia desde los padres y que es acogida por los hijos como falta de interés, tiempo y dedicación, creando y fortaleciendo los aspectos de conflicto en el hogar.

Es así que esta investigación guarda relación con la nuestra al incidir en la importancia de la comunicación adecuada como instrumento de gran relevancia en el abordaje de los conflictos y su resolución, considerando la variable del estrés como un condicionante en la sana interrelación familiar.

- **GRAZA EVARISTO, Shyrley Yoshira (2013) en “Relación entre funcionalidad familiar y nivel de violencia escolar en los adolescentes de la Institución Educativa Francisco Bolognesi Cervantes n°2053 Independencia 2012”²², Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima.**

²¹ Cfr. BURGOS, Op. Cit., p.55.

²² Cfr. GRAZA EVARISTO, Shyrley Yoshira. “Relación entre funcionalidad familiar y nivel de violencia escolar en los adolescentes de la Institución Educativa Francisco Bolognesi Cervantes n°2053 Independencia 2012”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2013.

En esta investigación se recalca la importancia de la funcionalidad familiar²³ para hacer frente a situaciones de riesgo en adolescentes, analizando la violencia²⁴ desde diversos ámbitos así como sus niveles de desarrollo dentro y fuera del hogar. Este estudio insiste en la necesidad de no confundir violencia con indisciplina por lo que su análisis se centra en reconocer a la familia como el primer medio socializador donde se reciben los primeros afectos y vínculos que ayuden de manera oportuna a resolver sus problemas y lidiar con sus emociones.

La autora plantea en su objetivo determinar la relación entre funcionalidad familiar y nivel de violencia escolar en 179 adolescentes de la Institución Educativa Francisco Bolognesi Cervantes N° 2053. El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo - correlacional, utilizándose para este fin, la técnica de la encuesta y el cuestionario tipo likert estructurado de acuerdo a lo previsto por su autora.

Los resultados obtenidos²⁵ indican que existe una relación significativa entre funcionalidad familiar y nivel de violencia escolar, existiendo un nivel de violencia escolar alta en un 39% de adolescentes provenientes de familias disfuncionales, infiriéndose que la negativa funcionalidad familiar es una de las causas para la existencia de violencia escolar en los adolescentes.

Esta investigación contribuye con la nuestra porque brinda un sustento a la importancia de la funcionalidad familiar en el manejo de la resolución de conflictos al interior del hogar considerando el factor violencia como un

²³ Cfr. GRAZA, Op. Cit., p. 64-65

²⁴ La autora define violencia como “El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones, incluye el descuido y todos los tipos de maltrato físico, sexual y psíquico, así como el suicidio y otros actos de auto agresión”. Ibid, p. 16

²⁵ Ibid, p. 63.

condicionante en el buen desempeño familiar frente a esta u otras situaciones de conflicto.

- **CHUQUIMAJO HUAMANTUMBA, Silvia (2014) en “Personalidad y Clima Social Familiar en adolescentes de Familia Nuclear Biparental y Monoparental”,²⁶ tesis para optar el grado académico de Magíster de Psicología con mención en Psicoterapia Psicoanalítica por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima.**

Esta tesis resalta la necesidad de consolidar el buen clima familiar para cimentar la personalidad de los adolescentes, en dos contextos diferenciados, el de las familias Nucleares Biparentales y Monoparentales²⁷ como realidad a abordar para la búsqueda de soluciones frente a conflictos.

Es así que se busca analizar la existencia de diferencias significativas en estas dos clasificaciones de familia²⁸, teniendo como población de estudio a 254 adolescentes pertenecientes tanto a familias Nucleares Biparentales como Monoparentales.

Gracias a los instrumentos utilizados en esta evaluación, el Inventario de Personalidad para adolescente (MAPI) y la Escala de Clima Social en la Familia (FES), los resultados que se obtienen muestran que el tipo de familia (Nuclear Biparental y Monoparental) no influye en los Estilos de Personalidad²⁹, sin embargo, si existe influencia del sexo sobre la personalidad.

²⁶ Cfr. CHUQUIMAJO HUAMANTUMBA, Silvia. “Personalidad y Clima Social Familiar en adolescentes de Familia Nuclear Biparental y Monoparental”. Tesis para optar el grado académico de Magíster de Psicología con mención en Psicoterapia Psicoanalítica por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2014.

²⁷ Ibid, pp. 28-29

²⁸ De acuerdo a la clasificación realizada por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL): Familiar unipersonal, nuclear parental sin hijos, biparental con hijos, nuclear monoparental con jefe hombre, nuclear monoparental con jefe mujer, extensa, compuesta y hogar sin núcleo conyugal. Ibid, p. 27.

²⁹ Ibid, p. 93.

Los varones de las familias monoparentales tienden a ser menos cooperativos y respetuosos³⁰. También, más violentos y con mayor desconfianza general en la escuela que las mujeres de su propio grupo e incluso de las familias nucleares biparentales. Se precisa además que los varones de familia monoparental perciben mayor Clima Familiar Inadecuado; asimismo, los varones presentan mayor Intolerancia Social. En referencia a lo comportamental no influye el tipo de familia, pero si el sexo, por cuanto los varones presentan mayor Rendimiento Escolar Inadecuado así como Disconformidad Social.

Este estudio señala que tanto en el nivel de Clima Social Familiar y tipo de familia no se encuentran diferencias significativas en la escala, ni en las dimensiones, concluyendo así que el tipo de familia si influencia sobre la personalidad, pero no sobre el clima familiar. Entonces, el tipo de familia de la que se forma parte, no es por sí misma una variable relevante para influir en el clima social familiar.

Este estudio, por la diferenciación que realiza con referencia a los tipos de familia señalados, realiza un aporte valioso a nuestra investigación perfilando la importancia de la familia y entendiendo los cambios que atraviesa en su estructura y organización.

- **FEIXAS I VIAPLANA, Guillem; MUÑOZ CANO, Damaris; COMPAÑ FELIPE, Victoria; MONTESANO DEL CAMPO, Adrián (2012) en “El modelo sistémico en la intervención familiar”³¹, aporte teórico brindado por medio de la Facultad de psicología de la Universidad de Barcelona.**

³⁰ Cfr. CHUQUIMAJO. Op. Cit., p.99.

³¹ Cfr. FEIXAS I VIAPLANA, Guillem; MUÑOZ CANO, Damaris; COMPAÑ FELIPE, Victoria; MONTESANO DEL CAMPO, Adrián. “El modelo sistémico en la intervención familiar”. Setiembre 2012. [Ubicado el 29.V.2015]. Obtenido en: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/1/Modelo_Sistemico_2012_2013r.pdf

La presente investigación recalca la importancia del modelo sistémico en el interior de la familia, sobresaliendo su manejo como intervención y ayuda. Se hace así, una distinción de este modelo frente a los demás modelos de la intervención psicológica (psicoanalítico, fenomenológico, conductual, cognitivo), resaltando sus bondades de acuerdo con las características particulares de las familias.

Siendo que su unidad de análisis se centra en el sistema ³², sus bases conceptuales consideran el sistema familiar como un todo, como un organismo estructurado e interdependiente que se comunica con unas pautas de interacción, y en las que el individuo sólo es uno de sus componentes, por lo que su valor tiene que ver con la función y posición en el sistema, esto significa que el trabajo de intervención es grupal, un equipo en donde participan todos sus integrantes.

Este estudio sitúa el modelo Sistémico y la terapia familia como un formato de intervención familiar estructurada, definida por sus funciones, los circuitos de retroalimentación y las relaciones de interdependencia, lo que supone entender a la familia como un todo organizado en donde cada miembro cumple una función particular, regulando así las acciones de los demás miembros siendo afectado por ellas ya que las acciones de cada integrante son interdependientes pero consecuentes a las de los demás.

Los autores, tomando como referencia estudios previos ³³ realizan la delimitación de las propiedades sistémicas de la familia, resaltándola como un sistema abierto que intercambia información con el medio, valorando sus implicaciones en la totalidad ya que su funcionamiento no se reduce a la suma de los individuos, en los límites existentes, en la jerarquía que existe en

³² Entendiendo el sistema como el conjunto de elementos y sus interrelaciones, de acuerdo a la TGS y expresado de la misma manera por autores sistémicos como Minuchín. Cfr. ORTIZ GRANJA, Dorys. *La Terapia Familiar Sistémica*. Ediciones Abya-Yala. Universidad Politécnica Salesiana. Quito. 2008. p.58.

³³ Cfr. FEIXAS. Op Cit., p.24

su estructura, en la retroalimentación de uno u otro miembro, en la equifinalidad que entiende que se logran interacciones desde caminos distintos y que el estado final es independiente del estado inicial, en la tendencia a estados constantes de búsqueda de equilibrio.

Este aporte es de gran incidencia en nuestro estudio debido que contribuye a clarificar la forma en que las bases sistémicas aportan al entendimiento de las situaciones familiares que pueden convertirse en conflictivas, por lo que las estrategias dirigidas a resolverlas están llamadas a ser más puntuales y concretas.

- **CID-MONCKTON, Patricia y PEDRÃO, Luiz Jorge (2011), en “Factores familiares protectores y de riesgo relacionados al consumo de drogas en adolescentes”³⁴, artículo publicado en la revista Latino-Am. Enfermagem de la Universidad de São Paulo y el Centro Colaborador de la OPS/OMS para el Desarrollo de la Investigación en Enfermería.**

Este estudio hace hincapié en la identificación y valoración de los factores internos que protegen a la familia frente a situaciones de riesgo social. En él son considerados de gran importancia los patrones de interacción que se desarrollan en la familia, sus grados de adaptabilidad y vulnerabilidad. Estos buscan verificar los factores familiares protectores y de riesgos relacionados al consumo de drogas en adolescentes.

Los factores de mayor riesgo son el modo de enfrentar los problemas, y dentro de estos, la falta de apoyo religioso y la búsqueda de apoyo profesional, conjuntamente con las dificultades de comunicación intrafamiliares. Entre los de menor riesgo están los valores así como el

³⁴ Cfr. CID-MONCKTON, Patricia y PEDRÃO, Luiz Jorge, “Factores familiares protectores y de riesgo relacionados al consumo de drogas en adolescentes”. Revista Latino-Am. Enfermagem. Mayo-Junio 2011; 19 Spe No: 738-745. [Ubicado el 28.V.2015] Obtenido en: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19nspe/11.pdf>

esfuerzo personal. Estos resultados –aunque orientados a la actuación en enfermería– insisten en que se deben asumir las intervenciones psicosociales, especialmente en la población escolar, ya que de esta forma actuarían como agentes de prevención del consumo de drogas.

De los aportes de este estudio, se valida la definición de la familia³⁵ como elemento central en la prevención del consumo de drogas y los procesos de socialización familiar ya que son las actitudes, la personalidad, los valores, el autoconcepto y las habilidades que los adolescentes tengan las que contribuirán a su predisposición frente a cualquier situación de protección o riesgo³⁶.

Por los resultados obtenidos se desprende que la existencia de conflictos al interior del hogar de los adolescentes, entre ellos y sus padres así como el consumo de drogas, brinda un pronóstico significativo al riesgo potencial de implicarse en el uso de cualquier tipo de sustancia. Esto hace que se destaque la importancia de la comunicación³⁷ y el afecto dentro de la familia y se den pautas de acciones preventivas que estimulen los aspectos positivos de la personalidad, autoconocimiento, autoestima, resiliencia y comunicación.

Este estudio se relaciona con el nuestro de manera significativa porque contribuye -orientado desde su análisis y más aún por sus conclusiones- a la prevención de conductas de riesgo como fuente de conflictos en las familias que pueden ser abordadas de manera significativa.

³⁵ “...la familia es considerada como el principal núcleo de socialización de sus integrantes. Es el lugar donde se transmiten valores, se aprenden y adoptan ideas, se adquieren creencias y normas de conductas, y su funcionalidad va a permitir que sus miembros sean personas autónomas, capaces de enfrentarse e integrarse a la vida en sociedad.” Cfr. CID-MONKTON. Op. Cit., p.740.

³⁶ Ibid. p.744

³⁷ Por los resultados obtenidos, resalta que aunque la comunicación con los padres presenta dificultades, es con el padre que la comunicación se da con un menor grado de apertura. Ibid, p.742.

- **ESPINAL I., GIMENO A., & GONZALES F. (2004) en “El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia”³⁸ artículo publicado en diversas revistas y redes universitaria³⁹.**

En este aporte se da gran importancia al reconocimiento de los estudios sistémicos sobre la familia⁴⁰, resaltando las múltiples contribuciones que este enfoque hace a los estudios de psicología familiar en el manejo de las disfuncionalidades al interior de ella y revisando las estrategias de intervención y evaluación más frecuentes. Es por ello que este estudio tiene relevancia en nuestra investigación y contribuye de gran manera a la puesta en práctica de este enfoque.

Los autores realizan un análisis del sistema familiar, describiendo los conceptos propios de la Teoría general de sistemas. Su punto de partida está en la valoración del enfoque sistémico que reconoce que existe en la familia una particular forma de expresarse, única y diferenciada del entorno que permite en ella ser ente autorregulador de los cambios que existan en ella.

Este estudio, al partir de la dinámica de la teoría de sistemas ayuda a entender de mejor forma cómo es que la familia⁴¹ aparece inmersa en la cultura siendo así un factor de apoyo o de riesgo familiar. Estos, son puntos importantes en el soporte de nuestra investigación que la enriquecen y refuerzan puesto que en su conjunto conllevan a tener conciencia de las posibles situaciones

³⁸ Cfr. ESPINAL, I., GIMENO, A., & GONZÁLEZ, F. “El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia”. Universidad Autónoma de Santo Domingo. 2004. [Ubicado el 22.I.2015]. Obtenido en: <http://www.uv.es/jugar2/Enfoque%20Sistemico.pdf>

³⁹ Revistas como Dialnet y Scielo, así como en recursos universitarios como el de la Universidad Nacional Autónoma de México, www.rua.unam.mx.

⁴⁰ Se considera a la familia como un sistema, aplicando se a ella los principios propios de los Sistemas Generales para su mejor comprensión y definición de los sistemas familiares. Cfr. ESPINAL, Op. Cit., p. 2.

⁴¹ La Teoría General de Sistemas define a la familia como un conjunto organizado e interdependiente de personas en constante interacción, regulado por reglas y normas dinámicas existentes entre si y con el exterior. Así mismo, empleará otros términos para contextualizarla, entre los que tenemos: conjunto, estructura, organizado, personas, propositivo, auto organizado, interacción y abierto. Ibid, p. 3-6.

problemáticas y de conflicto en las que se podría ver reflejada y que al ser abordadas bajo este enfoque tendría una base teórica consistente para el diseño de estrategias futuras dirigidas a resolver los conflictos.

- **NATERA, Guillermina; OXFORD, Jim; COPELLO, Alex; MORA, Jazmín; TIBURCIO, Marcela & VELLEMAN, Richard (2010) en “La cohesión y el conflicto que enfrentan el consumo de alcohol y otras drogas. Una comparación transcultural México-Gran Bretaña”⁴², artículo publicado en el Acta Colombiana de Psicología de la Universidad Católica de Colombia.**

En este estudio se valora la necesidad de la cohesión familiar frente a situaciones externas que generan conflictos al interior del hogar, realizando mediante la Escala FES de Moos, una comparación de realidades distintas con el objetivo de demostrar las diferencias existentes entre ambos países en lo referente a la forma como las familias perciben la cohesión y el conflicto.

Dentro de esta publicación, el punto de quiebre lo pone la variable utilizada, el consumo de alcohol y otras drogas, empleadas por algún miembro de la familia dentro de la convivencia en el hogar.

El análisis realizado encuentra dos factores relacionados de manera inversa, de tal modo que uno de ellos, la cohesión, relaciona de manera positiva el ambiente familiar, en tanto el segundo factor denota los aspectos de conflicto. Los análisis realizados a estos factores determinan de manera comparativa que los familiares de usuarios de alcohol perciben mayor cohesión que los familiares de usuarios de drogas.

⁴² Cfr. NATERA, Guillermina; OXFORD, Jim; COPELLO, Alex; MORA, Jazmín; TIBURCIO, Marcela; & VELLEMAN, Richard. “La cohesión y el conflicto que enfrentan el consumo de alcohol y otras drogas. Una comparación transcultural México-Gran Bretaña”. Universidad Católica de Colombia. N° 9, 2003, pp. 7-16.

Es así que a modo comparativo, se encuentra que en México se percibe un ambiente familiar más pobre y con mayor conflicto que en Inglaterra. Estos resultados podrían reflejar diferentes situaciones que ocurren al interior de las familias, lo que lleva a la conclusión de que en México existe mayor conflicto y menor cohesión.

Este estudio guarda así, relación con el nuestro, por cuanto analiza las relaciones interpersonales de las familias, en las áreas de cohesión, expresión y conflicto, aun en comparación con dos realidades distintas, pero que sin embargo aportan conocimientos para entender mejor las causas de los desacuerdos y la comprensión de los mismos en la búsqueda de utilizar la cohesión⁴³ familiar como herramienta para hacer frente a los conflictos.

- **MOTRICO, Emma; FUENTES, María & BERSABÉ, Rosa (2001) en “Discrepancias en la percepción de los conflictos entre padres e hijos/as a lo largo de la adolescencia”⁴⁴, artículo publicado en la Revista Anales de Psicología y el Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia en España.**

Los contenidos de este artículo resaltan la importancia del análisis de los conflictos existentes en la dinámica familiar propia de los adolescentes así como la percepción que cada integrante de la familia tiene de estos, recalando las diferencias significativas que contribuyen a entender los puntos de vista para afrontarlos de mejor manera⁴⁵.

⁴³ Cfr. NATERA, *et al*, Op. Cit., p.15.

⁴⁴ Cfr. MOTRICO, Emma; FUENTES María J.; BERSABÉ, Rosa M. “Discrepancias en la percepción de los conflictos entre padres e hijos/as a lo largo de la adolescencia”, Servicio de publicaciones de la Universidad de Murcia, España. Anales de Psicología, vol. 17, nº 1, 2001, pp. 1-13.

⁴⁵ Profundizar en los motivos que originan los conflictos, evolución, incidencia y resolución, llevan a entender su existencia como algo natural, propio de las relaciones familiares que cumplen un rol de adaptación en el desarrollo adolescente y familiar. Cfr. *Ibid*, p.2.

Existen así, diferencias significativas en cuanto a la percepción que tienen los integrantes de las familias, siendo importante el tomar en cuenta la edad y el sexo de los padres así como la de los hijos, ya que de acuerdo a los resultados, son los adolescentes de 15 a 17 años quienes presentan más conflictos con ambos padres que aquellos entre los 12 a 14 años.

Entre los temas de mayor discusión y conflicto están las tareas a realizar en casa, las tareas del colegio, la hora de llegar a casa, las compras, el uso del dinero, la televisión⁴⁶, los amigos y el consumo o no de alcohol o drogas. La mayor frecuencia de discusión se da con las madres, siendo también motivo de discusión con ellas, el uso de video-juegos, internet y las redes sociales así como las discusiones continuas con los hermanos.

Es importante indicar que no se pueden entender estos conflictos sin considerar que aquellos que existen entre padres e hijos surgen dentro del marco de las relaciones familiares y éstas son dinámicas y bidireccionales, de tal modo que las acciones de los padres tienen consecuencias sobre sus hijos, pero éstos también influyen de modo decisivo sobre sus padres.

Este estudio realiza un aporte significativo a nuestra investigación, por cuanto entendiendo el conflicto como parte de la adaptación adolescente y el adecuado funcionamiento familiar, se desprenderá el que deba orientarse para manejar de mejor forma los recursos de resolución de conflictos en las familias.

⁴⁶ “Los principales focos de conflicto entre padres y adolescentes [...] se refieren a los siguientes temas: opciones y costumbres sociales (elección de amigos y pareja, pasar la noche fuera de casa, frecuencia de las citas con la pareja, tipo de actividades de ocio, hora de volver a casa, edad de tener relaciones de pareja estables, elección de ropa y peinado), responsabilidad (realización de tareas familiares, consumo y uso del dinero, cuidado de las cosas personales y de la propia habitación, uso de vehículos, uso del teléfono, trabajos fuera de casa), los estudios (calificaciones y nivel de rendimiento, hábitos de estudio, asistencia a clase, actitud respecto a los estudios y los profesores, conducta en el instituto), relaciones familiares (respeto a los padres, riñas con los hermanos, relaciones con los abuelos, autonomía respecto a la familia) y valores morales (conductas perjudiciales como beber, fumar y consumir drogas, el tipo de lenguaje, la honestidad, la conducta sexual, cumplimiento de las leyes, acudir a actos religiosos)”. Cfr. MOTRICO, Op. Cit., p. 2.

1.2. BASE TEÓRICO-CONCEPTUAL

La exposición de la teoría que enmarca los conceptos propios de esta investigación se detalla en los apartados siguientes, delimitando la base relacionada al problema de investigación.

1.2.1. Bases teóricas

En este primer apartado encontramos el desarrollo de las teorías o modelos teóricos que explican las dos variables de este estudio, la resolución de conflictos y la familia.

A. Teorías en relación a la resolución de conflictos

Se presentan tres modelos teóricos que están referidos a la resolución de conflictos. Independientemente pueden ser muy beneficiosos, sin embargo uno de ellos es el que da mayor consistencia a la investigación realizada.

a.1. Modelo de Mediación Transicional

Este modelo es propuesto como una práctica que se desarrolla conjuntamente con los ciclos evolutivos del conflicto familiar, donde tanto acuerdos y compromisos que se adopten, supongan desbloques y pasos adelante en dichos procesos y no en su mayoría, solo metas finales a conseguir.

La teoría de la mediación, propuesta en 1973 por el psicólogo social, Morton Deutsch, busca explicar la dinámica del proceso con independencia de su resultado ⁴⁷. Este planteamiento sugiere la necesidad de un modelo de cambio que incorpore la metodología y las técnicas empleadas como instrumentos de avance que permita a la

⁴⁷ Morton Deutsch publicó su teoría sobre la naturaleza del conflicto humano y el empleo constructivo de una tercera parte en su resolución. Esta teoría guarda relación con la propuesta realizada por Fisher y Ury en 1983 sobre la negociación basada en intereses. Cfr. PARKINSON, Lisa. "Mediación familiar, teoría y práctica: Principios y estrategias operativas". Editorial Gedisa. España. 2009. p.15.

persona mediadora caminar en los territorios conflictivos junto a las familias con las que interviene, más que ejercer como la experta guía a seguir, creando un clima de confianza dentro de un contexto de colaboración.⁴⁸

Al definir la mediación como modelo, encontramos que “es un espacio transicional de diálogo cooperativo en el que, al menos, dos partes implicadas en una determinada situación conflictiva y, al menos, una tercera parte inicialmente no implicada en ella (la persona mediadora), abordan de manera constructiva los diferentes temas que los protagonistas del conflicto desean tratar”⁴⁹.

Este modelo es muy utilizado en los aspectos judiciales en temas de familia ya que se relaciona con el ciclo evolutivo de la familia en donde se llevan a cabo transacciones⁵⁰ que ayudan a avanzar hacia la siguiente fase de solución de conflictos.

La persona encargada de la mediación, llamada la mediadora, facilita la comunicación, reformula los mensajes negativos y favorece el entendimiento para que todas las personas puedan entender mejor el conflicto ⁵¹. No predetermina el objetivo de las conversaciones producidas en el contexto del conflicto, sino que este es acordado por todos los participantes en los momentos preliminares del proceso.

⁴⁸ Cfr. GARCIA VILLALUENGA, Leticia & otros. “La familia dialoga y llega a acuerdos: La mediación familiar”. Guía elaborada por el Instituto Complutense de Mediación y gestión de conflictos. Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid, 2010. [Ubicado el 17.V.2016]. Obtenido en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41339/lafamiliadialogayllegaaacuerdos.pdf>

⁴⁹ BOLAÑOS CARTUJO, Iñaqui. “Mediación Transicional”. Universidad de Huelva. España. *Revista Portularia Vol. VII*, nº 1-2. 2007, p.61.

⁵⁰ Cfr. RODRIGUEZ GARCÍA, Carmen. El modelo de mediación y su adaptación a las familias del punto de encuentro familiar. *Revista de Mediación*. Año 5. Nº 9. 1er semestre 2012. p.30. [Ubicado el 24.IV.2016], Obtenido en: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/11/Revista-Mediacion-9-03.pdf>

⁵¹ Cfr. GARCIA VILLALUENGA. Op. Cit. p.33.

En consecuencia, su función ⁵² es la de acompañar a las personas implicadas en una parte de la evolución de su proceso conflictivo (transición), durante el tiempo necesario para que ellos retomen su capacidad de decisión sobre las cuestiones que motivaron el inicio de la mediación.

La mediación⁵³, puede finalizar con un acuerdo escrito en algunos casos, y en otros, con compromisos verbales. Sin embargo habrá ocasiones en que no existan ni acuerdos ni compromisos, pero su éxito estará siempre en la decisión de las partes sobre si desean o no –con conocimiento de causa- acordar o comprometerse. Por ello, participar de la mediación, conlleva inevitablemente una nueva dimensión en el ciclo evolutivo del conflicto, constituyendo un paso diferente que tendrá una segura incidencia en el desarrollo de los momentos posteriores al tratamiento del mismo⁵⁴.

