



# Conflictividad en el seno familiar: estudio de caso desde de la percepción de la juventud mexicana\*

Emilia De los Ángeles Iglesias Ortuño<sup>a</sup>  
Elvira Medina Ruiz<sup>b</sup>

## Como citar este artículo:

Iglesias Ortuño, E. D. los Ángeles, & Medina Ruiz, E. . Conflictividad en el seno familiar: estudio de caso desde de la percepción de la juventud mexicana. Eirene Estudios De Paz Y Conflictos, 5(8). Recuperado a partir de <https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/171>

<sup>a</sup>ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1033-4907>

Universidad de Murcia, España

Profesora Contratada Doctora. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Murcia, España. ea.iglesiasortuno@um.es

<sup>b</sup>ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4937-3345>

Universidad de Murcia, España

Profesora Contratada Doctora. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Murcia, España. emedina@um.es

## Recibido:

21 de diciembre 2021

## Aprobado:

02 de febrero de 2022

## **Conflictividad en el seno familiar: estudio de caso desde de la percepción de la juventud mexicana**

### **Resumen**

La familia mexicana, su composición y sus dinámicas culturales, han sido objeto de estudio durante décadas, especialmente en la actualidad debido a un panorama de mayor apertura y transformación social con implicaciones evidentes en la forma de configuración y socialización de sus integrantes. Este trabajo tiene como objetivo identificar las formas de relación al interior de las familias, especialmente aspectos relacionados con el surgimiento y la gestión de los conflictos, desde la especial óptica de la actual juventud mexicana. Con la aplicación de un estudio de caso múltiple, a partir de las narrativas de los participantes, se han obtenido como principales resultados que las formas de interacción familiar actuales, si bien en un contexto de violencia estructural asumida culturalmente, poseen un componente novedoso que pretende la inclusión de todos los miembros de la familia y emplea la comunicación como estrategia para la comprensión, reconocimiento y búsqueda de soluciones a los problemas cotidianos. Los participantes reconocen la transformación social de la sociedad mexicana evidenciada en el rechazo cada vez más acuciado hacia formas de violencia intrafamiliar, pero también reconocen que este cambio se hace más difícil en el conjunto social pues parece haber cierta reticencia a aprender nuevas formas de interacción social.

**Palabras clave:** Papel de la familia, Solución de Conflictos, Violencia, Cambio social

### **Family conflict: case study from mexican youth perception**

#### **Abstract**

Composition and cultural dynamics at Mexican family has been an interesting research topic for decades, especially nowadays due to a great openness and social transformative panorama with obvious implications in configurative and socializative internal strategies. This research work aims to identify family relationship strategies, especially the causes of conflict and strategies to manage it, from the special perspective of current Mexican youth. Applying a multiple case study, based on participants narratives, the main results indicate that the current family interactive patterns, although in a culturally assumed structural violence context, has a innovative component that aims to the inclusion of all family members using communication as a understanding and explorative strategy to achieve daily problems. Participants recognize that mexican society transformation is identified in the increasingly strong rejection at intrafamily violence forms, but they also recognize that this change becomes more complex in social environment, due the general reluctance to learning new forms of social interaction.

**Keywords:** Family role, Conflict resolution, Violence, Social Change

## 1. La familia y su sistema de relaciones

La familia, considerada como institución primaria para la socialización interpersonal y en colectividad, integra un conjunto de componentes entre los que destacan la interacción personal, la vinculación por afinidad y/o consanguinidad, el compromiso de protección, seguridad y cuidado y la procuración de un entorno óptimo para el desarrollo personal. Así, explica Jiménez *et al.* (2011, p. 318) “el núcleo familiar es considerado el entorno más cercano e importante en la vida de una persona que contribuye al bienestar de un individuo”.