La figura del mediador⁵⁵ familiar presenta ciertas características⁵⁶:

- Busca mantenerse neutral e imparcial frente a las partes.
- Busca facilitar y fortalecer el protagonismo de las partes en la toma de decisiones.
- Refuerza los esfuerzos, la colaboración y los logros realizados.

⁵² “La mediación familiar Transicional supone una noción de acompañamiento más que de intervención. El mediador es un invitado de excepción (no un convidado de piedra) en un proceso privado en el que tiene el privilegio de participar. La mediación es sólo una pequeña porción de ese proceso. En ella, la persona mediadora se incorpora como una parte más que, desde la no implicación inicial en el conflicto, pasa a una posición de implicación no protagonista, con una función clara de promoción de un espacio para el diálogo. El método y las técnicas le permiten recorrer junto a los protagonistas diferentes territorios del conflicto y avanzar por las diversas rutas que conforman su ciclo evolutivo.” Cfr. BOLAÑOS. Op. Cit., p.73.

⁵³ “La mediación trata de facilitar un espacio a las personas en conflicto, donde sea posible hablar y sentir que nos escuchan”. Cfr. GARCIA VILLANUENGA. Op. Cit. p.32.

⁵⁴ Cfr. BOLAÑOS. Op. Cit., p.62

⁵⁵ Cfr. FUQUEN ALVARADO, María Elina. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. 2003. Revista Tabula Rasa. pp.11-13. [Ubicado el 20.VII. 2015] Obtenido en: <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>.

⁵⁶ Cfr. BOLAÑOS. Op. Cit., pp.62-63. Ver también Cfr. GARCIA VILLANUENGA., Op. Cit. p.39.

- Considera que los padres son capaces de elaborar el plan parental, aún en medio de las turbulencias emocionales que puedan atravesar.
- Transforma los relatos iniciales de las partes que a veces son muy divergentes y cerrados, introduciendo elementos nuevos para crear relatos comunes que les permitan comunicarse de otra manera y elaborar acuerdos oportunos y convenientes.
- Siendo un proceso confidencial, se guarda reserva de los diálogos, facilitando la escritura y lectura de los acuerdos. Si nos los hubiera ofrece la posibilidad de retomar el diálogo en algún otro momento viable.
- Es voluntario porque las partes pueden abandonarla en el momento que lo deseen, al igual que el mediador.
- Está orientado al futuro, ya que prevé los aspectos que organizarán una posterior convivencia familiar.

Lo que diferencia la mediación de otras intervenciones psicosociales, jurídicas o de otro tipo, es la importancia decisiva que se concede al protagonismo de las partes. Las personas implicadas en el conflicto son quienes deciden cómo realizar el abordaje, cuáles serán los temas, así como el tiempo que se empleará en su proceso. Esto nos conduce a asumir la mediación como un proceso de acompañamiento y común diálogo de cooperación entre sus partes⁵⁷.

La mediación transicional⁵⁸ se centra en la actitud del mediador hacia el momento conflictivo con el que trabaja y hacia el estilo de negociación⁵⁹ propio de las partes. Es así, que de manera respetuosa y empática, el mediador propone un método que incluye y considera

⁵⁷ Cfr. BOLAÑOS. Op. Cit., p.69.

⁵⁸ Cfr. ROBLEDO BUCIO, Marta. "Profesores y mediación familiar como alternativa para una mejor adaptación de los niños/as ante el divorcio". IPSE-ds 2010 Vol. 3 ISSN 2013-2352 pp. 31-40.

⁵⁹ Cfr. RODRIGUEZ. Op. Cit. p.30.

pautas familiares, brindando facilidades para las que los protagonistas actúen de manera clara.

Al mismo tiempo, el mediador propone un camino⁶⁰, que reconoce la necesidad de un tiempo y un lugar para las transiciones familiares. Es esta mutua interdependencia la que favorece un éxito de la mediación entendido como la consecución de los acuerdos necesarios para avanzar al menos un paso en el conflicto planteado.

a.2. La Teoría de Conflictos

El estudio de la Teoría de Conflictos⁶¹ se fundamenta en la importancia de tener los aspectos documentarios de primera mano, buscando en ellos una explicación fundamentada tanto de sus éxitos como sus fracasos, encontrando con ello las estrategias necesarias para darle un uso inteligente a la resolución de conflictos.

Desde el inicio de la humanidad, el conflicto se encuentra presente⁶², no solo en temas bélicos, guerras o enfrentamientos con armamento, sino desde las diversas situaciones existentes. La concepción y los problemas sociales⁶³ desde la primera mitad del siglo XIX con la participación de Marx, Engels y otros teóricos, las luchas de clases sociales y los intereses enfrentados desde esta época han marcado la pauta para entender la necesidad de la búsqueda de armonía y paz en todas las situaciones.

⁶⁰ Cfr. CAVAGNARO, María Victoria; BATTÚ, Estefanía, CAMPINIA, Cristina, CAVIGLIASSO, Micaela; SANCHEZ, Franco. Nuevos modelos de familia y la mediación como escenario de resolución de conflictos. 2014. [Ubicado el 11.II.2016]. Obtenido en: www.infojus.gov.ar

⁶¹ Cfr. SILVA GARCÍA, Germán. "La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario", *Revista Prolegómenos*, Julio-Diciembre 2008, pp.29-43. [Ubicado el 03.III.2016]. Obtenido en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87602203>

⁶² Cfr. Ibid, p. 30

⁶³ Cfr. Ibid, pp. 30-31.

En este marco es que surge la presencia de Johan Vincent Galtung⁶⁴, sociólogo y matemático noruego, investigador sobre la paz y autor del modelo Transcend de resolución de conflictos, orientado a la trascendencia y transformación de los conflictos y que busca que el proceso conflictivo pueda ser beneficioso para todas las partes involucradas.

A decir de este estudioso, las teorías de conflicto son para la eternidad. El llamado Método Transcend⁶⁵, elaborado por Galtung, desarticula el conflicto de su estado actual y lo rearticula en una nueva realidad, yendo más allá de la situación de recursos limitados y orientándose a la cooperación para satisfacer las necesidades⁶⁶.

Es así que encontramos en este Método, algunos elementos básicos característicos que –teniendo como base los conceptos propuestos de trascendencia y transformación- impliquen las nociones de Reconstrucción, Reconciliación y Resolución, destacando entre otros, la intención de “[...] superar el conflicto con la finalidad de que todas las partes alcancen sus objetivos [...] y observar el diálogo como el método más adecuado para llevar a cabo esta acción [...]”⁶⁷.

⁶⁴ Pionero de los estudios para la paz, creador de la perspectiva y metodología de la Investigación sobre la Paz (Peace Research) y creador del modelo Transcend para la resolución de conflictos como parte de la teoría de conflictos propuesta por él mismo. Cfr. CALDERON CONCHA, Percy. Teoría de conflictos de Johan Galtung. Revista Paz y conflictos. N°2. 2009. p.61-62. Universidad de Granada. España. [Ubicado el 23.VII.2015]. Obtenido en: http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3.pdf

⁶⁵ “Cuando hablamos de Transcend, nos estamos refiriendo a un método, por ello a un conjunto de pasos y procedimientos. Para ello Galtung hace apelo a un isomorfismo del método Transcend con las ciencias de la salud, específicamente del esquema diagnóstico, pronóstico y terapia. Estos términos enfatizan también la relación que existe entre salud y paz por un lado (objetivo a lograr) y por el otro enfermedad y violencia (lo que debe evitarse, prevenirse y superarse). Cfr. CALDERON. Op. Cit. p.79

⁶⁶ Ibid., p.67-77.

⁶⁷ Otros elementos característicos son: “[...] crear las condiciones para que los aspectos transformativos sean dominantes. [...] - Empatía, creatividad y no violencia. - Considera a los actores como partes iguales. La transformación va más allá de las asimetrías sociales. - Supone el conocimiento de todas las circunstancias que rodean al conflicto, así como los orígenes de la violencia. - Supone la presencia de una tercera persona, el trabajador de la paz, que actúe como fundamentalmente como moderador entre las partes implicadas. -

A.J.R. Groom, explicando la Teoría de Resolución de conflictos dirá que ésta “se ha definido como un enfoque no jerárquico, no directivo y que no hace juicios, que da lugar a un proceso de participación en el que todas las partes en un litigio determinan juntas en qué consiste éste, con ayuda de técnicas de apoyo, y llegan a su resolución, de modo que todas ellas se encuentren en una situación en la que puedan aprovechar al máximo la totalidad de sus valores”⁶⁸.

De acuerdo a este enfoque, encontraremos a su vez, tres visiones: enfoque normativo, de negociación y el de resolución de problemas⁶⁹. El enfoque normativo busca hacer su abordaje desde normas jurídicas o morales, y aunque es una forma válida de abordarlos, se cuestiona muchas veces el consenso básico esperable entre las partes y las normas en sí.

El aspecto propio de la resolución de problemas está en que es una “técnica, ensayada por profesionales experimentados”⁷⁰ en donde todos los interesados sea cual sea su condición o actitud, se relacionan entre si de manera independiente y de manera aceptable respetándose los valores esenciales y las características particulares de las personas.

El conflicto puede surgir en cualquier situación en donde hayan diversos modos de pensar u obrar y es ahí –entre otros lugares- que se hace necesario intervenir. Con la resolución de problemas, la posibilidad de suprimir el conflicto es muy real y cercana, sin admitir compromisos.

Implica los niveles micro, meso, macro y mega. - Tiene como sus elementos metodológicos: no violencia, creatividad y empatía. - Tiene incorporado el principio no violento de la reversibilidad”. Ibid., p.80.

⁶⁸ Cfr. GROOM, A.J.R. Teoría de resolución de conflictos. [Ubicado el 06.VII.2015]. Obtenido en <http://www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16b.htm>

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ Ibid.

Se entiende de esta manera que la búsqueda de solucionar problemas incluye el examinar las situaciones que o provocan haciendo partícipes a todos los involucrados, sabiendo que todos pueden salir ganando.⁷¹

a.3. Método Harvard para la negociación

Este método consiste en una de las alternativas como resolución de conflicto, donde los participantes deben poseer la perspectiva GANAR/GANAR, privilegian el proceso y tienen una preocupación por la relación de las partes participantes del conflicto. Ha sido creado por el profesor de la Facultad de leyes de la Universidad de Harvard, Roger Fisher⁷².

El modelo Harvard⁷³ planteado desde la publicación del libro “Si, de acuerdo” por parte del equipo de Negociación de la misma universidad, maneja de manera sencilla la negociación⁷⁴ basada en principios presentando cuatro fundamentales, desde los cuales se derivan otros siete elementos⁷⁵.

El método propuesto por la Universidad de Harvard para la negociación tiene como plataforma de sustentación -y como su

⁷¹ “[...] la solución de problemas no es una búsqueda de la victoria ni cuestión de ganar o perder. Todos pueden salir ganando, en el sentido de obtener el máximo provecho de la totalidad de sus valores y de reducir al mínimo su costo de oportunidad. En la resolución de problemas es importante que todas las partes se sientan involucradas en el proceso y en un plano satisfactorio para cada una de ellas por separado”. Cfr. GROOM. Op. Cit.

⁷² Cfr. UNIVERSIDAD DE TALCA. “El conflicto y su resolución. Modelo de negociación de Harvard” [Ubicado el 16.IV.2015] Obtenido en: <http://studylib.es/doc/141252/negociaci%C3%B3n-bajo-el-modelo-de-harvard>

⁷³ Cfr. CORREA, Edgar. Método Harvard de negociación. 2006. [Ubicado el 16.IV.2016] Obtenido en: <http://www.gestiopolis.com/metodo-harvard-de-negociacion/>

⁷⁴ “Una de las cosas más interesantes de la negociación por principios es que se eliminan las luchas por posición que generalmente no tienen ningún sustento y sólo conducen a empantanar las negociaciones y a deteriorar las relaciones”. Cfr. TRUJILLO, Jorge Eduardo. Negociación personal y el método de Harvard. 2013. [Ubicado el 20.IV.2016] Obtenido en: <http://www.gestiopolis.com/negociacion-personal-y-el-metodo-harvard/>

⁷⁵ Ver Anexo 1: Organizador visual sobre el Método Harvard de negociación

mismo nombre lo señala- una negociación basada en principios⁷⁶. Utilizar esta herramienta reporta ventajas para quién lo conoce y beneficio en cualquier relación de negociación que se establezca, pues basada en principios ambas partes ganarían. A decir de sus mismos autores⁷⁷, “el método de negociación basado en los principios expuestos y que se centra en los intereses básicos, en las opciones mutuamente satisfactorias y en unos valores justos, da como resultado un acuerdo sabio”⁷⁸.

Un punto importante en la consideración de la negociación es la priorización de los principios frente a las posiciones particulares, entendiéndose que la “[...] negociación por principios está en que se eliminan las luchas por posición que generalmente no tienen ningún sustento y solo conducen a empañar las negociaciones y deteriorar las relaciones”⁷⁹.

Estos cuatro principios⁸⁰ en los que se basa esta metodología son los siguientes:

1. Personas: Separar las personas del problema.
2. Intereses: Concentrarse en los intereses y no en las posiciones.
3. Opciones: Inventar opciones de mutuo beneficio.
4. Criterios: Insistir en usar criterios objetivos.

⁷⁶ “El método de negociación según principios consiste en decidir los problemas según sus méritos, en lugar de decidirlos mediante un proceso de regateo centrado en lo que cada parte dice que va o no va a hacer. Sugiere que se busquen ventajas mutuas siempre que sea posible y que cuando haya conflicto de intereses debe insistirse en que el resultado se base en algún criterio justo, independiente de la voluntad de las partes.” Cfr. CORREA. Op. Cit.

⁷⁷ Cfr. FISHER, Roger; Ury, William; Patton, Bruce. *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Editorial Gestión 2000, España. 2011. p.32.

⁷⁸ “Un acuerdo sabio y prudente puede definirse como uno que aproxima los intereses legítimos de cada una de las partes en el mayor grado posible, resuelve los conflictos de interés de forma justa, es duradero y tiene en consideración los intereses de la comunidad”. Ibid., p.22.

⁷⁹ TRUJILLO, Jorge Eduardo. *Negociación personal y el método de Harvard*. 2013. [Ubicado el 20.IV.2016] Obtenido en: <http://www.gestiopolis.com/negociacion-personal-y-el-metodo-harvard/>

⁸⁰ Cfr. FISHER. Op. Cit. p.27.

Las nuevas orientaciones de Harvard en sus seminarios abren un tanto estos conceptos básicos o fundamentos para formar los llamados siete elementos⁸¹ de la negociación, los cuales son⁸²:

1. Alternativas – son las posibilidades que existen para efectuar un acuerdo entre las partes involucradas. De la misma manera, frente al no acuerdo son útiles para guiar el pensamiento y sopesar ¿cuáles son las alternativas que tiene cada parte en ese momento? La consecuencia es que ayudará a discernir mejor el abanico de alternativas a disposición. Las alternativas deben estar claras desde el inicio porque ayudan a saber qué debemos o podemos hacer, también hasta dónde podemos ceder o cuál es el límite para hacerlo⁸³.
2. Intereses – son las motivaciones reales que describen lo que quieren y necesitan sus partes. Este es el punto de partida exploratorio en donde se definen las posiciones de interés de cada quien. Es por ello que es importante identificar tanto los intereses como el problema que lo genera para evitar la pérdida de tiempo o el adoptar posturas defensivas que en nada nos benefician.⁸⁴
3. Comunicación – necesaria para una buena negociación, busca verificar la real calidad de la comunicación, de manera bilateral, con eficacia y eficiencia. En los casos de búsqueda de acuerdos, la confianza se establece más fácilmente cuando las partes se conocen y lo hacen cara a cara.

⁸¹ Cfr. UNIVERSIDAD DE TALCA. Op. Cit., p.9.

⁸² Cfr. WORKSHOP DE NEGOCIACIÓN. CMI International Group. Cambridge. 27-31 de Julio 1998

⁸³ Cfr. TRUJILLO. Op. Cit.

⁸⁴ Ibid.

Por ello, una herramienta útil será utilizar la combinación de los recursos positivos de una buena comunicación ⁸⁵ : Escuchar clarificando, parafraseando y resumiendo; Hablar de manera asertiva evitando descalificar, usar la crítica destructiva, el doble mensaje, la queja, el sarcasmo o el tono agrio; Participar dando importancia al tiempo y la atención a cada miembro; Mostrar afecto pese al cansancio, recordando que de por sí ya se está atravesando por emociones fuertes que requieren consideración; Colaborar para buscar la mejor salida para todos pensando en las necesidades de todos; Positivizar reconociendo los aspectos buenos frente a los malos, sin exagerar y ayudando a nuestro propio pensamiento a no pensar mal; y finalmente, Cambiar de escenario buscando las posturas y la ocasión oportuna y no lejana para iniciar la conversación y resolverla.

4. Relación – es la búsqueda del trabajo conjunto para resolver bien las diferencias. Al haber una interacción constante, se encuentra en constante riesgo durante toda la negociación. Las relaciones deben ser saludables, armoniosas y sostenibles en el tiempo, más aún cuando se toma conciencia de que “[...] es más fácil lograr acuerdos duraderos cuando se está dentro de una relación de confianza a largo plazo”⁸⁶
5. Opciones – esta es la identificación de toda una gama de posibilidades que tienen las partes para llegar a un acuerdo sin perjudicar a nadie. Este elemento usa activamente la creatividad y la imaginación para generar ideas originales aunque sean

⁸⁵ Cfr. GARCIA VILLALUENGA, Leticia & otros. “¿Cómo resolver conflictos familiares?” Guía elaborada por el Instituto Complutense de Mediación y gestión de conflictos. Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid, 2010. [Ubicado el 17.XI.2014]. Obtenido en https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41339/COMORESOLVERCONFLICTOS_FAMILIARES.pdf pp.16-21.

⁸⁶ TRUJILLO. Op. Cit.

diferentes. Aunque este contexto parezca sencillo de entender, “[...] la tentación que debe combatirse es la de pensar que sólo hay una forma de solucionar el problema [...]”⁸⁷ siendo oportunas hacernos ciertas preguntas que nos ayuden a clarificar si es que hemos pensado en otra posibilidad, o el por qué no intentarlo de otra forma o (igualmente, utilizando la creatividad) inventar alguna posibilidad viable.

6. Legitimidad – son los criterios externos y objetivos desarrollados por otras personas, ajenas a las partes intervinientes, que validen lo justo del acuerdo. Estos criterios pueden ser leyes, reglamentos o algún principio de aceptación general que como referencia externa vaya más allá de la simple voluntad de los intervinientes. Aquí se corre un riesgo grande si solo se confía en uno mismo, siendo necesario dedicar un tiempo suficiente para hacer una búsqueda honesta e identificar justamente los criterios ⁸⁸ de legitimidad que ayuden a sustentar el argumento propuesto.
7. Compromiso - Son los planteamientos viables, verbales o escritos que especificarán lo que las partes harán o dejarán de hacer de común acuerdo. Estos, son resultado de las opciones que fueron estudiadas y evaluadas. Deben de ser prácticos, comprensibles y susceptibles de verificación. Finalmente, al ser viables, requiere entender que requiere de la participación de todos sus miembros.

Como se puede constatar, este modelo utiliza cualidades que quizás ya no sean muy comunes en la actualidad: principios, honestidad, objetividad, equidad, entre otras, lo que podría afectar el desempeño de cualquier proceso, ante la ausencia de los mismos en cualquiera de

⁸⁷ TRUJILLO, Op.cit.

⁸⁸ Ibid.

las partes en conflicto. Sin embargo, es una herramienta metodológica de fácil acceso e implementación cuyos beneficios pueden demostrarse con facilidad asumiendo su práctica y método⁸⁹.

Algo que nos ayuda a entender la situación de conflicto en las familias es el analizar que los principales focos de conflicto entre padres y adolescentes, según recogen numerosos estudios están referidos a los siguientes temas⁹⁰:

- Opciones y costumbres sociales (elección de amigos y pareja, pasar la noche fuera de casa, frecuencia de las citas con la pareja, tipo de actividades de ocio, hora de volver a casa, edad de tener relaciones de pareja estables, elección de ropa y peinado),
- Responsabilidad (realización de tareas familiares, consumo, administración y uso del dinero, cuidado de las cosas personales y de la propia habitación, uso de vehículos, uso del teléfono, trabajos fuera de casa),
- Los estudios (calificaciones y nivel de rendimiento, hábitos de estudio, asistencia a clase, actitud respecto a los estudios y los profesores, conducta en el instituto),
- Relaciones familiares (respeto a los padres, riñas con los hermanos, relaciones con los abuelos, autonomía respecto a la familia); y
- Valores morales (conductas perjudiciales como beber, fumar y consumir drogas, el tipo de lenguaje, la honestidad, la conducta sexual, cumplimiento de las leyes, acudir a actos religiosos).

⁸⁹ Cfr. ZAMORA R., José. "Ensayo sobre el método Harvard para la negociación. [Ubicado el 16.IV.2015] Obtenido en: <http://jzamora.com/2004/06/ensayo-sobre-el-metodo-harvard-para-la-negociacion/>

⁹⁰ BOSMA *et al.*, 1996; COLLINS Y LAURSEN, 1992; LAURSEN, COY Y COLLINS, 1998; NOLLER, 1994), citados por MOTRICO. Op. Cit., p.3.

A estos, podemos agregar también el referido al tema económico⁹¹ que se hace tangible entre los padres y que afectan de igual manera a los hijos. Estos están referidos a la forma cómo el dinero que se invierte en los hijos y está dedicados a su manutención, educación, cuidado, vestuario entre otros pueden ejercer presión social en su entorno, afectando las relaciones familiares.

Si todo apunta hacia una adecuada negociación, esta habrá producido un mejor resultado en la medida que las partes hayan mejorado su capacidad para trabajar colaborativamente. Un elemento crucial es la capacidad de resolver bien las diferencias. La calidad del resultado de una negociación es la calidad de la relación resultante.

Todas estas premisas que dan consistencia a este método, han sido esquematizadas por The Conflict Management, Inc. con una herramienta⁹² sugerente para exponer los pasos de negociación y que ayudan a preparar a los integrantes de una negociación en forma organizada para un diagnóstico realista que lleve a la obtención de buenos resultados.

El método Harvard brinda las siguientes recomendaciones para realizar una negociación exitosa⁹³:

- Clarificar los intereses, no las posiciones (Preguntar: ¿Para qué? Explicar por qué se pregunta, hablar de sus intereses, hablar de lo que se supone son los intereses de ellos, poner una opción sobre la mesa. Aprovechar el hecho de que por cada interés pueden existir varias posiciones que causen satisfacción. Considerar que en posiciones opuestas puedan existir más intereses compartidos que conflictivos, y que estos intereses deben jerarquizarse según

⁹¹ Cfr. GARCIA VILLALUENGA. Op. Cit. Mediación en las relaciones entre padres e hijos. p.54.

⁹² Ver Anexo 2: Herramienta de preparación para la Negociación Harvard.

⁹³ Cfr. UNIVERSIDAD DE TALCA. Op Cit., p.14

importancia. Manifestar sus intereses en pro de la negociación y encuentro de opciones viables.)

- Generar mejores opciones. (Separar el proceso de idear del proceso de decidir, buscar opciones de beneficio mutuo, pedir ayuda para generar ideas, dejar en claro que no se está comprometiendo).
- Maximizar la legitimidad. (Mantenerse abierto a la razón, utilizar los criterios como espada y como escudo. Mirar a través de los ojos de Los expertos, complementando su mirada, procurar cuidar los procedimientos de medición externa buscando criterios independientes, legítimos y prácticos.) .
- Comprometerse con cuidado. (Comprometerse al principio con el proceso. Investigar y considerar todo lo necesario. Comprometerse al final con la sustancia).
- Atender la comunicación (Escuchar primero y demostrar que ha escuchado; establecer una agenda; recordar las cuatro P: Propósito, Producto, Personas y Proceso. Expresar y reconozca sus emociones, tratando de adecuarla a los contextos y utilizándola como herramienta en la negociación. Controle sus reacciones ante la expresión de las emociones de otros, recordando que es riesgoso reaccionar violentamente. La comunicación debe ser clara, evitándose el uso de amenazas.).
- Ocuparse de la relación y la sustancia (Ser suave con la gente, duro y concreto con el problema. Distinguir su valor como ser humano, de la razón de sus opciones o comportamiento. Hablar por usted mismo, no por ellos. Considerar si debe consultar antes de decidir).
- Ser incondicionalmente constructivo. (Ser creativo, adaptar su rol de acuerdo a las situaciones, moldear su comportamiento en pro de la negociación).

Concluyendo con la presentación del aspecto teórico correspondiente a la temática sobre resolución de conflictos, los tres aportes teóricos

tienen fortalezas y aportan de manera interesante a la investigación, sin embargo es el modelo Harvard el que sirve de mayor sustento para el cumplimiento de nuestros objetivos debido a la articulación metodológica que presenta y que la hace ser más conveniente e innovadora para el estudio a realizar.