La afinidad o vínculo familiar trasciende a cualquier otro vínculo afectivo entre personas, traduciéndose por una procuración de afectos y protección que ofrece un entorno de cobertura para el desarrollo de otros aspectos de la vida contando con un soporte, en ocasiones, incondicional y de cuidados. En este sentido, incorpora Estrada (2010, p. 110) que “en la familia se brindan cuidados a los infantes y a la gente anciana y/o enferma; se generan recursos económicos que permiten satisfacer las necesidades materiales; se proveen las bases para el desarrollo personal de sus integrantes y se inculcan valores y hábitos que facilitan la incorporación al entorno social”. Estas funciones generan y son generadas por una ideología que asigna a la familia la responsabilidad de la estabilidad afectiva, de apoyo, de estabilidad económica y de competencias para la socialización de sus integrantes. El apoyo familiar se caracteriza, como explican Jiménez *et al.* (2011, p. 319) por “abarcarse varias dimensiones entre las cuales se pueden mencionar la comunicación, conflictos intrafamiliares, resolución de problemas, grado de afectividad y buen planteamiento de reglas”. Así, el apoyo es entendido, pues, como el conjunto de estrategias de diversa índole, es determinante para garantizar el bienestar y el afecto familiar. En este sentido, con relación al desarrollo humano, se define como: relacionan este asunto con el *desarrollo humano*, y lo definen como

El proceso mediante el cual es posible aumentar las opciones para todos los habitantes e incrementar el bienestar integral, pero convencionalmente se ha contemplado desde perspectivas económicas de progreso y más que un proceso de liberación, se hace necesario una lectura sistémica del desarrollo humano, dando

cabida a la reflexión y el encuentro con el otro para transgredir la concepción capitalista por medio de procesos sensibles (Ramos et al. (2013, p. 253).

Al respecto del desarrollo personal y la interacción entre los miembros de la familia, se puede destacar que, como afirman Klein y Chávez-Hernández (2015, p. 214) si consideramos que “gran parte del modelo cultural de la modernidad se asienta en la idea de las inclusiones, ser parte de algo, la familia no puede dejar de ocupar un lugar central, siendo la inclusión un elemento de las garantías que la hacen posible”. De esta aportación destacamos el sentimiento de pertenencia como elemento determinante para la promoción del interés individual por la estabilidad y desarrollo adecuado del conflicto familiar, entendiendo ese sentimiento de pertenencia como la identificación y reconocimiento de las familias así como la asunción de sus rasgos particulares.

Sobre las familias mexicanas, Welti (2015:51) afirma que “las familias están cambiando, y en este proceso surgen problemas que toda organización tiene que enfrentar, adaptarse a dichos cambios económicos y sociales es lo más importante, para que se cumpla la razón de ser de la familia”. En este sentido se explica que:

Con las décadas se generan cambios en las familias, en su estructura y conformación, como también en la forma de pensar y actuar, lo cual se refleja en la población e incide o repercute en factores como la economía, servicios de salud, desarrollo social y en las redes de comunicación personales con sus efectos directos en la población y en las familias mexicanas (Gutiérrez et al. 2016, p. 224).

A propósito de estas transformaciones en la dinámica de los hogares, se puede pensar que habrá una repercusión en las formas de convivencia y relaciones intrafamiliares. Sin embargo, como afirman Velázquez y Vega (2006, p. 77), “el hogar seguirá siendo el espacio fundamental donde se toman las decisiones sobre el consumo, los ingresos y la formación del capital humano así como los mecanismos de solidaridad entre sus miembros”.

## **2. Método de estudio**

El Estudio de Caso “tiene su mayor fortaleza en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado” (Martínez, 2006, p.167). Este tipo de estudio “no tiene como objetivo explicativo para predecir comportamientos o estimarlos, la investigación con enfoque de estudio de casos permite generalizar sobre el caso, ya que lo estudia a profundidad” (Ceballos-Herrera, 2009, p.417). Así pues, se deduce que consiste en una metodología descriptiva que pretende detallar los distintos factores que ejercen influencia sobre el fenómeno estudiado desde el punto de vista concreto de una perspectiva subjetiva y particular. En el presente estudio, se plantea una tipología de caso múltiple definido por Yin (2012, p. 6-11) como “aquel que se desarrolla sobre dos o más objetos entendidos en su conjunto como unidad de análisis”. Esta particularidad metodológica es definida por Martínez (2006, p.173) como un proceso que no consiste en una generalización estadística o experimental, sino que “se trata de una generalización analítica [...] Los múltiples refuerzan estas generalizaciones analíticas al diseñar evidencia corroborada a partir de dos o más casos, lo que se denomina replicación literal”.

### **2.1. Objetivos de Investigación**

El objetivo general de este estudio de caso es identificar la percepción de los principales elementos de los conflictos familiares en México. Específicamente, el estudio busca definir las características de los procesos relacionales de las familias mexicanas y la influencia del contexto y la cultura de la violencia en éstas.

Tabla 1: *Objetivos y categorías de estudio*

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivo Específico 1</b>	<b>Categorías de estudio</b>
Identificar la percepción de los principales elementos de los conflictos familiares desde el enfoque de las estudiantes de Trabajo Social.	<i>Definir los componentes de los conflictos en la familia mexicana, así como las consecuencias en las interacciones personales en el seno familiar.</i>	Motivaciones y Manifestaciones
		Causas del conflicto familiar
		Percepción del conflicto
		Gestión y afrontamiento
	<b>Objetivo Específico 2</b>	<b>Categorías de estudio</b>
	<i>Determinar las características sociales y contextuales que inciden en las dinámicas familiares, así como los aspectos culturales que generan la cultura de la violencia en México.</i>	Cultura de la violencia
		Motivaciones y Manifestaciones del conflicto social
		Causas del conflicto social
		Víctimas del conflicto social
		Mediación

Elaboración Propia de los objetivos del estudio

## **2.2. Construcción y Validez del Instrumento**

En el caso que se presenta, se propone la ejecución de un grupo de discusión que, como explica Chávez (2000, p.129) es “adoptada para construir identidades imaginarias homogéneas que resultan equivalentes y conmutables a partir de los elementos que la constituyen”. Así pues, esta estrategia metodológica es definida por Mena y Méndez (2009, p.1-2) como una” técnica metodológica que se ocupa del estudio de lo que piensan, lo que comparten varios individuos en un proceso de reflexión construida en un espacio común”. Agregan Huertas y Vigier (2010, p.181) que “resulta especialmente conveniente para recabar datos relativos a las opiniones, creencias, percepciones, intereses y actitudes de un grupo de personas implicadas en un determinado objeto de estudio”.

El instrumento de obtención de datos consiste en una guía de entrevista abierta para garantizar la obtención de información amplia sobre el problema objeto de estudio. Para su elaboración se recurrió a la metodología de Sprapley (1983) para la elaboración de entrevistas etnográficas, quien recomienda preguntas extensas y una posterior conexión semántica, en este caso, con las variables teóricas de referencia.

**Tabla 2: Dimensiones y categorías de estudio**

<b>DIMENSIONES DE ESTUDIO</b>	<b>Categorías de estudio</b>	<b>Cuestionamientos (Instrumento)</b>
Conflicto familiar	Motivaciones y manifestaciones	Emocionalidad ante situación de conflicto/ problema
	Causas del conflicto familiar	Conflictos más habituales Situaciones de conflicto en familia
Gestión personal de conflictos	Percepción del conflicto	Significado de la conflictividad en la familia
	Gestión y afrontamiento	Actitud ante el conflicto Plan de acción Acciones habituales
Conflicto Social	Cultura de la violencia	Legitimación de la violencia Réplica de la violencia
	Dinámicas sociales relacionales	Formas de violencia social Situaciones en las que se percibe la violencia
	Manifestaciones del conflicto social	Conflictos más habituales Situaciones de conflicto social Víctimas o grupos vulnerables
	Solución pacífica de conflictos	Mediación