B. Teorías en relación a la familia

De la familia se habla mucho y se plantean teorías para entenderla de mejor manera, sin embargo, para entenderla es necesario delimitar su conceptualización de acuerdo a los criterios usados por estudiosos del tema, entre los cuales podemos destacar los siguientes⁹⁴:

1. Consanguinidad o parentesco, en el cual se define como familia a todas aquellas personas que tengan lazos consanguíneos, sea que vivan o no en la misma casa. Este concepto ha sido criticado por dejar fuera a padres e hijos adoptivos, a las parejas de los padres vueltos a casar e incluso a la familia política de sus miembros.
2. Cohabitación, sostiene que la familia está compuesta por todos los integrantes que viven bajo un mismo techo, tengan vínculos consanguíneos o no. Este criterio deja fuera de la definición de familia en algunos casos a elementos de la familia extensa o incluso a los mismos padres cuando no viven en el hogar.
3. Lazos afectivos, considerando como familia a todas aquellas personas con las que el individuo guarda una relación afectiva y estrecha, sin necesidad de que tengan con él relaciones de consanguinidad, parentesco o que cohabiten bajo un mismo techo. Aquí el riesgo está en ampliar excesivamente el concepto de familia.

⁹⁴ Cfr. VALDÉS, Op. Cit. p.6-7.

b.1. **Modelo de Terapia breve enfocada en los problemas y soluciones**

De acuerdo a este modelo, el cual está enfocado en problemas y en soluciones, la terapia, entendida como una conversación entre dos personas como mínimo, busca que el cliente empiece a dudar del encuadre inmutable de su situación, abriéndole las puertas hacia el cambio y la solución⁹⁵.

Este modelo se integra considerando aportes de Milton H. Erickson; escuelas de terapia Breve (O'Hanlon, Weiner-Davis, Shazer, Walzlawick, Jackson) y los postmodernistas de la narrativa como White, Goolishian, Harlene Anderson y Tomm Andersen⁹⁶. Para este modelo, ningún problema sucede todo el tiempo ya que siempre habrá alguna excepción a la regla, es por ello que algunas personas serán recurrentes al mencionar ciertas conductas existentes o posibles de tener produciendo así la excepción al problema⁹⁷.

En lo referido al trabajo con familias, de acuerdo a los aportes de Shazer⁹⁸ (1982-1988) para el modelo centrado en soluciones, hay unos presupuestos básicos a tomar en cuenta:

- El cambio es inevitable,
- Solo se necesita un pequeño cambio,
- Los pacientes cuentan con la fuerza y los recursos necesarios para cambiar,
- Los problemas son intentos fallidos para resolver los conflictos,

⁹⁵ Cfr. ESPINOZA SALCIDO, María Rosario. "Terapia familiar, su uso hoy en día. Capítulo V. El modelo de terapia breve: con enfoque en problemas y soluciones". Editorial Pax, México. 2004. pp. 115 - 138.

⁹⁶ Cfr. SANCHEZ-HUESCA, Ricardo. Tres modelo de terapia familiar sistémica en adicción a sustancias. [ubicado el 05.V.2016]. Obtenido en: <https://es.scribd.com/document/39606051/TRES-MODELOS-DE-TERAPIA-FAMILIAR-SISTEMICA-EN-ADICCION-A-SUSTANCIAS>

⁹⁷ Cfr. MARCOS SIERRA, Juan Antonio y GARRIDO FERNÁNDEZ, Miguel. La Terapia Familiar en el tratamiento de las adicciones. Apuntes de Psicología. Vol. 27, N°2-3. 2009. p. 345.

⁹⁸ Ibid., p. 345

- No es necesario saber mucho sobre el problema para resolverlo,
- Existen muchas maneras de enfocar una solución,
- Centrarse en lo que es posible y puede cambiarse y no en lo que es imposible e intratable.

El modelo orientado más hacia los problemas, también incluye aportes de John Weakland, Don D. Jackson, Paul Watzlawick y Richard Fish (1974, 1982, 1988) ⁹⁹ y afirma que toda comunicación implica la utilización de clases y categorías. El paciente real es quien reporta el problema, analizando quién está motivado para cambiar.

Sin embargo, aun sin ser pionero de la Terapia breve, O'Hanlon es el autor que refleja la evolución de esta terapia, rescatando la necesidad de reconocer y validar los sentimientos de los miembros de las familias, perfilándose como constructorista social buscando integrar múltiples posiciones dentro de este mismo modelo.

La terapia breve trata de comprender el problema de los clientes desde una perspectiva de interacción humana, apoyada en la comunicación y organizando la vida en la familia y otros contextos en que la persona se desenvuelve. Este modelo parte en su origen de diversos postulados, teniendo sus antecedentes en el pensamiento constructivista por el cual, de acuerdo a su epistemología establece que las familias y las personas forman su propia realidad. Se entiende así que se encuentran en un constante proceso de comprenderse a si mismos, así como a las experiencias que puedan vivenciar.

Los problemas que se detectan en la terapia se convierten en patrones de habla, pensamiento y acción. La conducta humana supone la

⁹⁹ Cfr. ESPINOZA. Op. Cit. p.132

posibilidad de desarrollar nuevos patrones partiendo de los esfuerzos que se sumen de manera terapéutica.

b.2. Modelo de Terapia estratégica

En esta terapia “el profesional traza la intervención específica para el problema que se le presenta”¹⁰⁰ Fue definida en 1980 por Jay Haley¹⁰¹ y su característica principal está en que es el profesional quien debe identificar los problemas, fijar metas, diseñar las intervenciones, examinar procesos, respuestas y evaluar resultados.

Su énfasis, “[...] está en ayudar a las familias a manejar de manera efectiva los problemas que enfrentan en determinadas etapas de la vida [...] considera que en el mantenimiento del problema influye no sólo el contexto familiar sino también agentes externos a la familia [...]”¹⁰²

A diferencia de otros enfoques, aquí es el terapeuta quien asume la responsabilidad de influir en las personas. Algunos elementos propios de esta terapia están referidos¹⁰³ a:

- La unidad terapéutica. Los involucrados se adaptan a las diversas formas de interrelación donde el terapeuta busca lograr la modificación de aquellas conductas a cambiar buscando la unidad.
- Organización y jerarquía. Analiza a la familia como una organización donde se establecen jerarquías y se siguen normas

¹⁰⁰ GALICIA MOYEDO, Iris. “Terapia familiar, su uso hoy en día. Capítulo IV. Terapia estratégica”. Editorial Pax, México. Pp. 81-111. 2004.

¹⁰¹ “Haley (1980) define a un problema como un tipo de conducta que forma parte de una secuencia de actos entre varias personas. La propia solución que intenta la familia del problema es la que lo mantiene al formar parte de la secuencia de actos del mismo.” VALDÉS CUERVO, Ángel Alberto. “Familia y desarrollo. Intervenciones en terapia familiar”. Edit. Manual Moderno. México. 2007. p.143.

¹⁰² Ibid., p.143.

¹⁰³ Cfr. MARCOS SIERRA. Op. Cit. p.343.

elaboradas de mayor a menor poder. Es importante definir bien el abordaje de esta jerarquización, haciéndose necesario identificar pautas de conducta constantes antes de realizar la intervención. Es en este punto donde esta técnica recibe más cuestionamientos.

Se considera –a propósito de la jerarquía- que muchos de los problemas existentes en las familias se dan como resultado de lo que los padres hacen o no hacen al verse o sentirse inutilizados de poder ejercer su poder correspondiente a la jerarquía familiar¹⁰⁴. Es por ello que uno de sus recursos reside en las directivas que se imparten, motivando adecuadamente a sus integrantes a realizarlas con el fin de que todos se sientan involucrados en esta tarea.¹⁰⁵

La intervención que se haga a partir de este modelo estratégico¹⁰⁶ sigue una secuencia que está delimitada de la siguiente manera:

- Formulación del problema
- Primera entrevista
- Etapa social
- Planteamiento del problema
- Etapa de interacción
- Fijación de metas
- Empleo de directivas

¹⁰⁴ Cfr. MARCOS SIERRA. Op. Cit . p.143.

¹⁰⁵ Para ello es necesario para dar las directivas e impartir las tareas a realizar, el tener en cuenta los elementos mencionados por Haley, a decir: ser precisos, que todos sean partícipes, que todos comprendan su papel a realizar, el estar bien informados de la tarea y felicitarse en el cumplimiento de lo planteado. Ibid. pp.146-147.

¹⁰⁶ “El modelo estratégico plantea que las familias actúan de la forma en que lo hacen bien porque consideran que es la más adecuada o porque desconocen otras actuaciones. En estos casos la intervención del terapeuta tiene que ir dirigida a interrumpir las soluciones ineficaces intentadas y proponer un giro de 180°. Para ello necesitan conocer las creencias de cada familia, su lenguaje, sus ideas, de manera que permita ver el problema a través de la visión de sus miembros, y tomar en consideración sus valores y esperanzas pues son los que determinan la forma en que manejan el problema y sus dificultades para cambiar”. Ibid., p.343.

b.3. Teoría Sistémica Familiar (TSF)

Para hablar sobre la Teoría Sistémica Familiar es necesario referirnos –para un mejor entendimiento- a la Teoría General de Sistemas (TGS) ya que la primera posee bases propias de la segunda.

La Teoría General de los Sistemas surge desde la formulación que hiciera Von Bertalanffy en 1968 buscando dar explicación a los principios sobre la organización de muchos fenómenos naturales¹⁰⁷ y que en la actualidad es aplicada al conocimiento de muchas otras realidades, tanto naturales como ecológicas, medioambientales, sociales, pedagógicas, psicológicas o tecnológicas¹⁰⁸.

Esta teoría presenta significativas implicaciones para las Ciencias Sociales y para la conceptualización del modelo sistémico. Así, partiendo de las afirmaciones de Bertalanffy para el cual todo organismo es un sistema, (o sea un orden dinámico de partes y procesos); la familia representa un sistema abierto que intercambia energías o informaciones con su ambiente, comportamiento y por sus funciones dinámicas en constante interacción entre sí e intercambio con el exterior¹⁰⁹.

La TGS se fundamenta en tres premisas básicas que rigen toda su conformación.

1. Los sistemas existen dentro de sistemas.
2. Los sistemas son abiertos.
3. Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

¹⁰⁷ Cfr. ESPINAL, Op. Cit. p.1.

¹⁰⁸ HERNÁNDEZ, 1989, 1993 y 1997; CASTILLEJO Y COLOM, 1987; CUSINATO, 1992; CAMPANINI Y LUPPI, 1996; RODRÍGUEZ DELGADO, 1997, citados por ESPINAL, Op. Cit. p.1.

¹⁰⁹ Cfr. BURGOS, Op. Cit. p.35.

Los conceptos previos de la TGS, nos ayudan a entender de mejor manera la Teoría Sistémica familiar¹¹⁰. Basada en la TGS, la Teoría Sistémica Familiar brinda aportes significativos que otorgan alternativas viables para la resolución de conflictos, entendiendo a la familia como un sistema.

Es importante indicar que esta teoría se conforma en diversas etapas, tiempos y aportes, con una serie de estudios referidos a la familia, siempre bajo la pauta de la TGS. Es así que aunque no se puede precisar una fecha exacta de formulación de esta teoría ni un autor particular¹¹¹, podemos decir que el modelo sistémico (TSF) es la suma de diversas contribuciones dadas a través del tiempo, desde los años 30, contando incluso con aportes propios de la terapia familiar¹¹² desde el año 1951, enriquecidos por sus representantes, aportes, estudios y experiencias en el ámbito de la terapia y la familia.

¹¹⁰ Esta teoría “permite observar cómo cada grupo familiar se inserta dentro de una red social más amplia, y desde ésta despliega su energía para alcanzar su propia autonomía, como un todo. Pero a la vez nos permite analizar cómo cada microsistema permite integrar la energía de los demás miembros del sistema” Cfr. ESPINAL, Op. Cit. p.2.

¹¹¹ “A finales de los años treinta y principios de los años cuarenta, en Estados Unidos, aparecen las primeras asociaciones familiares, que actualmente se conocen como la AAMFT (Asociación Americana para la Terapia Conyugal y Familiar).

Todos estos movimientos, confluyen, juntamente con la Teoría General de los Sistemas (1966) para llegar a lo que hoy se conoce como la Terapia Familiar Sistémica, la cual está marcada por muchos profesionales como Ackerman, Jackson, Bowen, considerados como los “pioneros” de esta corriente. Sin embargo, como dice Mony Elkaim (1998): *“Los orígenes de la terapia familiar han estado dominados por psiquiatras hombres, americanos, de origen europeo y con una formación analítica”*. A lo cual se añaden contribuciones de otros profesionales que tenían formaciones variadas, vinculadas con las ciencias sociales es verdad, pero cuyo bagaje no era psiquiátrico ni psicológico. Con esto se puede ver que las fuentes mismas del enfoque sistémico son diversas, lo que también hace su riqueza, pero a la vez plantea la dificultad del manejo mismo de la diversidad”. ORTIZ. Op. Cit., p.41-42.

¹¹² “La terapia familiar sistémica se ha ido organizando gracias a las contribuciones de varias personas, razón por la cual, se hace un recorrido por estas ideas, las cuales no necesariamente se exponen en orden cronológico, ya que también sucedía que había muchas personas que estaban trabajando en líneas comunes en diferentes lugares, al mismo tiempo. Algunos autores consideran que John Bell es uno de los primeros que experimentó la terapia de familia, comenzando el tratamiento de la familia de un adolescente agresivo en 1951 y luego continuando su trabajo con nueve familias más”. Ibid, p.47.

Entre sus representantes más destacados encontramos a Minuchín, Bateson¹¹³ y Bowen. También se incluye a Haley aunque a este autor lo hemos mencionado como representante del modelo de Terapia estratégica en párrafos anteriores¹¹⁴.

Por este modelo se entiende que las relaciones con otros sistemas llamados mesosistemas facilitan la comprensión del funcionamiento de la familia¹¹⁵ permitiendo conocer otras fuentes de recursos reales o potenciales. Recordemos que de acuerdo a la concepción de Von Bertalanffy se “caracteriza al sistema por un estado estable, dinámico, que permite un cambio constante de componentes mediante asimilación y desasimilación.”¹¹⁶

De la misma manera, el sistema familiar está compuesto por subsistemas u holones¹¹⁷ (Conyugal, Parental, Filial, etc.) con una doble implicación, parte y todo con relación al sistema en su conjunto. También influyen en el sistema familiar los llamados Macrosistema, Mesosistema y Microsistema¹¹⁸, influenciando el desarrollo de los sistemas, de manera interna, externa y de manera influyente a nivel cultural.

¹¹³ En cuanto a los aportes de Bateson, “La publicación de su teoría sobre el doble vínculo (Bateson, Haley, Jackson y Weakland, 1956), marca un hito importante en el desarrollo de la terapia familiar sistémica. Esta teoría, al plantear el paso del síntoma individual al sistema, facilita la adopción de la Teoría general de los Sistemas, planteada por Ludwig von Bertalanffy que describe las retracciones negativas como procesos que buscan llamar al orden a tal o cual elemento de un sistema”. ORTIZ., Op. Cit., p.50.

¹¹⁴ Al abordar este modelo en el punto b.2. Modelo de Terapia estratégica.

¹¹⁵ Cfr. ESPINAL. Op. Cit., p.11.

¹¹⁶ GONZALES GALLEGOS, Juan. “La familia como sistema”. Revista paceña de medicina familiar, 2007, vol. 4, n° 6, p.111.

¹¹⁷ “Los subsistemas familiares son reagrupamientos de miembros de la familia, según criterios de vinculación específica de la que se derivan relaciones particulares”. Ibid., p.112.

¹¹⁸ Macrosistema como el conjunto de valores culturales, ideologías, etc. que dan forma a la organización de instituciones sociales. Mesosistema, como el conjunto de sistemas con los que la familia se relaciona y con los que intercambia informes de valoración familiar. Microsistema, como el conjunto de interrelaciones que se producen en el entorno inmediato. Cfr. ESPINAL. Op. Cit., p.2-3.

Este modelo permite observar cómo cada grupo familiar se inserta dentro de una red social más amplia, y desde ésta despliega su energía para alcanzar su propia autonomía, como un todo. Pero a la vez nos permite analizar cómo cada microsistema permite integrar la energía de los demás miembros del sistema, bien sean estos individuos, bien sean subsistemas.

Con lo mencionado anteriormente, el microsistema de referencia es la familia¹¹⁹, en tanto que la pareja y la constelación fraterna son los dos subsistemas de obligada referencia.

Se habla dentro de este contexto que dentro de un todo está contenida la parte y a la vez en cada parte hay un componente o programa que está determinado por el todo, deduciendo que así es como hay una constante reciprocidad y relación de comunicación entre el sistema y sus componentes.

De aquí entendemos que en la funcionalidad de los sistemas, los componentes, los subsistemas¹²⁰ poseen características propias que forman una unidad con la totalidad del sistema y que la interacción entre sus componentes se regula por el accionar de los subsistemas que la componen. Así, la estructura familiar es compleja y la dinámica general de la misma está mediada por el funcionamiento particular de cada subsistema, en los diferentes ciclos de la vida total del sistema.

Desde este enfoque encontraremos que el estudiar a la familia no será solo de acuerdo a las individualidades estables de cada miembro sino

¹¹⁹ El autor precisa que “la familia es el microsistema más importante porque configura la vida de una persona durante muchos años”. Cfr. ESPINAL. Op. Cit., p.2.

¹²⁰ Cfr. GONZALES. Op. Cit., p.112.

que estarán enmarcadas en el conocimiento del grupo, de la familia, con una identidad propia y en donde se relacionan ampliamente¹²¹.

De esto se trata cuando hablamos de sistemas. Por ello, ciertos términos propios de los sistemas son compatiblemente identificables con la familia, tal como señalan Espinal, Gimeno y Gonzáles¹²² en sus estudios. Dentro de estos términos tenemos los siguientes:

- **Conjunto.**- La familia es una totalidad, una Gestalt en construcción mediante un sistema de valores y creencias compartidas, experiencias vividas y por las costumbres transmitidas de generación en generación y al ir más allá de la suma de las individualidades de sus integrantes, fortalecen el sentido de pertenencia de sus miembros dando respuesta a sus necesidades de filiación y formando la identidad personal y grupal.
- **Estructurado.**- Lo mismo que cualquier sistema, la familia es estructurada y organizada, por lo cual incluye reglas internas y externas de interacción y relación entre sus componentes. Estas reglas suelen estar acordes con los valores y creencias de la familia y regulan también la detección de sus necesidades, la comunicación y las conductas de dar y recibir ayuda que son de suma importancia para conocer su funcionalidad. Esto significará también que en esta estructura, existirá una figura que asuma el liderazgo, influyendo en el modo de pensar, sentir y comportarse de los miembros de la familia, es decir que ejercerá una mayor influencia en la elaboración y mantenimiento de las normas familiares, y también en las sanciones que pueden derivarse de su incumplimiento.

¹²¹ Cfr. ESPINAL. Op. Cit., p.3.

¹²² Los autores en su investigación realizan un aporte teórico importante sobre los estudios basados en la Teoría de sistemas aplicados a la familia, desde la conceptualización, las características particulares de este enfoque y las bases de intervención familiar basado en este modelo. Ibid., pp.3-6.

- **Personas.-** Respaldo en una visión constructivista, su papel dentro de la familia es la de sujeto activo con capacidad de modificar el sistema y de cambiar las metas y los procedimientos internos¹²³.
- **Propositivo.-** Definido de mejor forma como un sistema evolutivo orientado a la consecución de determinadas metas. Las metas del sistema familiar son en principio asignadas socialmente, y luego interiorizadas; y son básicamente: la protección y educación de los hijos y su integración en la comunidad como miembros activos. Con el tiempo y la cultura, estas metas han cambiado, sin embargo permanecen en la orientación familiar, de manera especial las referidas a la protección y desarrollo, en los hijos y extensiva a los miembros de la familia más frágiles o vulnerables: enfermos, mujeres, ancianos¹²⁴.
- **Auto organizado.-** La familia es agente de su propio desarrollo, de sus propios cambios a través de estrategias, normas, recursos y procedimientos aportados por todos sus miembros, que van asimilando del mismo entorno en el que la familia se desenvuelve o bien de su particular historia familiar. A esto se le agrega la capacidad de retroalimentación, de recabar información sobre el proceso de desarrollo familiar, sobre los niveles de logro de las metas y sobre la eficacia de las reglas y de las estrategias activadas a tal efecto. La retroalimentación posibilita una auto organización más eficaz, aunque no siempre las familias dominen estas competencias, y se encuentre resistencia al cambio para reorganizar el sistema.

¹²³ El constructivismo es un paradigma de gran relevancia en psicología y que integran también a los psicólogos sistémicos que estudian la familia resaltando el papel activo del sujeto, pues es considerado activo en tres dimensiones: como procesador activo de la información, como estímulo con impacto en el resto del sistema y como sujeto capaz de desarrollar una comunicación auto referente, capaz de entablar un diálogo interior. Cfr. ESPINAL. Op. Cit., p.4.

¹²⁴ Por ellos, las leyes y sistemas de protección orientados a defender la familia han ido creciendo. Cfr. Ibid p.5.

- **Interacción.-** Los miembros de la familia permanecen en contacto entre sí a partir de una serie continua de intercambios que suponen una mutua influencia y no una mera causalidad lineal, sino bidireccional o circular, que tiende a mantenerse estable. Este rasgo unido a la idea de totalidad ha servido de apoyo a las terapias e intervenciones de origen sistémico, relacionándose más con los integrantes del grupo o sistema.
- **Abierto.-** Desde el punto de vista termodinámico y de la organización, los sistemas se clasifican en abiertos o cerrados, según se intercambie, o no, energía, materia o información con el exterior del mismo. Los sistemas vivos, como los organismos o los ecosistemas, se consideran sistemas abiertos, considerándose dentro de estos a la familia en tanto que presenta unos límites permeables a la influencia de otros sistemas, como pueden ser la escuela o el barrio.

Entender a la familia como sistema abierto significa que se encuentra en continua interacción con otros sistemas. Existe, por lo tanto, una vinculación respecto a las relaciones que tienen lugar en el interior de la familia y el conjunto de relaciones sociales; aquellas están condicionadas por los valores y normas de la sociedad de la cual la familia forma parte.

Si bien mencionamos que son diversos los aportes que durante el pasar de los años han ido dando forma y enriqueciendo la TSF, no podemos pasar por alto los aportes de Gregory Bateson¹²⁵, quien constituye una

¹²⁵ Bateson introdujo herramientas teóricas de corte antropológico y de la cibernética en el campo de la comprensión del comportamiento. Sus aportes van hacia la actualización de la situación social presente, conflictiva sobre la determinación del pasado como la causa de los problemas e igualmente en el cambio del pensamiento de conductas de adaptación adecuada para la causa social que vive el paciente sobre la conducta inapropiada y desadaptada que proviene del pasado. Cfr. VARGAS AVALOS, Pedro. Antecedentes de la Terapia Sistémica: Una aproximación a su tradición de investigación científica. En EGUILUZ ROMO, Luz. La Terapia Familiar. Su uso hoy en día. Editorial Pax. México. 2004. pp. 7-8.

base teórica muy importante para el desarrollo de la terapia familiar sistémica. Otra influencia importante es la de Milton Erickson ¹²⁶, integrante del grupo de Bateson (1942). Pero no son los únicos que sobresalen, no podemos dejar de mencionar a otros dos representantes y grandes impulsores de la corriente sistémica: Bowen¹²⁷ y Minuchín¹²⁸.

Minuchín define a la familia¹²⁹ como el contexto natural para crecer y recibir auxilio, que con el paso del tiempo ha elaborado pautas de interacción que constituyen su estructura familiar y que por ellas, rige el funcionamiento de los integrantes de la familia, facilitando su interacción común, definiendo así mismo sus conductas ya que en ella se encuentra su sentimiento de identidad y pertenencia.

Concluyendo con la presentación del aspecto teórico correspondiente a la temática familiar, es la Teoría Familiar Sistémica la que presenta mejor sustento y articula de mejor forma el abordaje sobre familia que se desea dar en esta investigación. De la misma manera y tal como se menciona líneas arriba en el acápite referido al marco teórico sobre la resolución de conflictos, el Método de negociación Harvard, siendo el mejor sustentado es el que se relaciona de mejor forma con la Teoría Familiar Sistémica. Es así que ambos aportes teóricos en conjunto y de manera complementaria, serán los que darán forma y sustento a la investigación a realizar.

¹²⁶ "Milton Erickson también se reunió, en lo que respecta al grupo con los cibernéticos, con Gregory Bateson en 1942 (...)". Ya por entonces era famoso por su forma particular de hacer terapia opuesta a procedimientos clásicos que obtenían buenos resultados. Cfr. VARGAS AVALOS. Op. Cit., p.16.

¹²⁷ Bowen como representante de la corriente sistémica, estudió familias completas de pacientes que sufrían esquizofrenia, explorando su familia de origen hasta donde históricamente pudiera encontrar antecedentes que traten de producir cambios favorables en las familias. Cfr. CIBANAL. Op. Cit., p.21.

¹²⁸ Con Haley, desarrollaron nuevos modelos para estudiar la influencia de la familia en el mantenimiento de los síntomas psicossomáticos del niño. Ibid., p.21.

¹²⁹ Cfr. MINUCHIN, Salvador, FISHMAN, H. Charles. *Técnicas de terapia familiar*. Editorial Paidós. 1ª edición. Buenos Aires, Argentina. 2004.

1.2.2. Bases Conceptuales

Luego de revisar los contenidos teóricos al igual que las conceptualizaciones realizadas por varios autores ya mencionados en el marco teórico y que dan consistencia a nuestro estudio, se acogieron varios criterios en razón de nuestros objetivos, definiendo operacionalmente los términos propios utilizados en esta investigación.

A. Conflicto:

Es un proceso ¹³⁰ de interacción y relación ¹³¹ con otras personas, originado por la convivencia y las mismas relaciones humanas, que ocurre como un hecho cotidiano que tiene lugar cuando existen diferencias de opinión frente a uno o varios temas en particular y en donde cada persona aporta su propia percepción de la realidad, sus necesidades, valores y motivaciones, produciéndose el intercambio de opiniones de muchas maneras e intensidades así como en diversos niveles de comportamiento que pueden llegar a la intolerancia, discusión y enfrentamientos por las discrepancias no resueltas.

B. Resolución de conflictos:

Es el proceso participativo en el que todas las partes involucradas de un conflicto, de manera estable, sin emitir juicios ni jerárquicos ni directivos, y a través del análisis e identificación de las causas, del planteamiento y establecimiento de condiciones apropiadas, así como del uso de técnicas de apoyo adecuadas, pueden determinar juntas en qué consiste, de tal forma que las partes enfrentadas puedan llegar a dar solución a sus diferencias de modo que puedan satisfacer sus

¹³⁰ Cfr. GARCÍA VILLALUENGA. "¿Cómo resolver conflictos familiares?". Op. Cit. p.11.

¹³¹ Cfr. MOTRICO, *et al.* Op. Cit. p.3.

necesidades e intereses de común acuerdo y de manera simultánea¹³² sin afectar la totalidad de sus valores¹³³.

C. Negociación:

Es un medio¹³⁴ de interacción, por el cual, al hacer uso adecuado de la comunicación bilateral (de doble vía), se busca lograr un acuerdo satisfactorio y equitativo de ventajas mutuas, de los intereses legítimos entre las personas o partes involucradas, las mismas que al compartir intereses comunes y también opuestos, son conducidas de esta manera a acuerdos eficientes, sensatos y durables¹³⁵.

D. Familia:

Es la institución natural ¹³⁶ más importante en donde nace y se desarrolla la persona humana, en cuyo lugar se dan los primeros aprendizajes, se brindan, reciben y transmiten seguridad, afecto, creencias, identidad, sentido de pertenencia¹³⁷, valores¹³⁸, normas de conducta así como el fortalecimiento de la persona durante las diversas etapas de su vida.

Por ello es un conjunto organizado ¹³⁹ en donde sus integrantes desarrollan sus capacidades personales y se regulan por reglas y funciones dinámicas existentes en su interior, entre sí y en relación con el exterior y que “de acuerdo a la manera como se desarrollen

¹³² Cfr. DICCIONARIO DE ACCIÓN COMUNITARIA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO.

[Ubicado el 06.VII.2015]. Obtenido en <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190>

¹³³ Cfr. GROOM, A.J.R. Teoría de resolución de conflictos. [Ubicado el 06.VII.2015]. Obtenido en <http://www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16b.htm>

¹³⁴ Cfr. UNIVERSIDAD DE TALCA. Op. Cit.

¹³⁵ Cfr. CORREA. Op. Cit.

¹³⁶ Cfr. SOTIL GUILLÉN, Antonio y GASPUR URIBE, Luis. Preparación para el sacramento del matrimonio. Fundamentos para los instructores pastorales. Lima. 2013. pp.226-228

¹³⁷ Cfr. PEZUA VASQUEZ, Mary Cruz. Clima social familiar y su relación con la madurez social del niño(a) de 6 a 9 años. Tesis para optar el grado académico de Magíster de Psicología con mención en Psicología Educativa por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2012..

¹³⁸ Cfr. CID-MONKTON. Op. Cit., p.740

¹³⁹ Cfr. ESPINAL. Op. Cit. p.744

permitirán a sus integrantes crecer en autonomía y adaptabilidad a la vida en sociedad.”¹⁴⁰.

E. Estructura familiar:

Es la conformación de la organización interna de una familia¹⁴¹, de manera jerárquica y de acuerdo a los roles de sus miembros, diferenciados por sexo y edad, en donde se produce la continua interacción y relación dentro y fuera de su sistema, creando pautas, patrones y límites de conducta que traen consigo, inherente e implícitamente, las funciones, creencias, costumbres, estilos, valores, normas, reglas u otros que forman parte del sistema familiar a lo largo del tiempo y que son transmitidos de generación en generación, y que permiten clasificar a las familias de acuerdo a su realidad particular¹⁴² siendo susceptibles de cambio a lo largo de su ciclo vital.

¹⁴⁰ MINUCHÍN, 1986, ANDOLFI, 1993; MUSITU, 1994, RODRIGO Y PALACIOS, 1998, citados por ESPINAL, Op. Cit. p.3.

¹⁴¹ Cfr. MINUCHÍN, S. y otros, Técnicas de terapia familiar, citado por PALOMAR VILLENA, M. y SUAREZ SOTO, E., “El modelo sistémico en el trabajo social familiar: consideraciones teóricas y orientaciones prácticas” p.175.

¹⁴² Familia nuclear: dos adultos viven juntos con sus hijos; familia extensa: viven con ellos parientes cercanos consanguíneos o políticos; familia monoparental: solo hay padre o madre; familia de tres generaciones: viven con ellos el o los abuelos o ambos de cualquier rama de la familia; familia reconstituida: donde ha habido ruptura de la familia nuclear y se ha conformado una nueva relación con otra pareja e incluso otros hijos. Esta diversidad de familias tienen también variedad de funcionamientos, por ello, diferentes problemáticas y necesidades. Cfr. ORTIZ. Op. Cit., p.200-201.

CAPÍTULO II

MARCOMETODOLÓGICO

En este capítulo se describen los pasos realizados para la consecución de esta investigación de acuerdo a lo planteado inicialmente desde la fase proyecto, abarcando desde su planteamiento hasta su desarrollo metodológico y procedimental, considerando las técnicas e instrumentos utilizados, así como los criterios de rigor, tanto éticos como científicos, que han regido este estudio.

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los fines que se persiguieron en la investigación, esta ha sido cualitativa, básica y descriptiva¹⁴³.

Este enfoque Cualitativo ¹⁴⁴ se refiere al método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales, con la que se buscó identificar la naturaleza profunda del problema a tratar, así mismo describir los diferentes

¹⁴³ Cfr. SÁNCHEZ CARLESSI, Hugo; REYES MEZA, Carlos. Metodología y diseños en la investigación científica. Lima. Editorial Mantaro. 2da edición. 1996. p.13-19.

¹⁴⁴ Cfr. HERNANDEZ SAMPIER, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, María del Pilar. *Metodología de la Investigación*. México D.F. Mc. Graw Hill. 5ta Edición. 2001. p.7.

aspectos que correspondían al contenido del tema del estudio. Para tal fin, utiliza la recolección de datos sin medición numérica que ayudan a resolver las preguntas de la investigación en el proceso de interpretación ¹⁴⁵ correspondiente.

Esta investigación requirió de un profundo análisis y entendimiento del comportamiento humano y su evolución en el plano social, más aun al tratarse de un tema enriquecedor dentro del campo de la psicología de la familia, que buscó aportar y enriquecer las formas propias de interrelación dentro de los hogares, considerando necesario conocer las formas que motivan su desarrollo por lo que se hace importante llegar a dilucidar la pregunta planteada al principio de la investigación integrando en el proceso de desarrollo todos los recursos necesarios para lograr su fin.

Así mismo, es de clase Básica ¹⁴⁶ ya que realizó una búsqueda teórica y metodológicamente bibliográfica de los aspectos particulares del tema, con el propósito de caracterizar y describir los contenidos, materia de la investigación. Su correspondencia fue además del tipo descriptivo, por lo que se realizó la exposición de cada de las teorías que sustentaron nuestra investigación.

También se utilizó el análisis y la síntesis como procedimientos; y como técnicas se emplearon el fichaje, haciendo uso de fichas bibliográficas ¹⁴⁷ como herramienta, así mismo, el Sumillado y el análisis documental, técnicas que permitieron recoger, organizar y presentar la información extraída de las fuentes primarias para su organización y empleo.

¹⁴⁵ Cfr. SÁNCHEZ. Op. Cit. p.19.

¹⁴⁶ Cfr. Ibid, p.13.

¹⁴⁷ Ver Anexo 3: Modelo de Ficha bibliográfica utilizada en la presente investigación.

2.2. ABORDAJE METODOLÓGICO

En este apartado se expone la manera como ha sido organizado el desarrollo de esta investigación, indicando las técnicas utilizadas así como el orden metodológico para la obtención de los objetivos propuestos.

2.2.1. Técnicas

Las técnicas metodológicas utilizadas para organizar y documentar la información han sido las siguientes:

- El Fichaje
- El Sumillado
- El Análisis documental

2.2.2. Desarrollo de la Investigación

Para la ejecución de esta investigación se estableció un orden específico a fin de lograr los fines planteados desde un inicio, para lo que se fijó un objetivo general y tres objetivos específicos que fueron desarrollados de la siguiente manera:

Se comenzó desarrollando los objetivos específicos y en la consecución de los mismos, se alcanzó el objetivo principal, de manera que al realizar este procedimiento ordenado, se pudo dar explicación a los fines propios de esta investigación.

- Con el primer objetivo específico se identificaron los conflictos existentes en las familias de estudiantes adolescentes, recopilando información en base a las investigaciones realizadas de autores nacionales y extranjeros e igualmente, tomando en cuenta los aportes de los diálogos y entrevistas no estructuradas realizadas con padres e hijos de familias pertenecientes al CENE Señor de la Misericordia, que confirmaron los estudios precedentes.

- El segundo objetivo específico estuvo dirigido a diferenciar las diversas estrategias dirigidas a las familias para el mejor manejo de los conflictos al interior del hogar, realizando así una exposición de los diversos contenidos teóricos existentes que sirvieron para afrontar estas situaciones, seleccionando aquellos que fueron viables y coherentes con el contenido de la investigación realizada.
- Con el tercer objetivo específico se precisaron los criterios considerados para el diseño de estrategias de resolución de conflictos en las familias, abordando los aspectos diferenciales de cada una y partiendo del desarrollo del objetivo anterior, complementó los contenidos teóricos expuestos para la redacción de las conclusiones de la presente investigación.

Al concluir con el desarrollo de cada objetivo específico y habiendo realizado la revisión y análisis de los contenidos teóricos ya expuestos, fueron complementados con el uso de las técnicas y recursos de investigación que permitieron alcanzar la consecución del objetivo principal de nuestra investigación, precisándose así los criterios para el diseño de estrategias de resolución de conflictos al interior de las familias de estudiantes adolescentes.

2.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se consideraron los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (Anexo N° 3), el Sumillado, el Análisis documental, la Observación, las Entrevistas, los Organizadores de información y la Argumentación. Estos diversos métodos de ayuda nos permitieron recoger, almacenar, organizar y presentar la información extraída de las fuentes tales como libros, tesis, revistas, entre otros. Es así que se recopilaron documentos, materiales bibliográficos, recursos electrónicos, ascendentes a un total de 16 libros, 3 documentos eclesiales, 4 recursos metodológicos (escritos y virtuales), 8 tesis, 11 artículos

y 28 fuentes electrónicas, constituyendo un amplio bagaje bibliográfico y documental que permitió conocer, estudiar y analizar los temas referidos a la familia y a la resolución de conflictos desarrollados en esta investigación.

Así también, con el análisis documental se describieron y representaron los documentos de forma unificada y sistemática para facilitar la información. De manera conjunta, mediante la observación y las entrevistas se obtuvieron informes relevantes de las realidades familiares y de igual manera, por medio de la organización de la información y la argumentación se hizo uso de las herramientas complementarias que dieron fortaleza y sustento a la investigación.

Dentro de los aportes más relevantes, estos fueron los referidos a la teoría sistémica familiar con los escritos de Cibanal (2006), Cid-Monckton y Pedrao (2011), Feixas (2012), Matalinares y otros (2010), Minuchín (2004), Motrico (2001), Ortiz (2008); y la resolución de conflictos con Fisher, Ury y Patton (2011), Fuquen (2003), Groom, Trujillo (2013), Zamora (2004) y García Villaluenga por intermedio del Instituto complutense de mediación y gestión de conflictos (2010). Todos estos aportes han sido fundamentales en la estructura de la esquematización de este estudio.

2.4. PROCEDIMIENTO

En los procedimientos para la recolección de datos se buscó la interacción con los instrumentos seleccionados de acuerdo a un plan ordenado y organizado de la información basado en el análisis de contenido escrito relacionado a los temas referidos a esta investigación, la familia y a la resolución de conflictos. Por medio de este análisis es que se obtuvieron unidades de significado, a partir de la descripción, comprensión y análisis de la bibliografía revisada, la misma que permitió se transformara en los capítulos y apartados descritos y desarrollados en este estudio.

Es así que en una primera etapa, y habiendo elegido el tema de estudio, el cual fue “Criterios para el diseño de estrategias de resolución de conflictos al interior de las familias de estudiantes adolescentes”, se procedió a recoger la información general referida al tema, considerando las fuentes generales así como experiencias y conocimientos previamente adquiridos, alcanzando las primeras aproximaciones al estudio planteado, contando para ello con la revisión documentaria de estudios previos referidos al tema elegido.

Partiendo de lo recopilado en la primera etapa y teniendo claridad en el esquema de investigación a desarrollar se buscó organizar la información y enriquecerla con mayor bibliografía referida tanto a las familias como a la resolución de conflictos, aportando nuevos aspectos teóricos, así como conocimientos y experiencias que abrieron nuevas perspectivas a este estudio, y en consecuencia la proyección preventiva de aportes para la búsqueda de armonía y bienestar de las familias con una mirada ordenada de cumplimiento de los objetivos propuestos al inicio de esta investigación y que se han detallado en apartados previos.

Con la revisión de todos los aportes, es que se realizó el análisis de los contenidos, uniendo la información obtenida y clasificada de acuerdo a la temática planteada y diferenciada, concluyendo en el establecimiento de los criterios a considerar para el diseño de estrategias de resolución de conflictos, de acuerdo a lo planteado en este estudio.

2.5. ANÁLISIS DE DATOS

El uso del análisis cualitativo y el análisis de documentos, nos permitió conocer los estudios vigentes y alternativos para la resolución de los conflictos, así como profundizar en la dinámica familiar y la situación actual que atraviesa. Utilizando un abordaje metodológico bibliográfico y descriptivo, se realizó la revisión de los documentos obtenidos siguiendo el orden correspondiente a los objetivos planteados en la investigación.

2.6. CRITERIOS ÉTICOS

Los criterios éticos empleados en la presente investigación y que orientaron nuestras acciones de manera concreta y coherente fueron:

2.6.1. **La ciencia al servicio del hombre**¹⁴⁸. La ciencia, el estudio y toda investigación debe estar puesta al servicio de las personas, orientada siempre a su crecimiento, mejora y a su plena realización, reconociendo en el ser humano su naturaleza y dignidad por lo cual al ponerse a su servicio, la ciencia caracteriza y evidencia de mejor forma el respeto al ser humano y al trato que debe recibir en todos los ámbitos de su desarrollo, buscando con ello el bien común. Por tanto, los aportes de esta investigación están a la disposición de las personas como herramienta de prevención y acción.

2.6.2. **Honradez en el trabajo científico**¹⁴⁹. De manera escrupulosa se ha hecho uso de este criterio, el cual busca formular y citar adecuadamente la información revisada, así como los resultados, respetando lo observado y analizado, sin cambiar o deformar el contenido de la investigación en el respeto y el compromiso de velar por la transparencia y veracidad de lo aportado.

2.6.3. **Amor a la verdad**¹⁵⁰. Este criterio está vinculado al anterior, en la búsqueda de ejercer una investigación coherente con los principios de verdad, justicia y paz que lleven dentro del campo científico a la práctica constante de la verdad, tanto en los resultados obtenidos de los estudios realizados así como en la información bibliográfica y documental registrada de los diversos autores consultados y que a su

¹⁴⁸ Cfr. RIVERA RODRÍGUEZ, René. *Investigación Científica en Psicología Criminal* [ubicado el 24.IX.2016]. Obtenido en: <http://www.periciascaligraficas.com/v2.0/resultados.php?contenidosID=269>

¹⁴⁹ Ibid.

¹⁵⁰ Ibid.

vez pueden ser utilizados para futuras referencias en futuras investigaciones.

2.6.4. **Confidencialidad**¹⁵¹. Por la cual se protegió la identidad de las personas consultadas y entrevistadas, aportantes en esta investigación. Este criterio asegura en el respeto y la verdad, la discreción sobre la participación de aquellos que han contribuido al estudio, confirmando así que la práctica de la investigación cualitativa presupone también una dimensión ética y moral que va más allá de lo técnico en la recolección de la información, buscando con ello prevalecer el bienestar de las personas sobre los fines científicos y académicos.

2.7. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO

Como criterios de rigor científico a seguir, se plantearon los propios de la Investigación cualitativa referido a las fuentes de información, de manera que facilitaron la organización y desarrollo de la temática de la investigación, por lo cual fueron considerados los siguientes:

- **2.7.1. Credibilidad**¹⁵². A través de esta característica se resaltó el valor de la autenticidad de la información y las fuentes consultadas por medio de los estudios e investigaciones revisadas para esta investigación que permitieran un grado de fiabilidad consistente por la objetividad de los autores. Es así que la recolección de material bibliográfico empleado ha sido no mayor a 10 años de antigüedad.

¹⁵¹ Cfr. NOREÑA PEÑA, Ana, ALCARAZ-MORENO, Noemi, ROJAS, Juan, REBOLLEDO-MALPICA, Dinora. *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. (Diciembre 2012), p.270. [ubicado el 24.IX.2016]. Obtenido en <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06>

¹⁵² Ibid, p.269.

HERNANDEZ SAMPIER, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, María del Pilar. *Metodología de la Investigación*. México D.F. Mc. Graw Hill. 5ta Edición. 2001, p.475.

- **2.7.2. Coherencia**¹⁵³. Caracterizada por la formulación lógica de la información seleccionada y analizada mediante el uso del entendimiento, creando reglas o proponiendo directrices dirigidas a la búsqueda de la verdad, basadas en principios ciertos y evidentes presentando resultados coherentes acorde al tema investigado. Es así que esta investigación ha tenido un enfoque científico-humanista-coherente de manera implícita.

2.7.3. **Organización**¹⁵⁴. Utilizando los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, basada en el uso de diversas técnicas para la selección, revisión bibliográfica de documentos y fijación de contenidos, siendo esta una investigación realizada ordenadamente, con objetivos claros y precisos, cuya finalidad es ser base para la construcción de un nuevo conocimiento así como del análisis y fortalecimiento del mismo.

2.7.4. **Fundamentación**¹⁵⁵. Dirigida a la amplitud de la investigación en el uso de bases teóricas sólidas que dan sostenimiento a un adecuado marco referencial que conlleva a una correcta revisión de la literatura pertinente al estudio realizado, sustentado en textos documentales y bibliográficos, Tesis y artículos científicos empleados en nuestra investigación.

¹⁵³ Cfr. RIVERA RODRÍGUEZ, René. Investigación Científica en Psicología Criminal [ubicado el 24.IX.2016]. Obtenido en <http://www.periciasaligraficas.com/v2.0/resultados.php?contenidosID=269>

¹⁵⁴ Ibid.

¹⁵⁵ TASHAKKORI y TEDDLIE (2008) y TEDDLIE y TASHAKKORI (2009) en Cfr. HERNANDEZ SAMPIER, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, María del Pilar. *Metodología de la Investigación*. México D.F. Mc. Graw Hill. 5ta Edición. 2001, p.478.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La familia, es y será siempre un tema de alegría y esperanza, así como de preocupación y análisis. Es en ella que se forma la persona y de ella es que nace la vocación para el ser, para el buen hacer. La vocación a la vida, al servicio, al matrimonio, a la realización humana en la paternidad y maternidad se fundamentan en la familia¹⁵⁶.

Sin embargo vemos que en el desarrollo natural de la familia, surgen obstáculos cada vez mayores, en su integridad, en su unidad, en su inserción a la sociedad y en su particular realidad. Los conflictos no son ajenos a ella y se hacen más patentes en la edad adolescente de los hijos, por lo que surgen en gran variedad, dentro y fuera de ella, afectándola y haciéndola motivo de estudio y análisis.

¹⁵⁶ “[...] La familia posee vínculos vitales y orgánicos con la sociedad, porque constituye su fundamento y alimento continuo mediante su función de servicio a la vida. En efecto, de la familia nacen los ciudadanos, y estos encuentran en ella la primera escuela de esas virtudes sociales, que son el alma de la vida y del desarrollo de la sociedad misma. Así la familia, en virtud de su naturaleza y vocación, lejos de encerrarse en sí misma, se abre a las demás familias y a la sociedad, asumiendo su función social”. Cfr. JUAN PABLO II, Familiaris Consortio N° 42.

En este capítulo se detalla el análisis realizado a las diversas fuentes que sustentaron la investigación realizada y que sirvieron de base para la organización de los aportes teóricos y el desarrollo de la dinámica familiar válidas para la actualización y fortalecimiento de los criterios que han sido considerados y reforzados para la resolución de conflictos al interior de las familias y que se verán en los apartados siguientes.

3.1. El conflicto en las familias

Cuando nos referimos al término conflicto, muchas veces este se ve inmerso dentro de un contexto agresivo o referido a temáticas de negociación o situaciones puramente negativas, sin embargo, como se ha podido ver en el marco teórico, los conflictos existen desde siempre y deben ser abordados oportunamente para evitar percepciones erradas que conlleven a situaciones negativas dentro del clima familiar.

En el desglose de este apartado se presentan las diferenciaciones del conflicto mismo dentro de la dinámica familiar, desde la mirada particular de cada integrante en busca del equilibrio que permitirá ver el conflicto más allá de la imagen de peligro o amenaza, sino como una oportunidad de crecimiento y apertura a la búsqueda de soluciones.

3.1.1. Los conflictos en familias con hijos adolescentes

Dentro del ciclo vital ¹⁵⁷ de la familia, no es de sorprender que se atravesase por diversas fases de equilibrio y desequilibrio que afecten la homeostasis del hogar, esto es parte de su desarrollo, sin embargo la manera como la familia afronta estas etapas hacen de ella una familia en vías de madurez.

¹⁵⁷ “[...] implica entender el desarrollo como un proceso que dura toda la vida, abarcando tanto aspectos continuos como discontinuos, en el que las personas se adaptan mediante mecanismos de optimización selectiva, en una dinámica de ganancias y pérdidas, con cambios asociados a la edad y a la plasticidad individual y bajo la influencia de múltiples factores contextuales. BALTES, STAUNDINGER y LINDERBERGER, 1999, citados por ALONSO. Op. Cit. p.14.

Si bien diversos autores definen las etapas del ciclo evolutivo familiar de diversas maneras, todos coinciden aunque no lo describan igual. Sin embargo tomando como referencia el modelo del desarrollo mencionado por Minuchín¹⁵⁸, tendremos dentro de las fases de este ciclo evolutivo aquel considerado como Familia con hijos adolescentes¹⁵⁹ o en edad escolar que es en el que ubicamos a nuestro tipo de familia estudiada.

Mientras dura la etapa escolar se forman rituales dentro de la familia, se socializa y de alguna manera se define la forma como los hijos desarrollarán las tareas dentro del hogar¹⁶⁰. Al llegar a la adolescencia será necesaria una redefinición del acompañamiento de los padres hacia sus hijos pues los cambios no son solo físicos sino psicológicos¹⁶¹ en relación a los hijos, sino que los mismos padres tendrán la tendencia a ser cuidadores de sus propios padres.

Es importante mencionar que las etapas del ciclo evolutivo familiar¹⁶² son ajustables a cada familia, más aun teniendo en cuenta que existen muchas variedades de convivencia familiar cada vez menos tradicionales, considerando también aquellas que atraviesan situaciones de divorcio, separación, enfermedad, duelo, adopción y las actualmente llamadas familias reconstituidas¹⁶³. En este contexto, el modelo sistémico ubica el problema en el momento en que se

¹⁵⁸ “Este modelo del desarrollo concibe cuatro etapas principales organizadas en torno al crecimiento de los hijos. Comprenden la formación de la pareja, la familia con hijos pequeños, la familia con hijos adolescentes o en edad escolar y la familia con hijos adultos”. Cfr. MINUCHIN, Salvador, FISHMAN, H. Charles. *Técnicas de terapia familiar*. Editorial Paidós. 1ª Edición. Buenos Aires, Argentina. 2004. p.39.

¹⁵⁹ Para esta etapa en particular, vemos que “Las familias con adolescentes, se encuentran ante un entramado de cambios y mecanismos de adaptación a los mismos”. Cfr. ALONSO. Op. Cit., p.52.

¹⁶⁰ Cfr. FEIXAS, Op. Cit. p.27.

¹⁶¹ Cfr. ORTIZ, Op. Cit. p.230.

¹⁶² Cfr. ALONSO, Op. Cit. p.53.

¹⁶³ Cfr. VALDÉS, Op. Cit. p. 53.

produce, investiga si cumple y ofrece alternativas de manejo de situaciones.

Esta etapa de desarrollo familiar es tendente a ser difícil para la familia debido a que los padres atraviesan al mismo tiempo diversas crisis como la llamada crisis de la mediana edad, el saber o proyectar que sus hijos adolescentes en un futuro no muy lejano abandonarán el hogar, y el saber que sus propios padres atraviesan el ciclo de la vejez, por lo que tienen que hacer frente a tensiones que vienen de tres fuentes: los hijos, los padres y su propio ciclo vital¹⁶⁴. En esta etapa, la familia tiene que renegociar las reglas de la relación familiar y los padres tienen que empezar a pensar en lo que sucederá cuando se queden nuevamente solos.