Elaboración Propia de las dimensiones y categorías del estudio

En este estudio se ha aplicado la *validación de contenido* consistente en “el grado en que la medición empírica refleja un dominio del contenido, aplicando la evaluación de expertos<sup>1</sup> que revisan formalmente los elementos que componen el instrumento para determinar su confiabilidad” (Hernández, *et al.* 2006, p.661-669). Los perfiles de expertos<sup>2</sup> responden a

1 Criterio de **perfil de expertos** evaluadores: Expertos/as en estudios sobre conflictos sociales; expertos/as en estudio sobre percepciones sociales de la violencia; Personas investigadoras afiliadas a CA sobre Conflictología, Violencias Sociales y/o Trabajo Social.

2 Los expertos participantes en el proceso de validación son 5 investigadores-docentes en activo de la Universidad Autónoma de Nuevo León, adscritos a los cuerpos académicos Políticas Sociales, Métodos Alternos de

investigadores/as con comprobado dominio del constructo teórico y epistemológico del tema central del estudio así como del problema social que se aborda.

### 2.3. Descripción de perfil participante

El estudio de caso instrumental múltiple, es un formato de estudio de caso donde, como explica Yin (2012) se incluyen varios componentes que integran el elemento de estudio y es definido por Stake (2005, p.11) como “aquel que busca generalizar a partir de un conjunto de situaciones específicas con el objetivo de afirmar una teoría y profundizar en el constructo teórico de un tema”. El grupo de personas que compone el *caso múltiple*<sup>3</sup> se trata de 5 mujeres<sup>4</sup> de 20 a 23 años, estudiantes próximas a egreso de la Diplomatura de Trabajo Social. Para verificar la idoneidad de los perfiles, se les cuestiona por la concepción particular sobre la conflictividad en México y su conocimiento e interés por este problema social, por lo que son seleccionadas para este estudio en profundidad<sup>5</sup>.

## 3. Análisis de resultados

### 3.1. Percepción del conflicto familiar: causas, motivaciones y manifestaciones

Explican Covarrubias y Gómez (2012, p. 257) que “en las últimas décadas, en América Latina se han suscitado una serie de transformaciones sociales, demográficas y económicas, entre otras, que han afectado las dinámicas de la vida familiar”. Estos cambios han producido notables modificaciones en las formas de satisfacer las necesidades individuales o del grupo familiar, las preferencias o planificación de las metas vitales.

---

Solución de Conflictos y Trabajo Social y Grupos Vulnerables.

3 **Criterios de Inclusión:** Estudiantes en activo; convivientes con la familia de pertenencia; sin familiares a cargo, formadas en Teorías del Conflicto Social. **Criterios de Exclusión:** Independizadas del núcleo familiar directo; nacionalidad no mexicana; vinculadas mediante prácticas curriculares o profesionales a un servicio de mediación comunitaria.

4 Las mujeres se presentan **voluntarias** para participar en el estudio tras una convocatoria pública (mediante difusión docente) entre las estudiantes de octavo semestre de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL, México.

5 Antes de la ejecución de la técnica de grupo de discusión se realizaron dos entrevistas informales con el grupo con el objetivo de comprobar la **viabilidad** de la información mediante el descarte de incongruencia o incoherencia en los hechos narrados.

*E1 Pues sí hemos estudiado mucho que antes las cosas eran de otra forma. Las familias se movían de otra forma y el lugar de los jóvenes, por ejemplo, era otro. Ahora yo considero que tengo más involucramiento en mi familia, tengo mi lugar que no es el mismo que el que tuvieron mis papás. Pero hay veces que siento que de tan diferentes, se molestan.*

*E3 Yo creo que la sociedad avanza y cambia y que las familias son más modernas, sobre todo cuando se tratan temas al interior que antes no se hacía. Antes el papá decidía todo y ahora ya la mamá o los hijos con ciertas edades pueden opinar y decir. Además, en la sociedad también se ve, ya se puede incluir más opiniones sobre las cosas, la política e incluso la universidad. Pero sigue habiendo límites, sí, aún hay cosas que se deben hacer de un modo como antes, para evitarte problemas, o para asegurar que no te malinterpretan.*