Nos hemos referido al conflicto en varios momentos, siendo este definido de muchas formas a partir de su misma etimología¹⁶⁵ que conlleva a una descripción de variados términos¹⁶⁶ entre los que encontramos: chocar, afligir, infringir, confrontación, problema, dificultad, pelea, desgracia, violencia, oposición, mala suerte, materia de discusión, entre otros, y que al tener características de cotidianidad, frecuencia, relación y percepción, se ha definido operacionalmente¹⁶⁷ tomando los criterios y aportes de los diversos estudios y aportes en el campo del manejo de conflictos.

Por ello será importante resaltar que el análisis y estudio de los conflictos en las familias, producidos entre padres e hijos durante la

¹⁶⁴ Cfr. ORTIZ. Op. Cit. p.231.

¹⁶⁵ Cfr. REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. [Ubicado el 20.VII.2015] Obtenido en: <http://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>

¹⁶⁶ Cfr. FUQUEN ALVARADO, María Elina. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. 2003. Revista Tabula Rasa. [Ubicado el 20.VII. 2015] Obtenido en: <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>.

¹⁶⁷ Indicado en el Marco conceptual de esta investigación, en el Capítulo I del mismo.

adolescencia¹⁶⁸, no debería buscar hacer un problema mayor frente a esta etapa, por lo contrario, entenderlo como una situación natural que se da en una relación como esta que tiene un matiz íntimo.¹⁶⁹

Sin embargo, y considerando que “el conflicto se hace anormal solamente cuando se convierte en norma, o sea cuando caracteriza el conjunto del comportamiento”¹⁷⁰, estamos de acuerdo con los planteamientos abordados, coincidiendo en la importancia de abordar los conflictos, siendo conversados y resueltos para el mejor desarrollo de las relaciones familiares, de otra manera nos encontraríamos con una realidad llena de conflictos más profundos aún, por la incapacidad o permisividad para asumirlos y buscar solución oportuna.

3.1.2. **Percepción del conflicto entre los miembros de las familias.**

Cuando los miembros de una familia perciben una situación de conflicto al interior de su hogar, lo pueden interiorizar y/o exteriorizar de diversas formas pero siempre en relación a sus integrantes.

Recordemos que la familia es un sistema que a su vez se compone de otros subsistemas¹⁷¹ para poder interactuar, es así que el subsistema conyugal, entre esposos es uno de ellos, el subsistema parental cuyos integrantes son los mismos que el anterior y que se constituyen con la llegada del primer hijo y el subsistema filial o fraterno constituido propiamente por los hijos, los cuales constituyen un núcleo diferenciado de miembros del sistema y al mismo tiempo se

¹⁶⁸ La etapa de las familias con hijos adolescentes, se verá inmersa en los cambios de adaptación, que, a decir de estudiosos como Carter (1989) y Buelga (1993) se dará en las diversas etapas del ciclo vital y en donde al aparecer las crisis, estas podrán favorecer el equilibrio en las familias o por lo contrario, estancar su desarrollo. Cfr. ALONSO. Op. Cit., p.52.

¹⁶⁹ Cfr. MOTRICO, Op. Cit., p.2.

¹⁷⁰ RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. Manejo de Conflictos. Editorial El Manual Moderno. México. 1989. p.2.

¹⁷¹ Cfr. GONZALES GALLEGOS. Op. Cit., p.111.

encuentran vinculados de manera específica. Aquí es donde se dan las relaciones particulares entre sus miembros.¹⁷²

Es por ello que coincidimos al afirmar que “las relaciones en el seno de la familia entrañan una afinidad de sentimientos, afectos e intereses que provienen sobre todo del mutuo respeto de las personas [...]”¹⁷³ de tal manera que estas relaciones pueden ser tanto positivas como negativas, dependiendo estas en gran parte en la forma como sus integrantes las perciben.

Los estudios inicialmente realizados y que dan sustento a esta investigación¹⁷⁴ nos hicieron ver que, efectivamente, son recurrentes los mismos patrones de identificación de motivos y ocasiones de conflicto entre los que destacan los siguientes:

- Uso de la tecnología
- Tareas en el colegio
- Tareas en la casa
- Empleo del tiempo
- Amigos
- Relaciones de enamoramiento
- Permisos y hora de retorno a casa
- Dinero
- Forma de expresarse (vestir, hablar, escribir)
- Consumo de alcohol, cigarros, drogas

¹⁷² Existen también otros subsistemas relacionados con las familias, como el de Autonomía, de cuidados mutuos, afectivo-empático, de definición de límites intergeneracionales, de resolución de conflictos, de hermanos, sensorial-sexual y comunicacional. Cfr. GONZALES. Op. Cit., p.112.

¹⁷³ CATECISMO DE LA IGLESIA CATÓLICA N° 2206

¹⁷⁴ Expuestos en los Antecedentes, Capítulo I de este trabajo.

Estos mismos factores identificados como conflicto, se confirman con los aportes de las entrevistas formuladas a las familias de estudiantes, donde se encuentran coincidencias en la percepción de los mismos temas de conflicto. Temas como: respeto a la autoridad de los padres, permisos para salir, uso del tiempo libre, tipos de amigos, responsabilidad en casa y en el colegio, la forma de expresarse y comportarse y el empleo desmesurado de la tecnología son los motivos para que se inicien, mantengan y perduren conflictos en las familias¹⁷⁵.

A. Consideraciones referidas a los hijos

Por un lado, el adolescente tiene particularidades muy propias a su desarrollo, recordemos que la adolescencia es un periodo de transición que abarca desde la niñez hasta la vida adulta, caracterizándose por una serie de cambios físicos, avances en el desarrollo cognitivo y cambios en las expectativas y experiencias sociales. Es importante considerar que “a estos cambios se unen los esfuerzos que hacen los jóvenes por afrontarlos, superar las dificultades y establecer un sentido de identidad y autonomía”¹⁷⁶.

Tal como afirmara Piaget, “el adolescente construye su propio muro a través de las experiencias concretas que le permiten anticipar las situaciones, construir repertorios, mapas, sistemas perceptivo-cognitivos para afrontar las diversas circunstancias de la vida”¹⁷⁷, esto es, que el adolescente, a través de sus vivencias adquiere los recursos necesarios para afrontar de manera acertada o no, las dificultades, conflictos y situaciones que requieran una actuación de parte de él.

¹⁷⁵ Coincidencias encontradas en familias entrevistadas. Ver Anexo 4: Conflictos familiares en CENE “Señor de la Misericordia”.

¹⁷⁶ QUILES, María José y ESPADA, José Pedro. *Educación en la autoestima*. Editorial San Pablo. 2010. p.49.

¹⁷⁷ NARDONE, Giorgio; GIANOTTI, Emanuela; ROCCHI, Rita. *Modelos de familia*. 1ª ed, 4ª reimpresión, Barcelona. Editorial Herder, 2003, p.30.

Recordemos que un subsistema familiar es el Filial o fraterno, constituido por los hijos. Un factor importante dentro de la estructura familiar y que corresponde al hijo es sin duda la de los hermanos (subsistema fraterno) y en él estará el reconocer cuál es la posición que una persona ocupa entre sus hermanos y cómo ésta ha afectado el desarrollo de cada miembro de la pareja. Bowen¹⁷⁸ ha establecido que las personas adquieren ciertas características de acuerdo a la posición que ocupan entre sus hermanos¹⁷⁹.

Frente a esto y en relación al subsistema de hermanos, podemos ver la diferenciación que existe entre ellos ya que también se torna fuente de conflictos a los cuales los padres deben de hacer frente.

Vemos así que los hermanos mayores son más responsables¹⁸⁰ y debido a que por lo general se les pone como ejemplo de sus hermanos menores, se les carga de responsabilidades y de grandes expectativas. Reciben la novedad y el cuidado de padres inexpertos, también las consecuencias de esa inexperiencia. Los primeros hijos son primicia, con ellos se abren todas las puertas: entran primero al mundo, salen primero a la escuela, llegan primero a la adolescencia, son los primeros en irse de casa. Es con ellos que los padres aprenden todas las habilidades necesarias para cuidar niños.

¹⁷⁸ Representante de la escuela de terapia familiar sistémica, quien juntamente con Minuchín y Haley, "propone el cambio del sistema familiar como contexto social y psicológico de sus miembros, poniendo en la terapia el énfasis en los procesos interpersonales disfuncionales". Cfr. CIBANAL, Luis. "Introducción a la sistémica y terapia familiar" Editorial Club Universitario. España. 2006. p.21.

¹⁷⁹ Tomando como base el proceso de triangulación, Bowen (1998) reconoce como un factor determinante en el proceso de diferenciación, las características de los hermanos. Estas, contribuyen a entender las actividades futuras que se presentan en su interrelación y que son también motivo de conflictos si es que no se saben asumir oportunamente. Cfr. ORTIZ, Op. Cit. p.77.

¹⁸⁰ Ibid., p.78.

En lo referido a los hijos intermedios, estos “heredan las cosas de sus hermanos mayores, pero reciben también menos atención de los padres [...]” ¹⁸¹, estos se sienten más tranquilos, confiados y con experiencia. Cuando hay varios hijos intermedios, por lo general son los hermanos mayores los que se hacen cargo, siendo descuidados de la cercanía y la relación con los padres.

Los hijos últimos predominantemente son los más consentidos y con quienes hay más permisividad. La atención de los padres y hermanos mayores se centra en ellos, por lo que pueden sentirse agobiados y al mismo tiempo, muy cómodos con las atenciones prestadas. Sin embargo, al ser los más pequeños de la casa suelen tener dificultades para que sus opiniones, sentimientos y puntos de vista sean tomadas en serio.

Los hijos únicos y gemelos ¹⁸² poseen también características diferenciadas. Los primeros suelen ser el centro de atención de los padres y al igual que los hermanos mayores padecen por las exigencias y expectativas de la familia, pero al ser solitarios, la búsqueda de compañía similar a ellos estará más orientada hacia las amistades. Por otra parte, suelen tener dificultades para negociar con personas en su mismo nivel, ya que no tienen experiencia con hermanos. Los hijos gemelos tienen una experiencia diferente ya que entre ellos se da la búsqueda de una diferenciación más marcada que muchas veces no logran hacer notar. Pese a ser muy parecidos físicamente, son muy diferentes en su forma de pensar y de actuar. Pero comparten una relación muy peculiar entre ellos debido a la gran proximidad que poseen.

¹⁸¹ Cfr. ORTIZ, Op. Cit., p.78

¹⁸² Ibid., p.79

Es importante darnos cuenta que cuando hay hijos, la relación entre hermanos puede ponerse áspera, por ello es significativa la referencia de cómo los padres se relacionan entre sí¹⁸³.

B. Consideraciones referidas a los padres

Por otra parte, los padres de hijos adolescentes se enfrentan a una realidad particular, a un desafío familiar. Los cambios que se dan en esta etapa transforman a la familia¹⁸⁴ destacando:

- Las normas y rutinas de convivencia
- Los roles de autoridad y decisión
- La distancia emocional y de afecto físico
- La distribución del tiempo
- El espacio en el hogar
- El cambio de las relaciones familiares
- La redefinición de los padres como padres de un adolescente y como pareja frente a estos cambios.

Los padres de esta nueva realidad alternan edades e incluso atraviesan el cambio de ciertas características¹⁸⁵ que contribuyen al incremento de situaciones conflictivas en el hogar, entre ellas las referidas a los aspectos profesionales, de relaciones sociales, economía e incluso las del ámbito personal y sexual en relación a su cónyuge. Esto devendrá en el riesgo de que las dificultades que son esperables en la vida paralicen la vida familiar y el desarrollo afectivo, psicológico y social de sus integrantes.

De los resultados obtenidos por investigaciones previas sobre los conflictos entre padres e hijos, existen coincidencias en los aspectos

¹⁸³ Cfr. GARCÍA VILLALUENGA. “¿Cómo resolver conflictos familiares?”. Op. Cit. p.66.

¹⁸⁴ Cfr. FUNDACIÓN MENIÑOS. Adolescentes y familias en conflicto: Terapia familiar centrada en la alianza terapéutica. Universidade Da Coruña. 2011. p.12.

¹⁸⁵ Ibid., p.13.

que ocasionan estos desacuerdos siendo los principales puntos a considerar los siguientes¹⁸⁶:

- Las opciones y costumbres sociales, dadas por la elección de amistades y pareja afectiva, el pasar tiempo fuera, las actividades de ocio, el horario de salida y retorno a casa, la elección de la vestimenta y el peinado.
- Las responsabilidades, aplicadas a la realización de tareas familiares, el buen uso y administración del dinero, el cuidado de las cosas personales y de la propia habitación, uso de vehículos, teléfono, trabajos fuera de casa.
- Los estudios, es decir el rendimiento, la calificaciones, hábitos de estudio, asistencia o no a clases, la actitud referida a los estudios y a los profesores y la conducta en el mismo centro de estudios.
- Las relaciones familiares, comprendidas aquí el respeto a los padres, discusiones con los hermanos, relaciones con los abuelos y la autonomía respecto a la familia.
- Los valores morales, en donde encontramos conductas perjudiciales como beber, fumar, consumir drogas, la conducta sexual, el tipo de lenguaje utilizado, la práctica de la honestidad, el cumplimiento de las leyes y el acudir incluso a actos religiosos.

Todo esto está dado en el análisis de las conductas particulares del hijo o hija adolescente, comprendiéndose aquí el uso de la televisión, las tareas del colegio, tareas de la casa, los amigos, amigas, los chicos o chicas que les gustan, la hora de llegar a casa, la música que les gusta, el dinero y las compras, el tabaco y el alcohol o las drogas¹⁸⁷, la falta

¹⁸⁶ Cfr. MOTRICO. Op. Cit., p.2.

¹⁸⁷ De acuerdo a la prueba aplicada por Fuentes, Motrico y Bernabé en su investigación. Ibid., p.6-7.

de comunicación y comprensión, así como la insatisfacción familiar¹⁸⁸, añadiendo también el uso indiscriminado de aparatos electrónicos y redes sociales, entre ellos, celulares, uso del Internet, juegos virtuales, mensajería y el acceso a redes sociales personales.

3.1.3. El conflicto como oportunidad de aprendizaje

Ahondar más allá del Conflicto permite descubrir las oportunidades de crecimiento y aprendizaje que se presentan al buscar los medios de abordaje, resolución y mejora como personas, como familia a partir de las dificultades presentadas. En las líneas que seguirán encontraremos diversas pautas recibidas para ver más allá del conflicto en sí.

Algo en lo que varios autores coinciden y en el estamos de acuerdo es que estos conllevan a entender la existencia del conflicto como algo natural que dentro del desarrollo del adolescente y en el funcionamiento familiar en general, cumple un rol adaptativo y “contribuye a que los miembros de la familia toleren mejor las diferencias de opinión y a que aprendan habilidades para resolver los conflictos manteniendo la relación”¹⁸⁹.

Por tanto, se infiere y se entiende que no toda situación de conflicto es generadora de problemas sino más bien de adaptación en el desarrollo y funcionamiento familiar entre sus miembros y una oportunidad de crecimiento como ya hemos mencionado anteriormente. Sin embargo aún existe temor por las situaciones de conflicto debido a que se considera que estas pueden llevar a una ruptura, por lo cual termina

¹⁸⁸ Cfr. BERNEDO MUÑOZ, Isabel; FUENTES REBOLLO, María Jesús, FERNANDEZ MOLINA, Milagros. “Percepción del grado de conflicto en familias adoptivas y no adoptivas”. *Psicothema*, Vol. 17, nº 3, 2005, pp. 370-374.

¹⁸⁹ MOTRICO. Op. Cit., p.2.

siendo evitado o escondido¹⁹⁰. Esto hace que muchas cosas queden implícitas sin solución e incidiendo a largo plazo en minar la relación.

Es válido entonces preguntarse ¿Qué hace la diferencia en el afrontamiento de los conflictos? ¿En cuánto pueden contribuir en este funcionamiento familiar? Encontramos respuesta al entender que cuando se utilizan estrategias adecuadas para resolver los conflictos, estos pueden contribuir positivamente a la madurez y mejor desarrollo del adolescente, a mejorar el funcionamiento familiar y las relaciones padre-madre-hijo-hija, así como afinar la comprensión y el reajuste familiar en las diversas etapas de desarrollo, más aún con la llegada a la adolescencia¹⁹¹.

Refiriéndonos al aprendizaje, la persona humana nace con abundantes carencias y con casi todo por aprender, se necesitan actitudes, valores y hábitos de comportamiento para un aprendizaje imprescindible en la vida. Nadie nace educado, preparado para vivir en una sociedad, por lo que se hace necesario no solo adquirir conocimientos sino aprender de los valores, de las actitudes modelo que enseñan y se imitan dentro de la familia¹⁹².

Dentro de la riqueza de lo aprendido en estas situaciones, encontramos que, efectivamente, se fomenta el sano funcionamiento familiar cuando se adoptan hábitos que permiten ejercitar el analizar conflictos o diferencias al interior de la familia de manera oportuna y respetuosa, en conversaciones privadas en las que cada miembro escuche a los demás de manera cortés, en su discernimiento particular

¹⁹⁰ Cfr. ORTIZ. Op. Cit., p.217.

¹⁹¹ Cfr. BERNEDO. Op. Cit., p.371.

¹⁹² Cfr. ORTEGA RUIZ, Pedro y MÍNGUEZ VALLEJOS, Ramón. "Familia y transmisión de valores". Universidad de Murcia. Facultad de Educación. Murcia.2003, p. 43.

sin intentar imponer las ideas y creando un ambiente en donde cada elemento familiar se desarrolle de manera segura, integral, positiva.

Es así que los hijos que crecen y se desarrollan en estos ambientes, por lo general:¹⁹³

- Desarrollan actitudes optimistas que los preparan frente a la vida,
- Les facilitan que crean en sí mismos;
- Los capacitan tanto para asumir el éxito de manera modesta, como para enfrentar el temporal fracaso.
- Los preparan para aprender de los fracasos;
- Los preparan para tratar de hacer, no para demostrar que no se puede; para buscar soluciones, no culpables;
- Los preparan para asumir con responsabilidad y dignidad su rol en la sociedad.

De acuerdo a lo descrito en este primer apartado, contextualizamos de la siguiente manera, el conflicto en las familias de acuerdo a los aportes de diversos autores abordados:

“El conflicto en la familia es el proceso vinculante y de interrelación, originado por la forma en que se produce la convivencia misma, por los estilos de comunicación y la interacción en las relaciones humanas que se dan entre sus miembros y en donde cada parte aporta su particular percepción de la realidad de la cual es partícipe y en donde busca imponer sus motivaciones, puntos de vista, necesidades e incluso sus gustos y preferencias, generando discrepancia y ruptura en el diálogo familiar. Este proceso, sin embargo, cumple al mismo tiempo un rol adaptativo en el funcionamiento familiar y en el desarrollo de todos sus integrantes, facilitando –al ser bien abordada– la adquisición de habilidades para tolerar y resolver las situaciones difíciles que se presenten manteniendo estable la relación familiar con adecuadas herramientas de resolución”¹⁹⁴.

¹⁹³ Cfr. GRAZA. Op. Cit., p.34.

¹⁹⁴ Definición basada en la teoría sistémica. Minuchín y Fisher, así como las investigaciones precedentes de Allen Peralta (2012), Alonso Struick (2004), Burgos Gaibor (2012), Graza Evaristo (2013), Chuquimajo Huamantumba (2014) Feixas y otros (2012), Cid-Monckton y Pedrão (2011), Motrico, Fuentes y Bersabé (2001), y otros autores citados en este estudio.

Asimismo, los conflictos existentes en las familias de estudiantes adolescentes, analizados por las investigaciones y teorías ya expuestas en los apartados anteriores, confirman en la realidad de la información tomada de las familias de los estudiantes entrevistadas, la existencia de los diversos conflictos comunes a ser clasificados y enumerados de la siguiente manera, los mismos que ayudan a contextualizar la situación familiar existente en el hogar¹⁹⁵:

Propio de las opciones y costumbres sociales:

- La elección de amistades y pareja afectiva
- Edad de tener relaciones afectivas de enamoramiento
- El empleo del tiempo libre y actividades de ocio
- La búsqueda de tiempo fuera
- Horarios de salida y retorno a casa
- Elección de vestimenta y peinado.
- Forma de expresarse (escribir, hablar, expresarse)

Propio de las responsabilidades:

- La realización y cumplimiento de las responsabilidades familiares asignadas
- El buen uso y administración del dinero
- El cuidado de sus pertenencias y artículos personales
- El cuidado y limpieza de la habitación personal
- El uso y control de los medios de comunicación: teléfono, celular, Internet, redes sociales, TV.
- La realización de actividades externas autorizadas.

¹⁹⁵ Según aportes de temas de conflicto comunes a las familias de estudiantes adolescentes y estudios citados por diversos autores referidos a los conflictos en las familias. BOSMA *et al.*, 1996; COLLINS Y LAURSEN, 1992; LAURSEN, COY Y COLLINS, 1998; NOLLER, 1994), citados por MOTRICO. Op. Cit., p.3

Propio de los estudios:

- El rendimiento académico demostrado.
- Las calificaciones obtenidas
- El cumplimiento de las tareas en casa y colegio.
- Los hábitos de estudio
- La asistencia o no asistencia a clases
- La actitud frente a los estudios y a los profesores
- La conducta en el centro de estudios.

Propio de las relaciones familiares:

- La frecuencia en la comunicación
- El respeto entre padres e hijos
- Relaciones fraternas entre los miembros
- Discusiones, peleas y celos entre hermanos
- Las relaciones de autoridad frente a los abuelos
- La autonomía respecto a la familia.
- La conducta frente a separación de los padres.
- Adaptación frente a una nueva relación de los padres.

Propio de los valores morales:

- Conductas perjudiciales: Beber, fumar o consumir drogas.
- El tipo de lenguaje utilizado al hablar
- La práctica de la honestidad
- La conducta sexual de acuerdo a su edad
- El cumplimiento de las leyes
- La participación en actos religiosos.

3.2. DIFERENCIANDO ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para realizar la propuesta de estrategias para el abordaje la resolución de conflictos es necesario ahondar en dos aspectos importantes como son la

familia y la búsqueda de la negociación en ella, aspectos que nos llevaron a la aplicación concreta de las pautas pensadas para tal fin.

3.2.1. Un sistema llamado familia

La Teoría Sistémica Familiar¹⁹⁶ basada en la Teoría general de sistemas permite analizar que cada familia, reconocida como un sistema, es decir una unidad, se encuentra dentro de una red más amplia y en relación con otros sistemas. Por ello, generar estrategias desde la TSF significa evidenciar que esta teoría es la que aborda la realidad familiar, su contexto y comprensión con mejores perspectivas de resultados frente a la resolución de conflictos.

El modelo sistémico, desde las investigaciones precedentes, se ha expandido grandemente durante los últimos años y es aceptado actualmente no solo en el contexto familiar sino también en otros ámbitos privado y público demostrando ser eficaz y flexible al tratar diversos problemas¹⁹⁷.

Sabemos que los estudios realizados, consideran a la familia¹⁹⁸ como un sistema, “al que le son aplicables los principios propios de los Sistemas Generales, y también otras características relevantes, que facilitan su comprensión y que son específicas de los sistemas familiares”¹⁹⁹. Esta comprensión hace que este enfoque contribuya en gran forma a los procesos familiares así como a su evaluación e intervención.

Algo importante sobre el funcionamiento familiar y los procesos que se siguen para intervenir y ayudar en su sostenimiento y equilibrio, es

¹⁹⁶ En el Capítulo I: Marco Teórico conceptual

¹⁹⁷ Cfr. FEIXAS. Op. Cit., p.4.

¹⁹⁸ Al considerar a la familia como sistema, se espera de ella ser una fuente de salud social ejerciendo adecuadamente sus funciones básicas. Cfr. MAGANTO. Op. Cit., p.12.

¹⁹⁹ ESPINAL, Op. Cit., p.3.

confirmar que nos podemos encontrar frente a la realidad de que cuando en el interior de las familias, las reglas son rígidas e incuestionables, cualquier cambio es percibido como una traición, amenaza o intromisión hasta el punto de rechazar cualquier intervención guiada desde el exterior, como sucede con la terapia y de acuerdo al mismo ciclo vital de la familia²⁰⁰.

Por ello, considerar a la familia como sistema, supone pues, centrarse en las interacciones de sus miembros, no en sus individualidades. Por ello, lo que hace un miembro de la familia, afecta y se relaciona con los demás. Y en esto, ampliamente mostramos concordancia con los teóricos sistémicos expuestos en el marco teórico ya que desde la teoría sistémica se intenta desde siempre ahondar en la importancia de la familia como una unidad. Y lo es ciertamente.

Considerando también un gran aporte para el fortalecimiento de las familias, tenemos los apuntes de la Exhortación apostólica sobre la familia, *Amoris Laititia*²⁰¹ del Papa Francisco en donde se menciona repetidamente la necesidad de fortalecer y dar el lugar que corresponde a la familia, tan golpeada en estos últimos tiempos y en donde reside la fuente de la vida, desde la concepción misma del ser matrimonio, padres, hijos, hermanos, abuelos.

Cada miembro considerado importante y parte de este engranaje más grande y en la cual hallamos la ampliación de la llamada, familia grande, donde se hace necesaria la participación y la presencia de todos para un bien mayor hacia la sociedad.