*E4 Las familias hacen muchas cosas diferentes, ya no solo vienen en la casa o pendientes del trabajo, ahora hay más preocupaciones. Y las preocupaciones que importan son las de todos, no sólo la de los papás. Aunque hay veces que se entiende poco a las nuevas generaciones, hay veces que no estamos de acuerdo en algunas cosas, pero porque cada vez hay más cosas que discutir en la casa.*

Al respecto de las transformaciones sociales en México, agregan García y Oliveira (2004, p.287) que “las actividades domésticas así como a la procuración de recursos y la satisfacción de necesidades han identificado la transversalidad de género como elemento necesario para el soporte familiar, hecho que a pesar de esto, destaca por su mayor resistencia al cambio”. De esta idea se extrae que las concepciones tradicionales acerca del papel de los varones como responsables principales de la manutención económica de la familia y la menor participación masculina en las actividades reproductivas consideradas como típicamente femeninas (tareas domésticas, en especial) y las nuevas corrientes feministas son en la actualidad motivo de conflicto familiar.

*E1 yo considero que es la familia misma la que desata los conflictos, en su mayoría personas ya adultas que luchan por defender su perspectiva ante el conflicto, defienden su objetivo y su moral a como dé lugar afectando al contexto en el que se desarrolla que un principal contexto el círculo familiar.*

*E2 el machismo ejercido hacia la familia es muy pronunciado ya que se tiene en mente que el hombre es el sustento de la familia y es la persona que se encarga de administrar el dinero, y se lo gasta en lo que quiere, esto genera muchos problemas. Además si las hijas traen dinero a la casa, no pueden disponer como quieran, ellas no, ellas sí tienen que rendirle cuenta al papá.*

*E3 aunque se repartan las tareas y las cosas que se tiene que hacer a lo largo de la quincena, en realidad hay problemas con el reparto y con la idea de que las mujeres nos ocupemos más de la economía y salgamos de la casa, o a estudiar. Esto trae consecuencias a la larga y a veces desmotiva porque no hay una razón más que las costumbres*

*E5 Bueno, desde el punto de vista mío los principales conflictos habituales de las familias, podrían ser el mando que tiene el hombre para ejercer su machismo y así afectar a su familia en general y de esta manera culturiza a sus hijos a que el hombre manda y la mujer no opina o en algunas ocasiones es al revés. Todo se justifica porque son los que traen el dinero a la casa, aunque las mujeres también salgan a buscarlo, pero no pueden completamente porque tienen que regresar al quehacer.*

Además de los conflictos interpersonales de los miembros de la familia a causa de los objetivos aparentemente incompatibles, destacan las situaciones conflictivas a causa de la asunción y ejecución de los roles. Explican Delfín-Ruíz et al. (2021, p.136) que en las familias se deben asumir los roles de manera adecuada, consciente y positiva puesto que al no lograrlo, se generaría conflictos y la aparición de trastornos mentales tales como la ansiedad, depresión, conductas disociales, entre otros; afectando el funcionamiento familiar.

*E3 Cada persona de la familia suele estar definida con ciertas etiquetas, pero no necesariamente tienen que contar con cierto perfil. Es decir, lo que se espera de uno no es siempre lo que se quisiera tener o realizar*

*E4 En el caso de los adolescentes también se vería esto porque que se ven con la necesidad de experimentar nuevas cosas que los padres no están de acuerdo con lo que hacen o quieren hacer ya sea por su experiencia de vida o porque no lo consideran lo más correcto.*

*E5 hay que reconocer que cuando existen conflictos de pareja los más vulnerables por así decirlo son las mujeres ya que siempre tiene el rol de ser una persona débil y sentimental que no sabe controlar la situación, en alguno de los casos que son muy pocos los hombres que también sienten esas características asociadas a su rol.*

En estas situaciones de transformación y cambio, como explican García-Méndez (2006, p.94), “intervienen las habilidades de comunicación y solución de problemas, especialmente porque si el conflicto no se resuelve es difícil restaurar patrones equitativos de funcionamiento familiar”. En este sentido, se considera una fuente de conflicto las significaciones familiares con relación a las funciones de los miembros, los roles y los aportes de la familia al desarrollo personal de sus componentes.