²⁰⁰ Cfr. FEIXAS I VIAPLANA. Op. Cit., pp.35-36.

²⁰¹ Cfr. PAPA FRANCISCO. Exhortación apostólica sobre la familia. La alegría del amor. Asociación católica Evangelización siempre. 2016. N° 187-198. pp. 113-119.

3.2.2. Negociando en la familia. Búsqueda de soluciones.

Negociar es un término empleado frecuentemente en el argot empresarial, sin embargo no solo debería considerarse dentro de ese ámbito. La negociación, como tal es una herramienta convertida en aliada de las familias para resolver conflictos y que con un sustento teórico que la respalda se presenta como alternativa de uso de manera creativa dentro de la dinámica familiar.

Para buscar soluciones y dentro de estas elegir la más adecuada frente a cada situación en particular es necesario analizar el conflicto. Coincidimos con la opinión de varios autores sistémicos, resumidos en la exposición de Fuquen (2003), quien sugiere determinar desde el punto de inicio los factores que contribuyen a que estos se den²⁰²:

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

²⁰² Cfr. FUQUEN ALVARADO. Op. Cit. pp.4-5.

Efectivamente, estas observaciones nos hacen ver y pensar que las formas y alternativas de solución requieren un análisis de los manejos del conflicto, buscando abordarlos, convivir con ellos y sobretodo resolverlos, teniendo en cuenta que cuando estos son manejados adecuadamente sirven de motivación para lograr un mejor y mayor desarrollo.

¿Qué se necesita para iniciar el camino hacia la búsqueda de soluciones? Indudablemente la decisión de hacerlo y una ¡buena actitud! Por ello, a manera de ayuda y búsqueda de soluciones, podemos considerar algunas, varias o todas estas pautas propuestas por Rodríguez y Fuquen²⁰³ en sus aportes para alcanzar esta meta:

- Aceptar la condición humana y la cadena de conflictos para aprender a sobrellevarlos y a asumirlos como un estímulo.
- Enfrentar y manejar el conflicto en lugar de evitarlo.
- Aceptar a los demás cuando plantean ideas diferentes sin imaginar o pensar en malas voluntades ocultas.
- Aprender a dialogar sin fomentar las polémicas y el llamado “diálogo de sordos”. Esto requiere de una comunicación eficaz y asertiva.
- Entender a los actores y no asumir posiciones defensivas.
- Fomentar la actitud de ganar-ganar desde los planos mental y emotivo.
- Combinar asertividad y tolerancia para dar cimiento a la negociación.
- Evitar reprimir o explotar la agresividad.

²⁰³ Cfr. RODRÍGUEZ ESTRADA. Op. Cit. p.48-49. Ver también en FUQUEN ALVARADO, Op. Cit. p.8.

Adicionalmente, consideramos importante agregar otros aportes significativos, como el Fomentar la actitud de de “ganar-ganar”²⁰⁴ y de dejar de mostrarnos competentes para resolver la situación ²⁰⁵ . Indudablemente, una fortaleza que no podemos perder de vista está en la comunicación sostenida por sus integrantes. Ortiz, en su aporte referido a la terapia familiar sistémica resalta la importancia de la comunicación como una variable esencial en el funcionamiento del sistema²⁰⁶. Esto es correcto, por tanto y acogiendo las palabras de Paul Watzlawick sobre la teoría de la comunicación, “no se puede no comunicar”. Esto mismo es confirmado por los diálogos sostenidos con las familias de adolescentes y respaldado en la coincidencia de los aportes de la tesis de Burgos Gaibor (2012) quien afirma que una comunicación no asertiva puede ocasionar conflictos graves en adolescentes²⁰⁷, y también por los aportes de Cid-Monckton con quien afirmamos que es factor de riesgo para los adolescentes, las dificultades en la comunicación familiar²⁰⁸.

Mauro Rodríguez nos presenta ciertas técnicas –llamémosles estrategias– para manejar conflictos. Estos marcan una pauta interesante para la ejecución de los siete pasos de negociación Harvard en el tratamiento de los conflictos familiares, los cuales encontramos entendibles, comprensibles y viables, y con los cuales mostramos coincidencias para la estructuración de estrategias basadas en principios en consonancia con la TSF²⁰⁹.

- Considerar el análisis de problemas formulando preguntas para diagnosticar el problema y analizar cómo se está viviendo y

²⁰⁴ Esta actitud está propuesta dentro del método Harvard de negociación que busca alcanzar acuerdos teniendo en cuenta los intereses de ambas partes, en donde todos ganan y no hay perdedores.

²⁰⁵ Cfr. GARCIA VILLALUENGA. “¿Cómo resolver conflictos familiares?”. p.53.

²⁰⁶ Cfr. ORTIZ. Op. Cit. p.218.

²⁰⁷ Cfr. BURGOS GAIBOR. Op. Cit. p.52.

²⁰⁸ Cfr. CID-MONCKTON. Op. Cit. p.744.

²⁰⁹ Cfr. RODRÍGUEZ ESTRADA. Op. Cit. p.50.

manejando la situación; reconociendo en las actitudes la manera cómo estas contribuyen a crear o continuar el problema; ubicar todas las alternativas de acción frente a los conflictos con total intención de mejorar las cosas, definiendo y adoptando la alternativa y la estrategia más adecuada; utilizar un lenguaje positivo evitando el aspecto recriminatorio y de expresiones contrarias hacia las personas²¹⁰.

- Desarrollar en sí mismo y en los demás integrantes de las familias, habilidades de negociación: hablar sin atacar, escuchar con empatía, integrar las opiniones de todos, facilitar la cooperación poniendo énfasis en los valores comunes y buscando un punto intermedio que conlleve al equilibrio.
- Tener la capacidad de decidir y actuar cuando sea necesario, buscando llegar a un acuerdo unánime aunque en varios casos signifique llegar a poner los asuntos a votación.
- De ser necesario, recurrir a la mediación y arbitraje de personas respetadas por las partes en conflicto (legitimidad).

A este aporte, podemos agregar aportes significativos brindados por el Instituto Complutense de mediación y gestión de conflictos²¹¹ (2010) que contribuyen también a enriquecer estas estrategias:

- Mostrarse abiertos al diálogo, buscando espacios adecuados para ello, cuidando el lenguaje, la empatía, el respeto mutuo, la sana escucha, la alegría, el sentido del humor, la

²¹⁰ “La forma más común del error de convertir los conflictos de cosas en conflictos de personas, consiste en el uso del “lenguaje tú” recriminatorio. Por ejemplo: “Tú no me tomas en cuenta”, “Tú te crees el rey en esta casa”, “Tú siempre te quieres salir: con la tuya”. Basta pensar en el impacto menos negativo de expresar en estos casos los sentimientos en primera persona; por ejemplo, con frases como éstas: “Yo me siento ignorada”, “Me siento molesto cuando veo que buscas privilegios a costa de los demás”. Ibid. p.50.

²¹¹ Cfr. GARCIA VILLALUENGA, Leticia & otros. “La familia dialoga y llega a acuerdos: La mediación familiar”. Guía elaborada por el Instituto Complutense de Mediación y gestión de conflictos. Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid, 2010. [Ubicado el 17.V.2016]. Obtenido en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41339/lafamiliadialoga yllegaaacuerdos.pdf>

responsabilidad, el optimismo y la actitud positiva frente a los conflictos que se presentan, en sana visión al futuro, recibiendo cada intervención y opinión como la más valiosa.

Asimismo, el aporte que Valdés brinda a partir de sus estudios sobre familia y desarrollo²¹², diferencia una estrategia en particular que ha sido corroborada por otros estudiosos, contribuyendo a enriquecer esta visión frente a los conflictos con aportes significativos en la relación de pareja, asociados al desarrollo de acuerdos y el incremento de la confianza.

- Empleo de la Colaboración y el compromiso con alta incidencia en la preocupación por el otro, con una postura de ganancia integrando las necesidades de ambas partes.

3.2.3. ¿Cómo utilizar los siete elementos de negociación?

Este apartado expone la alternativa planteada a partir de la propuesta del método de la Universidad de Harvard para la negociación, basada en sus cuatro principios²¹³: Personas, Intereses, Opciones y Criterios de los que se desprenden siete elementos, los mismos que, bajo cualidades a desarrollar y valorar, buscan reorientar la toma de decisiones en lo referido a las familias desde el sentir de que todos pueden ganar en lo referido a los aspectos de negociación.

Hemos visto en el marco teórico de esta investigación, los beneficios que la metodología propuesta por Harvard²¹⁴ plantea desde los siete elementos de negociación; estas son herramientas útiles y prácticas para alcanzar acuerdos satisfactorios en donde todos ganan y nadie pierde, de manera tal que se usen los ejes principales de llevar a

²¹² Cfr. VALDÉS. Op. Cit., p.98.

²¹³ Cfr. TRUJILLO. Op. Cit.

²¹⁴ Cfr. CANE, Miguel. *Los siete elementos de negociación de Harvard*. 2009. [Ubicado el 02.II.2016] Obtenido en: <http://www.sergerente.net/los-siete-elementos-de-negociacion-de-harvard>.

considerar a las personas, sus intereses, las opciones y los criterios²¹⁵. Asimismo, utiliza un término interesante: MAAN, por sus iniciales Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado. Si bien es cierto no lo hemos empleado substancialmente es interesante saber que siempre la búsqueda del ganar-ganar se orienta a alcanzar una buena MAAN.

Utilizar los siete elementos del método Harvard es tener a disposición una herramienta valiosa para resolver conflictos. De acuerdo a la bibliografía revisada, los aportes teóricos, las investigaciones y el sustento de la experiencia en el diálogo con las familias se ha encontrado una correspondencia equitativa que respalda esta herramienta, por la cual se facilita el diseño de un cuadro registro²¹⁶ para la mejor aplicación de estas estrategias considerando todo el desarrollo e interacción de la persona dentro de un sistema definido como familia²¹⁷.

Es importante destacar que los siete pasos²¹⁸ pueden llevarse uno tras otro o ser manejados independientemente. Indistintamente de la metodología particular que se desee emplear, un paso llevará a otro, si bien, no todos juntos, si varios en conjunto o todos finalmente.

Se han mencionado características sobre cada elemento ²¹⁹, sin embargo para hacer buen uso de ello será importante clarificar y acoger también la recomendación mediadora de anotar, escribir, registrar y compartir aquello que se ha dispuesto como herramienta

²¹⁵ Los cuatro elementos de la negociación basada en principios, expuesta por el Proyecto Harvard.

²¹⁶ Se diseña una herramienta para la consejería familiar, aplicable también en sesiones familiares donde deban aplicarse estos siete elementos de negociación. Ver Anexo 5: Cuadro registro para aplicación de los 7 elementos de negociación en la familia.

²¹⁷ De acuerdo a las bases de la Teoría sistémica familiar revisada en el marco teórico del Capítulo I de este estudio.

²¹⁸ Cfr. WORKSHOP DE NEGOCIACIÓN. CMI International Group. Cambridge. 27-31 de Julio 1998

²¹⁹ En el marco teórico. Capítulo I.

de mejora sobre el buen uso de estos elementos de negociación. ¿De qué manera? Acogiendo una herramienta práctica propia de este método, elaborando un cuadro registro donde se indique la problemática en un lado y en el otro la línea de acción a seguir²²⁰. Para ello será oportuno preguntarnos con respecto a cada paso:

- Alternativas – ¿cuáles son las alternativas que tiene cada parte en ese momento? ²²¹ Recordemos que antes de aceptar o rechazar un acuerdo es necesario saber qué otra acción podríamos realizar.
- Intereses – ¿cuáles son mis intereses, cuáles los de los demás?²²² Recordemos que los intereses son susceptibles de alcanzar mientras más se reflexione sobre ellos.
- Comunicación – ¿dirijo mi comunicación considerando el efecto que puede tener en los demás? Recordemos que la comunicación es bilateral y afecta a ambas partes.
- Relación – ésta, ¿mantiene la armonía?²²³ Recordemos pensar en construir una relación que facilite, no en entorpecerla.
- Opciones – ¿la posibilidad que tengo, es la única? ¿Qué otra alternativa puedo utilizar? Recordemos que mientras más opciones podamos ofrecer es más probable que exista una que unifique nuestros intereses.
- Legitimidad – ¿tengo el respaldo suficiente para los criterios que estoy empleando?²²⁴ Recordemos que este es un respaldo para garantizar a todos los participantes la justicia y el respeto en la negociación.

²²⁰ Se indicará un ejemplo en los anexos.

²²¹ Cfr. TRUJILLO. Op. Cit.

²²² Ibid.

²²³ Ibid.

²²⁴ Ibid.

- Compromiso - ¿estoy dispuesto a cumplirlo? Recordemos ser realistas y darle calidad al acuerdo con el establecimiento de promesas que sean factibles y realistas de cumplir.

3.2.4. Del planeamiento a la acción: aplicación de estrategias

Y, a todo esto ¿Cómo hacer que lo estudiado, lo planteado se aplique a la realidad? Los aspectos mostrados que tienen un sustento teórico nos dan las orientaciones para elaborar estrategias y para llevarlas a la práctica. De esto es lo que las líneas siguientes mostrarán, la aplicación de los siete elementos de negociación en las familias en casos prácticos.

Tomando como referencia los siete elementos de negociación ²²⁵ descritos anteriormente, podríamos mencionar los siguientes casos con estrategias de aplicación como ejemplos sencillos de situaciones comunes y posibles dentro del hogar:

- **Alternativas**

Frente a una situación de desacuerdo, donde la hija adolescente desea asistir a una fiesta y los padres no le dan permiso porque ella no quiere que la recojan sino que desea volver sola, ambas partes piensan en las alternativas que tiene cada quien. Por un lado, frente al no acuerdo conjunto, la hija tiene las siguientes alternativas: no ir a la fiesta, permitir que su padre la recoja o proponer el envío de un taxi. Los padres, por su lado, pensarían en las alternativas: mantener la cancelación del permiso o disuadir a su hija para que entienda la preocupación de ellos porque no regrese sola exponiéndose a riesgos innecesarios.

²²⁵ Cfr. TRUJILLO. Op. Cit.

- **Intereses**

Frente al caso mencionado anteriormente, ¿Qué intereses vemos en cada parte? Los intereses de la hija están en divertirse, de sentirse independiente. En los padres, el Interés está en la seguridad para su hija y en proveer los medios necesarios para que su diversión sea sana y en transmitir su autoridad. Ambos intereses son válidos, pero después de tener claridad en lo que cada parte prefiere, se complementa por medio de una u otra herramienta adicional que permita organizar esas preferencias y negociar la mejor opción, eligiendo o combinando lo propuesto.

- **Comunicación**

Siguiendo con el mismo ejemplo, ¿cómo debería ser la comunicación? Sabemos que fluida y sincera, aplicando la sana escucha bilateral. En este caso, tanto la hija como los padres, conversarían para reconciliar sus intereses y llegar a un acuerdo que brinde, tanto el espacio de esparcimiento que pide la hija, como el soporte de seguridad que desean los padres.

Si el caso fuera otro, una situación de celos del hermano mayor de quince años frente a su hermano recién nacido, si estaría en condición de conversar con los padres y hacer llegar su sentir, con claridad. Los padres igualmente, adoptarían una posición de escucha atenta, directa y calmada, escucharían su inquietud y podrían tomar soluciones que validen los sentimientos de su hijo frente a la figura amenazadora de su hermano.

- **Relación**

Por este apartado, la familia se enfocaría en considerar la importancia de valorar a la persona con sus necesidades y anhelos. Por ello, los padres por un lado, validarían el pedido de la hija de

divertirse, acogiendo las recomendaciones dadas; por otro lado, la hija tomaría en cuenta la preocupación paternal considerando el valor que sus padres le dan a su seguridad.

Otro ejemplo sería el tener en una familia, padre, madre y tres hijos. El hijo intermedio manifiesta su molestia por las preferencias de los padres hacia el hijo mayor y el menor. Aquí se ve amenazada la relación conjunta entre hermanos y entre hijo - padres. Conviene propiciar la cercanía para que esta situación no se vuelva tirante sino la oportunidad de generar sentimientos que conllevan a una vida conjunta armoniosa.

- **Opciones**

Siguiendo con nuestro ejemplo inicial, ¿qué opciones se presentarían? Para la hija, pedir un voto de confianza a los padres para sentirse valorada y respetada en sus decisiones, regresar de su fiesta con una amistad de confianza, llamar a casa a la hora que está saliendo de la fiesta, contratar un taxi que la retorne. Para los padres, llevarla y recogerla, esperarla en un lugar cercano, coordinar una llamada de retorno, enviar un servicio de taxi recomendado y seguro, etc.

Mientras más opciones se presenten, más pronto se llegará a un acuerdo en común que beneficie tanto a los padres y a la hija.

Si el caso fuera distinto: que un hijo al concluir sus estudios escolares manifiesta a sus padres el deseo de estudiar música, generando en ellos malestar porque no ven productiva esta carrera, ambas partes buscarían mayor información en relación a los estudios de música y otras alternativas vinculantes, siendo que los padres en su rol de guías propondrían otras posibilidades como Ingeniería en sonido, Administración, entre otros.

- **Legitimidad**

Con este elemento, en nuestro ejemplo padres e hija, podría contarse con la consideración de experiencias previas a la que ocurre, mencionando algún caso donde en otra oportunidad, un servicio de taxi de confianza haya acudido donde ella u otra persona cercana para retornarla a casa o por o contrario, algún caso de riesgo negativo acaecido en alguna persona cercana que cree un precedente para ser considerado y reevaluado. También puede darse el caso de contar con el testimonio de experiencias cercanas a la familia al respecto, con algún familiar de referencia al cual se le considere neutral y justo.

Otro caso podría ser el siguiente: Frente a una relación afectiva oculta de una adolescente en etapa escolar con un joven mayor de edad y universitario quienes desean realizar un viaje de vacaciones, los padres están en total desacuerdo frente a la decisión de su hija. Aunque ambas partes quieren mantener su punto de vista, deciden acudir a los criterios de ley frente a este caso, encontrando los padres aquí un respaldo a su punto de vista y la hija una oportunidad de conocer mejor a este joven sin necesidad de exponerse a riesgos innecesarios que puedan afectar a las partes involucradas en la relación afectiva.

- **Compromiso**

Es aquí donde de común acuerdo se llega al punto de toma de decisiones de ambas partes sobre los intereses ya manifestados, considerando a la persona como un principio y utilizando la sana comunicación para llegar a un acuerdo realista que ambas partes podrán hacer por la otra. Esto conlleva a asumir específicamente el acuerdo al cual se llega, pudiendo darse de manera verbal como escrita.

Tomando el caso anterior de la relación afectiva de la adolescente con un joven mayor de edad y universitario, ambas partes expondrán su compromiso escrito de las opciones que tenían y que consideran más asequibles de realizar, asimismo expondrán lo que no harán. En el caso de la hija: no exponerse a viajar con alguien mayor de edad siendo ella aun dependiente de sus padres, así también, tomar con calma la relación que mantiene y acercar a esta persona a relacionarse con sus padres para que lo conozcan más. En el caso de los padres, a dialogar y conocer mejor al joven de su interés y a no mostrarse agresivos frente a él en este tiempo de conocimiento. Para ambos casos, se realizaría la verificación del cumplimiento de sus compromisos, acudiendo al recurso de la palabra dada y su seguimiento.

Así como los casos mencionados, otros son susceptibles de ser guiados bajo el esquema de los siete pasos para la negociación. Estos son ejemplos varios, sin embargo cada caso puede ser llevado por estos elementos, uno a uno, o adoptando solo uno o algunos de estos para su abordaje. Lo que siempre deberá considerarse será el primer elemento: las alternativas y junto a este, los demás de manera correlacional.

A estos pasos ilustrados con los ejemplos mostrados y con el respaldo de la metodología Harvard ya mencionada, así como en total consonancia, agregamos estas estrategias complementarias que ayudan a bosquejar las ya disponibles y mencionadas líneas arriba y que al ser utilizadas, brindan un aporte significativo y práctico que nos pide y exige una buena disposición para mostrar nuestra buena capacidad de²²⁶:

²²⁶ Cfr. MAGANTO MATEO, Carmen. La familia desde el punto de vista sistémico y evolutivo. [Ubicado el 25.II.2016]. Obtenido en: http://www.sc.ehu.es/ptwmamac/Capi_libro/39c.pdf. p.12.

- Pasar progresivamente de actitudes de resentimiento a actitudes de reconciliación, con nosotros mismos, con los demás, con las cosas y las situaciones.
- Pasar progresivamente de actitudes invasoras e impositivas a actitudes acogedoras.
- Pasar progresivamente de actitudes de suspicacia y recelo a actitudes de confianza.
- Pasar de actitudes de intransigencia a actitudes de tolerancia.
- Cambiar de una actitud de rutina y rigidez a una actitud de apertura a los cambios y a la creatividad.
- Cambiar la actitud de aislamiento e incomunicación por una actitud de participación, comunicación y solidaridad.
- Pasar progresivamente de actitudes defensivas a actitudes receptivas y amistosas.

Definir estrategias no es sencillo, existen muchos buenos aportes que han sido acogidos y propuestos en este apartado, buscando lograr ser una contribución oportuna, llevadera y actual. Por ello, al ser planteados quedan como un aporte estratégico de efecto sumatorio frente al manejo de conflictos en las familias, cumpliendo así en dar respuesta a la diferenciación de estrategias planteadas en el segundo objetivo específico de nuestra investigación.

3.3. CRITERIOS PARA DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En este apartado se brindan las premisas y pautas consideradas valiosas, que como criterios sirven para plantear el diseño de las estrategias de resolución de conflictos, teniendo en cuenta los aportes ya desarrollados en lo referente a la Teoría Sistémica Familiar y el Método Harvard para la negociación, expuestos en el Capítulo I de esta investigación.

3.3.1. Influencia de los aspectos diferenciales de las familias en la elaboración de los criterios

Cada familia es única y diferente, pese a tener similitudes es un sistema dentro de otros sistemas ²²⁷ . Eso es algo que se ha considerado importante destacar y valorar para la elaboración de criterios diferenciados en cada familia. Aunque no sea este un aporte totalmente individualizado, puede ser generalizado en virtud de los criterios que se presentarán.

Hemos visto que cuando se aborda la temática del conflicto, la forma como es percibido al interior de las familias es producida de manera distinta entre los integrantes de la misma, variando de acuerdo a sus características particulares y a la realidad propia de cada hogar. Esto genera una reflexión sobre las diversas situaciones particulares²²⁸ que atraviesan las familias y que se ven reflejadas en sus propias realidades que representan una forma de diferenciación familiar tomada en cuenta para la consideración de los criterios a utilizar en el abordaje de los conflictos familiares.

Igualmente, identificar las particularidades de las familias ha sido un punto importante para precisar los criterios apropiados para cada una, y es que encontramos en su composición, realidades que no pasan por alto, más aún en su estructura y en consecuencia, en su complejo funcionamiento. Por ello, las particularidades de las familias se han dispuesto considerando en la clasificación familiar planteadas por Minuchín, consideradas por Ortiz y valoradas por el Instituto Complutense de Mediación y gestión de conflictos:

²²⁷ De acuerdo a las premisas de la TGS expuestos en el marco teórico el Capítulo I referido al preámbulo de la Teoría sistémica familiar con la concepción de la TGS dentro de la estructura familiar. Cfr. ESPINAL. Op. Cit. p.3.

²²⁸ Cfr. MAGANTO. Op. Cit., pp.10-11.

- Familias en donde alguno de los miembros atraviesa problemas extra familiares.
 - Dificultades o problemas laborales,
 - Problemas con la familia de origen.
- Familias que viven una experiencia de estrés extra familiar:
 - Sobrecarga por una situación económica que afecta a todos.
 - Familias con estrés por momentos evolutivos naturales de la familia o por cambios significativos de la misma:
 - Muerte de alguno de los miembros,
 - Separación de un hijo por los motivos que sean,
 - Incorporación de un nuevo miembro porque nace un niño o vuelve algún hijo de nuevo.
 - Incremento de la familia porque se acoge o adopta a un nuevo niño.
 - Incorporación de un nuevo miembro que hace extensa la familia, cuando viene a vivir algún miembro de la familia de origen (madre, hermano, sobrino de alguno de ellos).
- Familias con problemas físicos o psicológicos de alguno de sus miembros que obliga a la familia a adoptar medidas de funcionamiento no habituales en las demás familias:
 - Tener un hijo con cualquier impedimento físico o psíquico, cáncer, alcoholismo, depresión que requiere una atención particular.
 - Estas particularidades requieren una dedicación especial de tiempo y afecto, que involucra a toda la familia y en donde existe el riesgo de desgaste y estrés entre sus integrantes.

Consideramos también como una diferenciación de las Familias, aquellas estructuradas más allá de la delimitación de familia nuclear basadas en las categorías de Minuchín, Ortiz y otros investigadores:

- Familias nucleares como centro de convivencia única y en donde la ausencia de los padres deja vacíos en las relaciones con los hijos²²⁹.
- Familias denominadas extensas o extendidas: viven con la familia nuclear algunos parientes consanguíneos o políticos, de cualquiera de los lados de los cónyuges.
 - Esta clase de familia, por un lado, enriquece lo afectivo y operativo pero corre el riesgo de enfrentarse a situaciones problemáticas por límites, autoridad y jerarquía en su interior.
 - En esta situación se hace necesario definir oportunamente los límites con claridad para que cada miembro, sea de la red más amplia o de la familia nuclear inmersa, sepa hasta donde intervenir sin vulnerar la autonomía ni jerarquía de los demás.
- Familias monoparentales²³⁰ en donde el padre o madre que se queda a cargo de la familia, puede sentir una sobrecarga al intentar asumir el rol que quedó vacío. Sin embargo, en cuestión de acuerdos, al estar solo queda también al mando solo una persona sin necesidad de buscar hacer acuerdos con alguien más en temas de autoridad.
 - Constituye también un factor de conflicto y riesgo ya que solo una figura de autoridad puede mal equilibrarse hacia alguno de los polos extremos, siendo muy autoritario o por lo contrario, muy permisible en el establecimiento de las normas en el hogar.
- Familias de tres generaciones²³¹ en donde los abuelos contribuyen con los hijos en el cuidado de los nietos, sin embargo se enfrentan también ante la posibilidad del conflicto por establecimiento de límites²³² y por la consideración de ser esta una etapa para los mayores de pérdida,

²²⁹ En este tipo de familia, solo encontramos al padre, madre e hijos de la relación. Cfr. ORTIZ, Op. Cit. p.200.

²³⁰ “aquella en la cual el padre o la madre han dejado la familia por diversas circunstancias como muerte, viaje, separación, etc., y en la que el otro miembro de la pareja se queda a cargo de los niños”. Cfr. Ibid, p.200

²³¹ Se trata de una familia en la cual viven miembros de la tercera generación, como es el caso de un abuelo o abuela o ambos, de cualquier rama de la familia. Cfr. ORTIZ, Op Cit., p.200.

²³² Al igual que en la familia extensa.

produciendo así sintomatologías de estrés que deben acompañarse a nivel familiar sin considerarse carga, sino parte del ciclo evolutivo de los miembros mayores del hogar en este tipo de convivencia familiar.

- Familias reconstituidas, reconstruidas o simultáneas²³³ que presentan una particularidad de ensamble en donde viven juntos familias que se han “armado” de relaciones que han atravesado rupturas, heridas y nuevos intentos por funcionamiento familiar que involucran tanto una pareja nueva como los hijos (si los hubiera) de cada uno de los padres.
 - Al reconformarse estas familias, se acomodan también los subsistemas propios que son afectados, entre los que encontramos el de los padres y los hermanos, en consecuencia el resto de la estructura familiar.
 - Esto trae como consecuencia que tanto los padres y madres biológicos deban manejar la nueva situación familiar con los hijos y las nuevas parejas que tengan (en caso de tenerlas) y de formalizar, aprender a asumir las nuevas relaciones con ellos, posibles hermanos (subsistema fraterno) así como el resto de la familia extendida.
 - Otro riesgo de conflicto está en la relación de los padres, producto de la separación producida, siendo temas recurrentes entre ellos la problemática de la custodia, patria potestad, horarios de visitas, tiempos de salidas, permisos, gastos compartidos, juicios por alimentos, autoridad ausente, permisividad, entre otras situaciones conflictivas.

²³³ Aparece cuando una familia nuclear sufre la ruptura de la pareja y el hombre o la mujer vuelven a formar pareja, algunas veces llevando sus propios hijos a la relación por lo que se dan casos en los que en la nueva familia viven, por ejemplo, el hombre y los hijos de su anterior relación, la mujer y los hijos de su anterior relación y los hijos que nacen en esta nueva relación (coloquialmente: “los míos, los tuyos y los nuestros”). Cfr. ORTIZ, Op Cit., p.201.

Estas y otras situaciones constituyen formas de relaciones deficientes e inadecuadas y datan de su misma historia personal familiar, por lo que abordarlas es entenderlas para buscar soluciones apropiadas.

Todos estos tipos de familia, representan, de acuerdo a los aportes de estudios previos, la diferenciación²³⁴ a considerar para la aplicación de estrategias que ayuden a enfrentar las situaciones de conflicto permanentes y pasajeras por las que atraviesan y que por medio de este estudio se ha buscado encontrar un aporte substancial y enriquecido por la teoría sistémica y la metodología Harvard de negociación presentando el campo de acción y desempeño de estas estrategias, entendiendo que cada familia atraviesa una realidad particular que debe ser abordada de acuerdo a su propia estructura.

3.3.2. Vías de solución: estableciendo criterios

En este apartado se presentan de manera concreta, los criterios que se han de considerar en la elaboración de estrategias de resolución de conflictos.

Son once los aportes que se hacen producto de esta investigación, considerando que existen varios criterios muy buenos y vigentes que se hace necesario actualizar, reforzar y replantear. Es por ese motivo que se plantea en esta sección el establecimiento de los criterios base, para una observación conjunta de un actuar sólido, basado en los aportes sistémicos²³⁵ que aunados a la metodología Harvard ayuden a sumar en el campo de la búsqueda de relaciones sanas y armoniosas en interacción con los conflictos.

²³⁴ Todas estos tipos de familias, que tienen diversas estructuras, también tienen diversas formas de funcionamiento. Estos dos elementos de un sistema: estructura y funcionamiento, son insolubles, ya que el uno afecta y determina el otro y viceversa, razón, por la cual, no se puede pensar que una familia nuclear funcione como una reconstruida, pues cada una enfrenta diferentes problemáticas y tiene otras necesidades. Cfr. ORTIZ. Op. Cit. p.201.

²³⁵ De los estudios que preceden y dan soporte a esta investigación, detallados en el capítulo I de esta investigación y desarrollados en este Capítulo III.

A. Criterio 1: La Familia

La valorización de la importancia que tiene la familia como una unidad, como sistema ²³⁶, estable y duradera, forjadora de los valores, creencias, hábitos, estructura y normas base en donde la persona crece y se desarrolla. De ella y su adecuada funcionalidad depende la buena formación ²³⁷ de personas, capaces de hacer frente a toda circunstancia y de integrarse a la vida en sociedad ya que ella es considerada como el primer sistema social²³⁸ en donde las personas se interrelacionan, realizan transacciones propias de información y reconocen que su estado es cambiante, dinámico y complejo. Por ello mismo, todo el aprendizaje que se traslada a la esfera externa, parte de lo interno, la familia.

B. Criterio 2: La Comunicación

El funcionamiento del sistema familiar utiliza una variable necesaria y esencial, referida a la manera como sus integrantes de comunican ²³⁹ entre sí, mostrando una clara voluntad de comunicarnos adecuadamente²⁴⁰, de modo que al ser empleado como criterio para diseñar estrategias de resolución de conflictos, lo que busca es intercambiar contenidos verbales y no verbales por los cuales los miembros de la familia pueden expresar las reglas y opiniones con respecto a la convivencia, afectos e interpretación de hechos acontecidos al interior del hogar por lo cual, negociar

²³⁶ Basado en los estudios propios de la Teoría General de Sistemas, en la Teoría Sistémica Familiar que “define a la familia como un conjunto organizado e interdependiente de personas en constante interacción, regulado por reglas y normas dinámicas existentes entre sí y con el exterior”. Cfr. ESPINAL. Op. Cit., p.3-6.

²³⁷ “...la familia es considerada como el principal núcleo de socialización de sus integrantes. Es el lugar donde se transmiten valores, se aprenden y adoptan ideas, se adquieren creencias y normas de conductas, y su funcionalidad va a permitir que sus miembros sean personas autónomas, capaces de enfrentarse e integrarse a la vida en sociedad.” Cfr. CID-MONKTON. Op. Cit., p.740.

²³⁸ Cfr. MAGANTO. Op. Cit., p.2.

²³⁹ Manifestado en varios estudios sobre el funcionamiento familiar y reforzado en la caracterización realizada por Paul Watzlawick al afirmar su axioma, “no se puede no comunicar”. Cfr. ORTIZ. p.218.

²⁴⁰ Refiriéndose a uno de los pasos indicados en el método Harvard. Cfr. TRUJILLO. Op. Cit.

las discrepancias por medio de la comunicación ²⁴¹ asertiva y efectiva, en clave de prevención, buscará afianzar los fundamentos de confianza y unión contribuyendo por medio de esta herramienta al buen desarrollo²⁴² del ciclo vital humano.

C. Criterio 3: El Afecto

La expresión de la afectividad es una herramienta importante para brindar seguridad, estabilidad y fortalecer la funcionalidad familiar, produciendo una sana salud física, psíquica y emocional en cualquier etapa del desarrollo del ciclo vital familiar. Implica todas las formas de expresión de ternura y amor²⁴³, protegiendo a los miembros más débiles y frágiles, potenciando incluso el desarrollo de la autonomía y el sano sentido del humor en toda circunstancia.

D. Criterio 4: El Respeto y la Responsabilidad

Este criterio fortalece el de la comunicación en particular, afianzando el hecho de que tanto de manera oportuna como respetuosa ²⁴⁴ se fomente el sano funcionamiento familiar, traduciéndose en la escucha efectiva en un buen clima armónico y respetuoso de cada miembro²⁴⁵. También está incluido en este criterio, el respeto mutuo por las individualidades de cada

²⁴¹ Cfr. ALONSO. Op. Cit. p.214.

²⁴² Ibid., p.29.

²⁴³ "Las expresiones de amor y ternura en cualquiera de sus modalidades, general salud psíquica y física. Esto implica proteger y cuidar al más débil y ser más tolerante con los más vulnerables. Implica también otorgar libertad a cada miembro de la familia para ser él mismo. Y por supuesto, la familia potencia la salud si favorece el desarrollo del sentido del humor y la capacidad de reírse, incluso de ella misma." Cfr. MAGANTO. Op. Cit., p.12.

²⁴⁴ "Analizar los conflictos o diferencias al interior de la familia, de manera respetuosa y oportuna, en discusiones privadas en las que cada miembro escucha a los demás de manera cortés, es fomentar el sano funcionamiento familiar. Respetar el derecho que cada miembro tiene que discernir; tratar de convencer, nunca de vencer, es crear un ambiente en el que cada elemento familiar se desarrolle de manera segura, integral, positiva. Cfr. GRAZA. Op. Cit., p.34.

²⁴⁵ Cfr. TRUJILLO. Op. Cit.

integrante, por ello, las comparaciones entre hijos, entre hermanos no aporta ayuda, todo lo contrario.

De la misma manera, la responsabilidad se agrega a este espacio, caracterizándose más en el manejo del tiempo, las ocupaciones, el dinero²⁴⁶ y las relaciones interpersonales. Ésta va de la mano con el respeto a las pautas, normas establecidas en casa.

E. Criterio 5: La Espiritualidad

La práctica de la vida de fe, la religiosidad, la cercanía o pertenencia a una comunidad religiosa, la interrelación entre personas de la misma creencia, el incentivo de la vida espiritual con la práctica religiosa y de fe, contribuyen a fomentar actitudes y corazones dóciles, dispuestos a la apertura al diálogo, a la comprensión y a la tolerancia, además de ser un punto valioso de apoyo y soporte frente a las dificultades dentro y fuera del hogar²⁴⁷, lo que permite que la homeostasis en la familia se mantenga dentro de lo esperado. Es así que las dificultades son mejor manejadas, mejor afrontadas y mejor aceptadas para aprender de ellas y superarlas con un adecuado soporte personal y de comunidad.

F. Criterio 6: La Toma de Conciencia

Frente a la diversidad de características disfuncionales dentro de las estructuras familiares y su tipología²⁴⁸, existen familias que se contentan simplemente con aparentar cortesías sin exteriorizar los

²⁴⁶ GARCÍA VILLALUENGA, Leticia & otros. "¿Cómo resolver conflictos familiares?" Op. Cit., p.35.

²⁴⁷ Se ha encontrado coincidencia en los estudios referidos, donde "la religiosidad y la plegaria se correlacionan de forma estadísticamente positiva, con la satisfacción con la propia vida y mejores logros personales". Cfr. CID-MONKTON. Op. Cit., p.744.

²⁴⁸ Aporte de Minuchín, en la teoría sistémica que recoge características de disfuncionamiento familiar, en donde encontramos familias que mantienen estilos de crianza negativos, a saber, la familia aglutinada, la familia sobreprotectora y la familia rígida. Se incluyen aquí a aquellas que evitan toda situación de conflicto. Cfr. MAGANTO. Op. Cit., p.11.

desacuerdos, muestran sentimientos de sobrecarga, no toleran los problemas, ni los conflictos, evitándolos y rechazando el aceptar que existen situaciones que no están bien en su familia, más aún, si alguna persona, aún externa, se los hace ver.

La toma de conciencia pasa por reconocer que existe un problema, una situación conflictiva que debe abordarse²⁴⁹ y solucionarse con el fin de encaminar la ayuda hacia la mejora del estilo de vida que supone una visión más acertada de los roles de sus integrantes, su participación y responsabilidad.

G. Criterio 7: La Colaboración y el Compromiso

Este criterio busca que todos los involucrados, ganen, expresando una alta preocupación por el yo y por el otro²⁵⁰.

Consiste en desarrollar acuerdos mutuos y de confianza, contribuyendo al desarrollo personal de sus integrantes al iniciar el proceso con el reconocimiento de la existencia de una situación problemática para integrar por medio de una ayuda complementaria, las necesidades de sus integrantes.

Fomentar la decisión por el compromiso es también afianzarse en comprender la necesidad de cumplir con ellos sin romper los compromisos establecidos, redactados o escritos que lleven a fortalecer la confianza²⁵¹.

²⁴⁹ Por ello es importante precisar, tal como indica Maganto, "el cambio inevitablemente pasa por la identificación y reconocimiento del problema". Ibid., p.12.

²⁵⁰ Cfr. VALDES. Op. Cit., pp.98-99.

²⁵¹ Cfr. TRUJILLO. Op. Cit.

H. Criterio 8: Los Límites y la Autoridad

Establecer límites, ayuda²⁵² a crear un orden dentro de la estructura familiar, con flexibilidad y buena comunicación. Es una necesidad que con esta investigación definimos como criterio y exigencia para organizar bien la funcionalidad de la familia. El establecimiento de límites va de la mano con el sentido de autoridad²⁵³ existente, sea hacia los padres como hacia los abuelos o tíos en casos de familias diferentes a la nuclear. Esto dará respuesta a la gran preocupación de los padres respecto a la organización familiar a seguir cuando de manera particular se viven dentro de una estructura diferente a la denominada familia nuclear.

La autoridad en la familia proviene de los padres, pero cuando la familia se hace extensa, muchas veces surge el conflicto con los abuelos, encontrándose aquí discrepancias notorias por quién ejerce la autoridad en el hogar²⁵⁴. La jerarquía en la familia es una estructura organizada que tiene ese fin: ordenar las funciones de cada integrante, en unidad y armonía.

I. Criterio 9: Las Actitudes

A razón de una adecuada búsqueda de salud psíquica es que se resalta el cambio de actitudes frente a situaciones ya existentes,

²⁵² Recordemos que "La aportación de la terapia familiar sistémica consistió en subrayar el papel significativo de la flexibilidad en los límites familiares y de la comunicación en el desarrollo del ciclo vital humano". Cfr. ALONSO. Op. Cit., p.29.

²⁵³ En la actualidad, a nivel social y social, el ejercicio de la autoridad franquea una marcada crisis que afecta inevitablemente al sistema familiar (Serrano y de Miguel, 1992). Los padres no saben cómo, cuándo y por qué establecer unos límites a los adolescentes. Dudan y se preguntan si se quedan cortos o se pasan, si son "blandos" o demasiado exigentes y "duros", cuándo ceder o mantenerse, etc. Este es, por consiguiente, uno de los aspectos que conflictúa el sistema familiar y crea problemas en este momento evolutivo. Cfr. MAGANTO. Op. Cit., p.9.

²⁵⁴ "Si hay algo en que los padres y los abuelos sí están de acuerdo es que ambos quieren lo mejor para los niños y que ambos son imprescindibles en la vida de éstos." Cfr. GARCÍA VILLALUENGA, Leticia & otros. "¿Cómo resolver conflictos familiares?" Op. Cit., p.80.

para actuar y resolver conflictos, destacando ²⁵⁵ aquellas que contribuyan a la mejora de la persona y en consecuencia de su entorno familiar. Tenemos entonces, para dar forma a este criterio, las siguientes:

- Cambiar resentimiento por reconciliación
- Cambiar lo dominante por acogida.
- Cambiar intransigencia por tolerancia.
- Cambiar suspicacia por confianza.
- Cambiar rigidez por creatividad.
- Cambiar incomunicación por participación
- Cambiar actitudes defensivas por actitudes receptivas.

Es importante en consecuencia, mantener una actitud²⁵⁶ adecuada, sana y positiva frente a la búsqueda de soluciones, distinguiendo:

- A la persona con sus aciertos y limitaciones.
- La necesidad de enfrentar el conflicto, no evitarlo.
- La voluntad de esforzarse y vencer las dificultades.
- La empatía para entender al otro.
- Combinar tolerancia y asertividad.
- Manejar la agresividad, evitando sus extremos.

J. Criterio 10: La edad dentro del Ciclo Vital

Este criterio considera importante valorar la historia y la edad de las personas, entendiendo que cada ciclo evolutivo trae consigo sus propias características.

En el caso de este estudio, la consideración de la adolescencia y los cambios que vienen junto con ella implica comprender que esta

²⁵⁵ Cfr. MAGANTO. Op. Cit., p.12.

²⁵⁶ Cfr. RODRÍGUEZ. Op. Cit., p.48.

etapa del desarrollo²⁵⁷ trae cambios rápidos y no siempre estables que requieren consideraciones particulares:

- Proponer la conversación y la ayuda en lugar de imponerla.
- Esforzarse por comprender aunque no se esté de acuerdo.
- Ofrecer espacios de diálogo (negociarlos).
- Dedicar más tiempo en conversar sobre el futuro y la participación en él.
- Mostrar iniciativa.

K. Criterio 11: Creatividad al negociar

Este criterio se orienta al buen empleo de la metodología Harvard ya mencionada y expuesta en los apartados previos. Siete pasos de negociación²⁵⁸ que parten de cuatro principios centrados en las personas, en sus intereses, en las opciones que pueda emplear para su mutuo beneficio y en los criterios objetivos para su éxito.

Esta herramienta metodológica aporta significativamente al buen empleo de la creatividad teniendo como punto importante al sistema familiar para trabajar en conjunto y buscar los mejores medios de solucionar problemas y conflictos, más aún con familias con hijos adolescentes.

Una forma de utilizarla es también prepararse previamente para ello, el Conflict Management Inc. preparó una herramienta²⁵⁹ interesante que aunque está enfocada en aspectos empresariales,

²⁵⁷ “La etapa del desarrollo que denominamos adolescencia –aproximadamente entre los 12 y los 19 años- se caracteriza por cambios rápidos y no siempre estables en la forma en que el adolescente se comunica con su entorno. Pero por otra parte en este momento se fijarán pautas de comportamiento que le acompañarán en su vida.” Cfr. GARCÍA VILLALUENGA, Leticia & otros. “¿Cómo resolver conflictos familiares?, Op. Cit, p.55.

²⁵⁸ Ya sugerido con Anexo 5.

²⁵⁹ Ver Anexo 2: Herramienta

muy bien se adapta a las necesidades de la familia, utilizando para ello unos cuadros de ocho columnas y cuatro páginas que permiten ser usados como listas de verificación de cada elemento dentro de la resolución de conflictos.

3.3.3. Una mirada hacia el futuro: aportes al desarrollo del diseño de estrategias para resolución de conflictos.

Se muestran en este apartado, los aportes considerados para diseñar estrategias eficaces de resolución de conflictos, los mismos que tendrán una manera demostrable de éxito. Esta es una mirada proyectiva. Las familias son las mismas, las realidades y situaciones en las que se desenvuelven, no, estas son cambiables, pero no mudan sus intereses. Es por esto que una mirada de proyección es también una mirada de prevención.

Se han revisado a través de esta investigación las diversas contribuciones referidas a la resolución de conflictos basados en el método Harvard de la negociación y se han expuesto hasta aquí, los diversos aportes teóricos orientados al buen empleo de los criterios planteados para diseñar estrategias que sirvan para resolver conflictos.

Dentro de estos aportes, se ha destacado la combinación de la Teoría Sistémica Familiar con el método Harvard de negociación debido – como se ha desarrollado en los capítulos y apartados anteriores– al enfoque sistémico de asumir la familia como una unidad.

Es a partir de la búsqueda del cumplimiento de los objetivos planteados, se ha alcanzado lo propuesto inicialmente, quedando inclusive una posibilidad futura de realizar investigaciones más profundas con herramientas de medición que brinden resultados medibles y contrastables para enriquecer de mejor manera esta

investigación. Esta limitación se podría convertir en una oportunidad desde el aporte y recomendación que surgió de los resultados obtenidos.

Es así que al cumplir con la precisión de los criterios a considerarse para el diseño de estrategias de resolución de conflictos en las familias, considerando aspectos particulares que las diferencian, cumplimos también con nuestro tercer objetivo específico que junto a los anteriores ya abordados, complementan el objetivo principal de esta investigación, de la cual confiamos se enriquezcan las familias y sirva como un aporte de ayuda y prevención para las relaciones familiares, dentro y fuera del hogar, extensibles a diversas realidades.

CONSIDERACIONES FINALES

Desde el inicio de esta investigación y a partir de una realidad observada que llamó grandemente la atención e inspiró este estudio, se buscó enriquecer los criterios para diseñar estrategias de resolución de conflictos desde una perspectiva novedosa y actual que sumara recursos para manejar situaciones cotidianas llamadas conflictos, de manera creativa y bajo el sustento teórico de la Teoría sistémica familiar, bajo una mirada de ayuda y prevención, unida a experiencias sobre dinámica familiar y resolución de conflictos. Es referida a este punto que la metodología Harvard de negociación brindó ese aporte significativo que se buscaba para cumplir con lo planteado, encontrándose en su interpretación, desarrollo y aplicación²⁶⁰ la herramienta adecuada para la aplicación de los criterios a diseñar para la resolución de conflictos en las familias.

De acuerdo a los objetivos planteados al inicio de esta investigación, se indican a continuación, las conclusiones finales de lo plasmado desde lo organizado en este estudio y que está orientado al buen empleo de los

²⁶⁰ Como puede verse en los anexos 2 y 5 referidos a las herramientas facilitadoras de esta metodología.

criterios planteados para el diseño de estrategias que sirven para resolver conflictos en las familias.

Se ha realizado la revisión de los aportes desde la teoría sistémica, el estudio y la literatura de investigación de este tema, orientados a ser extensibles a su utilización en diversas áreas: dentro de la familia, desde la Institución educativa y en la práctica profesional. Esta información se encuentra señalada en el Capítulo I de este estudio, en el Marco Teórico Conceptual.

Se han identificado los diversos conflictos que son percibidos en las familias de estudiantes adolescentes, a partir de los resultados de investigaciones similares y afines y contrastadas con la información obtenida en los diálogos con las familias de estudiantes de una Institución educativa. Esto se encuentra indicado en el apartado 3.1. del Capítulo III de esta investigación.

Se han diferenciado las diversas estrategias que se orientan a las familias para abordar las situaciones de conflicto que se presentan al interior de las familias, las mismas que están señaladas en el apartado 3.2. del Capítulo III de esta investigación y que orientan las acciones a considerar referidas al mejor manejo del conflicto en el hogar.

Se han precisado los criterios que deben considerarse para elaborar estrategias positivas de resolución de conflictos en las familias, considerando en ellos, las particularidades de cada familia, indicadas en el punto 3.3. del Capítulo III de esta investigación y que van dirigidas a entender básicamente que las familias no son iguales y que para abordar ayudas y medidas preventivas es necesario conocer sus individualidades:

Criterio 1: La Familia

Criterio 2: La Comunicación

Criterio 3: El Afecto

Criterio 4: El Respeto y La Responsabilidad

Criterio 5: La Espiritualidad

Criterio 6: La Toma de conciencia

Criterio 7: La Colaboración y el Compromiso

Criterio 8: Los Límites y la Autoridad

Criterio 9: Las Actitudes

Criterio 10: La Edad en el Ciclo Vital

Criterio 11: La Creatividad al negociar

Estos aportes son susceptibles de generalizarse y utilizarse –como se ha mencionado previamente– en los diversos ámbitos de apoyo y ayuda familiar: el mismo hogar, el colegio y mediante una persona mediadora que ayude a orientar el buen manejo de estas herramientas de ayuda.

Una recomendación frente al planteamiento de estos criterios es su aplicabilidad en la práctica profesional, familiar y escolar. Tal como se ha podido exponer en este estudio, son generalizables e individualizables permitiendo realizar mejores prácticas de comunicación e interacción frente a las diversas situaciones de conflicto.

En la práctica diaria, haciendo uso del Registro de sesión, indicado en el anexo 5, puede darse la pauta del empleo de los elementos de negociación aplicables a los criterios propuestos. De igual forma en el ámbito profesional, familiar y escolar generando un programa de aplicación práctico y dinámico tomando estos criterios como pautas a seguir para el desarrollo del diseño de estrategias que permitan resolver conflictos al interior de las familias de adolescentes.

Ciertamente, entre las limitaciones de esta investigación se encontró el no haber evaluado con mayor precisión –haciendo uso de una herramienta medible– el grado de conflicto percibido por las familias, haciendo de esta

limitación una recomendación para futuras investigaciones que pretendan ahondar estadísticamente en los datos propios de las situaciones de conflicto familiar a estudiar.