*E1 Los conflictos que hay en las familias son la falta de valores, respeto y la diferencia de, sin embargo yo también creo que uno de los conflictos sería los de pareja, ya que son originados por la falta de comunicación entre ambos, así como también no ponerse de acuerdo en las tareas que se llevan a cabo en el hogar y sobre la educación de los hijos.*

*E3 Las víctimas de los problemas que existen es la sociedad en general, quienes más lo sufren o a quienes más afecta es a las familias, los niños y jóvenes que carecen de oportunidades para salir adelante. Los jóvenes están complicados y, muchas veces, en sus casas no les entienden*

*E4 Efectivamente los principales conflictos que se presentan en las familias son debido a los diferentes tipos de pensamiento y la dificultad para tomar una decisión entre todos los miembros, así como también muchas veces se presentan problemas en la comunicación que vuelve más difícil aún que se comprendan y entiendan sus metas, su fines y sus propósitos, sobre todo cuando son distintos a los que debían ser.*

Otra evidencia del sistema de roles familiares como elemento generador de conflictos intrafamiliares es el modelo de estrategias de satisfacción económica de las familias mexicanas. En los últimos años se han producido transformaciones en el modelo económico de México, situación que requiere modificaciones en las estrategias para proveer recursos a las familias para satisfacer sus necesidades. En este sentido, afirma Welti (2015, p.52-53) que las familias han visto reducido su poder adquisitivo, viéndose obligadas a aplicar diferentes estrategias de procuración de recursos e ingresos, “ejemplo de ello es el aumento de la fuerza de trabajo familiar por medio del incremento de horas laborales, la búsqueda de una nueva actividad económica adicional y la extensión de los horarios de trabajo por parte del/la jefe/a del hogar”. La importancia que cobra la adaptación a los requisitos económicos actuales, resta tiempo y espacio para el desarrollo de otro tipo de aspectos relacionales.

*E1 algunos otros conflictos que pueden presentarse también en las familias puede ser el desacuerdo para la educación de los hijos, la manutención de los hijos después de un divorcio, la convivencia entre los miembros o incluso una herencia. Los problemas de manutención y el pago de los gastos y servicios, eso sí es de verdad problemático en muchas familias.*

*E2 Un conflicto es que no hay abasto de recursos en la familia y eso llega a la pobreza y a lo mejor tienen que llegar a extremos que los orillen a conseguir dinero de otras formas indebidas.*

*E3 los tipos de conflictos familiares más habituales en México, concuerdo, es la economía, es un conflicto que está muy constante en las familias mexicanas. Es*

*difícil hacerle frente a los gastos y hay que implicarse todos, lo que se pueda.*

*E4 De igual forma la pobreza es una problemática importante en la familias ya que este factor podría causar otros. La falta de economía considero afecta a toda la familia, sin excepción. Hay algunas formas de conseguir recurso que traen problemas con el tiempo.*

Siguiendo con los conflictos de roles, el rol parental es determinante para el desarrollo del sistema parental así como para la educación, protección y crecimiento del sistema filial. Como explican Pastor e Iglesias (2011, p. 74) “la relación de parentalidad es la relación o vínculo que se establece entre un progenitor y su hijo/a y requiere de una serie de obligaciones. Es, por tanto, un rol complejo, diverso y que, en muchos casos, presenta situaciones críticas como respuesta a la evolución del desarrollo y crecimiento de los hijos”. Así pues, lo que más afecta al funcionamiento familiar, como afirman Delfin-Ruíz et al. (2021, p.136), es “la poca relación afectiva y un bajo control emocional, siendo promovido principalmente por un estilo permisivo, la exposición a la violencia y la negligencia emocional, manifestada en dificultades para establecer límites, así como reglas, a la conducta de los hijos”.