Es nuestro anhelo, el haber contribuido a partir de la consideración de la importancia y respeto de la persona humana, en aportar un grano de arena que signifique la búsqueda del bien común y la armonía en la familia, poniendo la ciencia al servicio del hombre, la honradez en el trabajo científico, el amor a la verdad y la confidencialidad –criterios éticos de nuestra investigación– con la revisión realizada y la exposición de estos criterios en el contexto de un método actual de negociación que motive a mirar a la familia, como lo propone la Teoría sistémica familiar y como esperamos sea enriquecida a partir de estas luces, la familia, eje de la vida, desarrollo y estabilidad de la persona humana, llamada a crecer en comunidad, llamada a servir, llamada a ser sembradora de esperanza y de vida en el amor, el bien y el respeto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

CIBANAL, Luis. "Introducción a la sistémica y terapia familiar" Editorial Club Universitario. España. 2006.

ESPINOZA SALCIDO, María Rosario. "Terapia familiar, su uso hoy en día. Capítulo V. El modelo de terapia breve: con enfoque en problemas y soluciones". Editorial Pax, México. Pp. 115 – 138. 2004.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. *Obtenga el si. El arte de negociar sin ceder*. Editorial Gestión 2000, España. 2011.

FUNDACIÓN MENIÑOS. Adolescentes y familias en conflicto: Terapia familiar centrada en la alianza terapéutica. Universidade Da Coruña. 2011.

GALICIA MOYEDO, Iris. "Terapia familiar, su uso hoy en día. Capítulo IV. Terapia estratégica". Editorial Pax, México. pp. 81-111. 2004.

HERNANDEZ SAMPIER, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, María del Pilar. *Metodología de la Investigación*. México D.F. Mc. Graw Hill. 5ta Edición. 2001.

MELENDO, Tomás y MILLÁN-PUELLES, Lourdes. *Asegurar el amor. Antes y durante todo el matrimonio*. Editorial Rialp. Madrid. 2002.

MINUCHIN, Salvador, FISHMAN, H. Charles. *Técnicas de terapia familiar*. Editorial Paidós. 1ª edición. Buenos Aires, Argentina. 2004.

NARDONE, Giorgio; GIANOTTI, Emanuela; ROCCHI, Rita. Modelos de familia. 1ª ed, 4ª reimpresión, Barcelona. Editorial Herder, 2003.

ORTEGA RUIZ, Pedro y MÍNGUEZ VALLEJOS, Ramón. "Familia y transmisión de valores". Universidad de Murcia. Facultad de Educación. Murcia. 2003.

ORTIZ GRANJA, Dorys. *La Terapia familiar sistémica*. Ediciones Abya-Yala. Universidad Politécnica Salesiana. Quito-Ecuador. 2008.

PAPA FRANCISCO. Exhortación apostólica sobre la familia. La alegría del amor. Asociación católica Evangelización siempre. 2016.

PARKINSON, Lisa. "Mediación familiar, teoría y práctica: Principios y estrategias operativas". Editorial Gedisa. España. 2009.

QUILES, María José y ESPADA, José Pedro. *Educación en la autoestima*. Editorial San Pablo. 2010.

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. Manejo de Conflictos. Editorial El Manual Moderno. México. 1989.

SOTIL GUILLÉN, Antonio y GASPAS URIBE, Luis. Preparación para el sacramento del matrimonio. Fundamentos para los instructores pastorales. Lima. 2013. pp.226-228

VALDÉS CUERVO, Angel Alberto. "Familia y desarrollo. Intervenciones en terapia familiar". Edit. Manual Moderno. México. 2007.

VARGAS AVALOS, Pedro. Antecedentes de la Terapia Sistémica: Una aproximación a su tradición de investigación científica. En EGUILUZ ROMO, Luz. *La Terapia Familiar. Su uso hoy en día*. Editorial Pax. México. 2004. pp. 1-27.

Libros editados:

CATECISMO DE LA IGLESIA CATÓLICA. Editorial San Pablo. 2007.

Obras publicadas por una Institución:

WORKSHOP DE NEGOCIACIÓN. CMI International Group. Cambridge. 27-31 de Julio 1998

UNICEF, "Nuevas formas de familia, perspectivas nacionales e internacionales". Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Uruguay, 2003.

Tesis

ALLEN PERALTA Sylvia Andrea. "Narrativas sobre la familia en adolescentes pertenecientes a familias ensambladas". Tesis para la obtención del grado de Maestría, Universidad de Chile, 2012.

ALONSO STRUYCK, Paloma. "Discrepancia entre padres e hijos en la percepción del funcionamiento familiar y desarrollo de la autonomía adolescente". Tesis Doctoral, Universitat de València, 2004

ARENAS AYLLÓN, Sully "Relación entre la funcionalidad familiar y la depresión en adolescentes". Tesis para la obtención del título en enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, 2009.

BURGOS GAIBOR, Kerly. "La influencia del estrés laboral en la comunicación familiar de padres hacia hijos en la ciudad de Guayaquil de familias que acuden a la Dinapen" Tesis para la obtención de título profesional en psicología clínica. Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2012.

CAVAZOS CISNEROS, Blanca E. "La comunicación de las parejas que trabajan fuera del hogar" Tesis doctoral. Universidad autónoma de Nuevo León, México. 2014.

CHUQUIMAJO HUAMANTUMBA, Silvia. "Personalidad y Clima Social Familiar en adolescentes de Familia Nuclear Biparental y Monoparental". Tesis para optar el grado académico de Magíster de Psicología con mención en Psicoterapia Psicoanalítica por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2014.

GRAZA EVARISTO, Shyrley Yoshira. "Relación entre funcionalidad familiar y nivel de violencia escolar en los adolescentes de la Institución Educativa Francisco Bolognesi Cervantes nº2053 Independencia 2012". Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2013.

PEZUA VASQUEZ, Mary Cruz. Clima social familiar y su relación con la madurez social del niño(a) de 6 a 9 años. Tesis para optar el grado académico de Magíster de Psicología con mención en Psicología Educativa por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2012.

Artículos de Revistas

BERNEDO MUÑOZ, Isabel; FUENTES REBOLLO, María Jesús, FERNANDEZ MOLINA, Milagros. "Percepción del grado de conflicto en familias adoptivas y no adoptivas". *Psicothema*, Vol. 17, nº 3, 2005. pp. 370-374

BEVIA, Francisco Ortega. "Terapia familiar sistémica". Vol. 48. Universidad de Sevilla, 2001.

BOLAÑOS CARTUJO, Iñaqui. "Mediación transicional". *Revista Portularia Vol. VII*, nº 1-2. 2007, pp. 61-74. Universidad de Huelva. España.

GARCÍA Iris; SÁNCHEZ Alejandra y ROBLES Francisco. "Factores asociados a la depresión en adolescentes: Rendimiento escolar y dinámica familiar". *Anales de psicología*, vol. 25, nº 2, pp. 227-240. 2009.

MARCOS SIERRA, Juan Antonio y GARRIDO FERNÁNDEZ, Miguel. *La Terapia Familiar en el tratamiento de las adicciones. Apuntes de Psicología*. Vol. 27, N°2-3. 2009. pp. 339-362.

MATALINARES, María; ARENAS, Carlos; SOTELO, Lidia; DÍAZ, Gloria; DIOSES, Alejandro; YARINGAÑO, Juan; MURATTA, Raúl.; PAREJA, Cecilia; TIPACTI, Rina, "Clima familiar y agresividad en estudiantes de secundaria de lima metropolitana". *Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM*. Vol. 13 – N 1 pp. 109-128. 2010

MOTRICO, Emma; FUENTES María J.; BERSABÉ, Rosa M. "Discrepancias en la percepción de los conflictos entre padres e hijos/as a lo largo de la adolescencia", *Anales de Psicología*, vol. 17, nº 1, pp. 1-13. 2001.

NATERA, Guillermina; OXFORD, Jim; COPELLO, Alex; MORA, Jazmín; TIBURCIO, Marcela; & VELLEMAN, Richard. "La cohesión y el conflicto que enfrentan el consumo de alcohol y otras drogas. Una comparación transcultural México-Gran Bretaña". Universidad Católica de Colombia. 2003.

QUIROZ DEL VALLE, Nieves; VILLATORO VELÁSQUEZ, Jorge; JUÁREZ GARCÍA, Francisco; GUTIÉRREZ LÓPEZ, María; AMADOR BUENABAD, Nancy; MEDINA-MORA ICAZA, María Elena. "La familia y el maltrato como factores de riesgo de conducta antisocial". *Revista Salud Mental*, Vol. 30, No. 4, julio-agosto 2007.

ROBLEDO BUCIO, Marta. "Profesores y mediación familiar como alternativa para una mejor adaptación de los niños/as ante el divorcio". *IPSE-ds 2010 Vol. 3 ISSN 2013-2352 p. 31-40*.

SORIA TRUJANO, Rocío. "Tratamiento sistémico en problemas familiares, análisis de caso. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, Vol. 13 N° 3. México. Setiembre 2010.

Recursos electrónicos:

ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón. Teoría de Conflictos. [Ubicado el 02.V.2016]. Obtenido en: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>

CALDERON CONCHA, Percy. Teoría de conflictos de Johan Galtung. Revista Paz y conflictos. N°2. 2009. p.61-62. Universidad de Granada. España. [Ubicado el 23.VII.2015]. Obtenido en: http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3.pdf

CANE, Miguel. *Los siete elementos de negociación de Harvard*. 2009. [Ubicado el 02.II.2016] Obtenido en: <http://www.sergerente.net/los-siete-elementos-de-negociacion-de-harvard>.

CAVAGNARO, María Victoria; BATTÚ, Estefanía, CAMPINIA, Cristina, CAVIGLIASSO, Micaela; SANCHEZ, Franco. Nuevos modelos de familia y la mediación como escenario de resolución de conflictos. 2014. [Ubicado el 11.II.2016]. Obtenido en: www.infojus.gov.ar

CID-MONCKTON, Patricia y PEDRÃO, Luiz Jorge, Factores familiares protectores y de riesgo relacionados al consumo de drogas en adolescentes. Revista Latino-Am. Enfermagem. Mayo-Junio 2011; 19 Spe No: 738-745. [Ubicado el 28.V.2015] Obtenido en: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19nspe/11.pdf>

CORREA, Edgar. Método Harvard de negociación. 2006. [Ubicado el 16.IV.2016] Obtenido en: <http://www.gestiopolis.com/metodo-harvard-de-negociacion/>

DICCIONARIO DE ACCIÓN COMUNITARIA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO. [Ubicado el 06.VII.2015]. Obtenido en <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190>

ESPINAL, I., GIMENO, A., & GONZÁLEZ, F. El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. Universidad Autónoma de Santo Domingo. 2004. [Ubicado el 22.I.2015]. Obtenido en: <http://www.uv.es/jugar2/Enfoque%20Sistemico.pdf>

FEIXAS I VIAPLANA, Guillem; MUÑOZ CANO, Damaris; COMPAÑ FELIPE, Victoria; MONTESANO DEL CAMPO, Adrián. El modelo sistémico en la intervención familiar. Setiembre 2012. [Ubicado el 29.V.2015]. Obtenido en: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/1/Modelo_Sistemico_2012_2013r.pdf

FUQUEN ALVARADO, María Elina. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. 2003. Revista Tabula Rasa. [Ubicado el 20.VII. 2015] Obtenido en: <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>.

GONZALES GALLEGOS, Juan. "La familia como sistema". Revista paceña de medicina familiar, 2007, vol. 4, nº 6, pp. 111-114. [Ubicado el 10.I.2016]. Obtenido en: <http://es.calameo.com/books/0031923744a6ff78f4730>

GROOM, A.J.R. Teoría de la resolución de conflictos. [Ubicado el 06.VII.2015]. Obtenido en <http://www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16b.htm>

HEYCK PUYANA, ANA CATERINA. Análisis del acuerdo humanitario como alternativa de negociación para lograr la libertad de los secuestrados políticos en Colombia. [Ubicado el 11.V.15]. Obtenido en: http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/DEA_Caterina_Heyck.html

LORENZO CARDASO, Pedro Luis. Principales teorías sobre el conflicto social. Revista de historia Norba. 2001. pp.237-254. [Ubicado el 10.IV.2016], Obtenido en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/241031.pdf>

MAGANTO MATEO, Carmen. La familia desde el punto de vista sistémico y evolutivo. [Ubicado el 25.II.2016]. Obtenido en: http://www.sc.ehu.es/ptwmamac/Capi_libro/39c.pdf

MORALES F, Ilia y DE PAZ, Annette. Las Doce Destrezas de Resolución de Conflictos y El Juego de Resolución de Conflictos: Una Alternativa al Debate Tradicional. [Ubicado el 08.VII.2015] Obtenido en: www.crnhq.org.

NOREÑA PEÑA, Ana, ALCARAZ-MORENO, Noemi, ROJAS, Juan, REBOLLEDO-MALPICA, Dinora. *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan, Año 12 – Vol. 12, Nº 3, Colombia (Diciembre 2012), pp. 263-274. [ubicado el 24.IX.2016]. Obtenido en <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06>

PALOMAR VILLENA, Manuela; SUÁREZ SOTO, Esperanza. El modelo sistémico en el trabajo social familiar: consideraciones teóricas y orientaciones prácticas. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. N. 2 (oct. 1993). ISSN 1133-0473, pp. 169-184. [Ubicado el 22.I.2015]. Obtenido en: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5868/1/ALT_02_10.pdf

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. [Ubicado el 20.VII.2015] Obtenido en: <http://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>

RIVERA RODRÍGUEZ, René. *Investigación Científica en Psicología Criminal* [ubicado el 24.IX.2016]. Obtenido en <http://www.periciasaligraficas.com/v2.0/resultados.php? contenidosID=269>

RODRIGUEZ GARCÍA, Carmen. El modelo de mediación y su adaptación a las familias del punto de encuentro familiar. *Revista de Mediación*. Año 5. Nº 9. 1er semestre 2012. [Ubicado el 24.IV.2016], Obtenido en: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/11/Revista-Mediacion -9-03.pdf>

RUIZ, Yolanda. Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial. [Ubicado el 07.VII.2015] Obtenido en: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi12/19.pdf>

RUIZ RESTREPO, Jaime. Elementos para una teoría del conflicto. *La Sociología en sus escenarios*. Universidad de Antioquia Nº 11 (2005). [Ubicado el 16.IV.2015]. Obtenido en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewArticle/1692>

SANCHEZ-HUESCA, Ricardo. Tres modelo de terapia familiar sistémica en adicción a sustancias. [Ubicado el 05.V.2016]. Obtenido en: <https://es.scribd.com/document/39606051/TRES-MODELOS-DE-TERAPIA-FAMILIAR-SISTEMICA-EN-ADICCION-A-SUSTANCIAS>
<http://www.sergerente.net/negociacion-harvard>

SILVA GARCÍA, Germán. “La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario”, *Revista Prolegómenos*, Julio-Diciembre 2008, pp.29-43. [Ubicado el 03.III.2016]. Obtenido en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87602203>

TOBON, José Ignacio. Método Harvard de negociación. Cómo negociar con inteligencia. [Ubicado el 03.VI.2016] Obtenido en: <http://www.territoriochile.cl/modulo/web/negociacion/m%C3%A9todo%20harvard%20de%20negociaci%C3%B3n.pdf>

TRUJILLO, Jorge Eduardo. Negociación personal y el método de Harvard. 2013. [Ubicado el 20.IV.2016] Obtenido en: <http://www.gestiopolis.com/negociacion-personal-y-el-metodo-harvard/>

UNIVERSIDAD DE TALCA. El conflicto y su resolución. Modelo de negociación de Harvard. [Ubicado el 16.IV.2015] Obtenido en: <http://studylib.es/doc/141252/negociaci%C3%B3n-bajo-el-modelo-de-harvard>

ZAMORA R., José. Ensayo sobre el método Harvard para la negociación. [Ubicado el 16.IV.2015] Obtenido en: <http://jzamora.com/2004/06/ensayo-sobre-el-metodo-harvard-para-la-negociacion/>

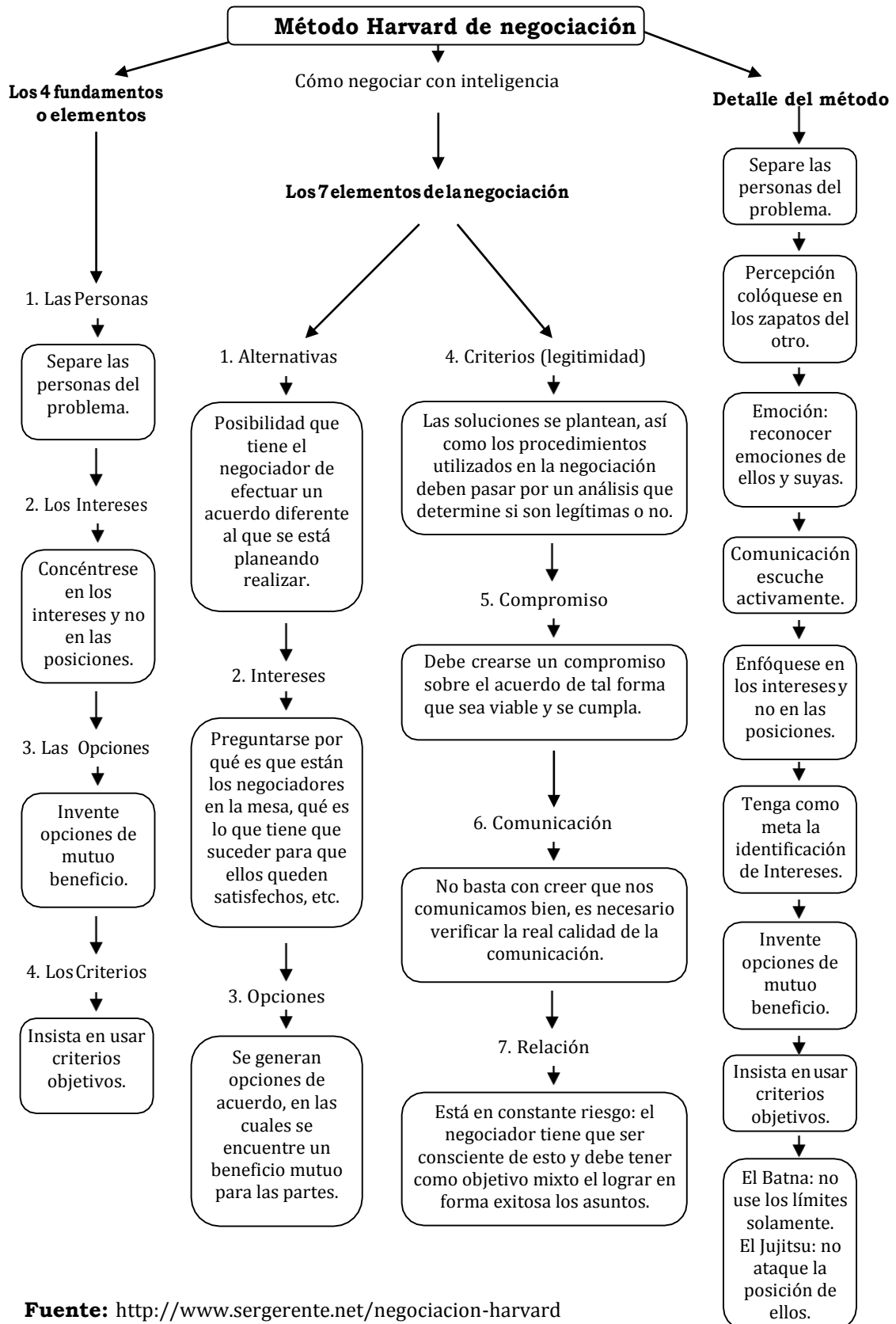
Guías:

GARCÍA VILLALUENGA, Leticia & otros. “¿Cómo resolver conflictos familiares?” Guía elaborada por el Instituto Complutense de Mediación y gestión de conflictos. Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid, 2010. [Ubicado el 17.XI.2014]. Obtenido en <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41339/COMORESOLVERCONFLICTOSFAMILIARES.pdf>

GARCIA VILLALUENGA, Leticia & otros. “La familia dialoga y llega a acuerdos: La mediación familiar”. Guía elaborada por el Instituto Complutense de Mediación y gestión de conflictos. Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid, 2010. [Ubicado el 17.V.2016]. Obtenido en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41339/lafamiliadialogayllegaaacuerdos.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Organizador visual sobre el Método Harvard de negociación.



Fuente: <http://www.sergerente.net/negociacion-harvard>

CMI® HERRAMIENTA DE PREPARACIÓN PARA LOS SIETE ELEMENTOS	
Opciones	Legitimidad
<i>(Escriba las opciones posibles para cada asunto o interés importante)</i>	<i>(Identifique estándares objetivos que sean aplicables a cualquier asunto u opción que haya identificado)</i>
<u>Asunto # 1</u>	<u>Asunto # 1</u>
<u>Asunto # 2</u>	<u>Asunto # 2</u>
<u>Asunto # 3</u>	<u>Asunto # 3</u>
Derechos reservados ©1997 por Conflict Management, Inc.	
CMI INTERNATIONAL GROUP, LLC Negotiation and Relationship Management.	

Fuente:

WORKSHOP DE NEGOCIACIÓN. CMI International Group. Cambridge. 27-31 de Julio 1998

CMI® HERRAMIENTA DE PREPARACIÓN PARA LOS SIETE ELEMENTOS				
Alternativas		Compromiso		
<u>Sus Alternativas</u> <i>(haga un círculo alrededor de su MAAN)</i>		Los elementos de la estructura de un acuerdo al final de la negociación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ 		
<u>Maneras de mejorarlas</u>		<u>¿Cuánta autoridad tiene Ud.?</u>		
<u>Las alternativas de ellos</u> <i>(haga un círculo alrededor de la que Ud. supone es la MAAN de ellos)</i>		<u>¿Cuánta autoridad tiene la otra parte?</u>		
<u>Maneras de probar o, si es apropiado, de empeorar las alternativas de ellos.</u>		<u>¿Qué nivel de compromiso quiere Ud.?</u>		
		Esta reunión	Las prox reuniones	Final
		¿Expresar puntos de vista?		
		¿Generar opciones?		
		¿Hacer recomendaciones mutuas?		
		¿Llegar a un acuerdo tentativo?		
		¿Un acuerdo en firme y firmado?		
Derechos reservados ©1997 por Conflict Management, Inc.				
CMI INTERNATIONAL GROUP, LLC Negotiation and Relationship Management.				

Fuente:

WORKSHOP DE NEGOCIACIÓN. CMI International Group. Cambridge. 27-31 de Julio 1998

CMI® HERRAMIENTA DE PREPARACIÓN PARA LOS SIETE ELEMENTOS			
Relaciones		Comunicación	
<u>Actuales</u>	<u>Preferidas</u>	Planifique la reunión	Planifique el diálogo
		Objetivo de la reunión Producto Personas Proceso -Apertura -Agenda -El papel de cada miembro de cada equipo -Reglas de la reunión	Escuchar / Hacer preguntas hablar acerca de.../ Información por revelar Posibles problemas de comunicación / Pasos que se pueden tomar para evitar problemas o mejorar la comunicación. Suposiciones para poner a prueba
Si existe diferencia, diagnostique las posibles causas.			
¿Considerando estas causas, qué pasos específicos debería tomar para cambiar la relación actual en la preferida?			
Derechos reservados ©1997 por Conflict Management, Inc.			
CMI INTERNATIONAL GROUP, LLC Negotiation and Relationship Management.			

Fuente:

WORKSHOP DE NEGOCIACIÓN. CMI International Group. Cambridge. 27-31 de Julio 1998

ANEXO N° 3: Modelo de ficha bibliográfica empleada en la presente investigación.

Autor:	Editorial:
Título:	Ciudad, país:
Año:	
Tema:	
<i>"...." (sic)</i>	
Nota:	
Edición:	Ficha:

ANEXO N° 4: Conflictos familiares en CENE “Señor de la Misericordia”

**TEMAS COINCIDENTES Y RECURRENTE EN FAMILIAS DE ADOLESCENTES
REFERIDAS A LA PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO EN EL HOGAR DE
ACUERDO A DIÁLOGOS SOSTENIDOS CON LAS FAMILIAS DE
ESTUDIANTES EN CENE “SEÑOR DE LA MISERICORDIA”.**

Temas eje	100 %
Permisos para salir	18 %
Amigos y enamoramiento	17 %
Uso de la tecnología	15 %
Ausencia de los padres en casa. Poco espacio y tiempo para conversar	11 %
Responsabilidades en casa	10 %
Cumplimiento de obligaciones escolares	10 %
Separación de los padres	8 %
Dificultades y celos entre hermanos. Nuevos miembros en la familia	8 %
OTROS - Forma de responder - Trato en la familia	3 %

ANEXO N° 5: Cuadro registro para aplicación de los 7 elementos de negociación en la familia.

REGISTRO DE SESIÓN APLICATIVA DE LOS 7 ELEMENTOS DE NEGOCIACIÓN HARVARD ADAPTADOS A LAS FAMILIAS			
Sesión N°		Fecha:	
Participantes:	1.		
	2.		
Descripción de la situación de Conflicto:			
ELEMENTOS	APORTES DE LOS PADRES (indicarse de papá o de mamá)	APORTES DE LOS HIJOS (indicar de quien es el aporte)	MAAN (Mejor Alternativa de un Acuerdo Negociado)
Alternativas			
Intereses			
Comunicación			
Relación			
Opciones			
Legitimidad			
Compromiso			
Acuerdos finales			
Firmas de participantes	_____		

Fuente: Propia