*E1 Las familias presentan aún más conflictos cuando los hijos pasan por la etapa de la adolescencia, porque los hijos adolescentes comienzan a tener actitudes que generan problemas entre padres e hijo/a o entre hermanos en caso de tener, que puede afectar la relación de la familia en general.*

*E2 es complicado convivir en esas etapas, los papás no entienden a los hijos y los hijos ya no ven de la misma manera a los papás y esto trae problemas. Los papás, como adultos, deberían estar mejor preparados porque ellos tienen la responsabilidad de indicar el camino pero sin hostigar ni castigar a los hijos.*

*E3 yo considero que los más afectados en los conflictos familiares son los niños porque ellos es el reflejo de las acciones que realiza un adulto, entonces si la familia pelea el niño puede presentar conductas de violencia en su escuela, con sus primos, en la calle, en su casa entre otras.*

*E4 Prevalecen conflictos de divorcios en cuales siempre terminan mal los padres y en muchos de los casos los niños son los principales afectados con la separación. Si ya de por si los adolescentes son complicados, si la familia está separada hace que sea más pesado aún. Puede ser que los hijos se busquen quien los respete fuera de la casa y no quieran pasar tiempo con la familia.*

El mayor exponente de la gestión inadecuada del conflicto en el seno familiar es la aparición de la violencia. Al respecto, explica Welti (2015, p. 82) que la violencia en familia, cuyas víctimas son las mujeres, es un fenómeno que adquiere cada vez mayor visibilidad y nos remite al reconocimiento de la familia como un espacio que no sólo contribuye al desarrollo del individuo, también a una organización en la cual el conflicto entre sus miembros llega a extremos de violencia, tanto psicológica como física y que lamentablemente a través de la historia de la humanidad, se ha visto como una situación natural cuando las mujeres la sufren.

*E1 Los conflictos violentos más habituales en las familias mexicanas, la violencia de género, sí violencia hacia la mujer, es lo más común, también hay violencia hacia los hombres, pero es más común hacia la mujer.*

*E2 El tipo de violencia que más se presenta en las familias, sí es la de género, la violencia hacia la mujer, ya que la sociedad en la que está inmersa las mujeres son consideradas inferiores a los hombres, por tal motivo se reprime y violenta generalmente al sexo femenino.*

*E3 Ciertamente en todas las partes del mundo hay problemas familiares, de alguna manera esto se presenta y hay diversos factores que hacen que incluso los conflictos familiares violentos se den mayormente en algunas partes, lamentablemente en la actualidad México es uno de los países que cuenta con altos índices de violencia, especialmente hacia las mujeres, algo cultural parece.*

*E4 Estoy de acuerdo y, creo además que una de las principales razones son los roles que tiene cada integrante en la familia, cuanto valor se le otorga a su*

*función y con base a ello se jerarquiza la autoridad poniendo al hombre por encima de los demás ya que es casi siempre quien trabaja para el sustento de la casa. Es por eso por lo que la sumisión proviene de creer en ser inferior a otro.*

*E5 Los hombres padres de familia han sido catalogados como los principales agresores dentro del hogar y es importante analizar por qué. Pero sí pienso que esto pueda cambiar en un momento próximo.*

### **3.2. Gestión personal y afrontamiento al conflicto familiar**

Los conflictos son inherentes al ser humano y, como explican Tolino y Hernández (2011, p. 543) esto “se debe a que somos seres sociales que necesitamos del encuentro con los otros para poder construirnos a nosotros mismos y nuestra humanidad”. Además, el conflicto no necesariamente es negativo puesto que, como explica Torrego (200, p. 37) se trata de “situaciones que las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus necesidades, posiciones o intereses son (o se perciben) como incompatibles. Es una situación donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo se desarrolle el proceso de gestión”.

*E1 es extraño decir que los conflictos siempre están ahí, pero es cierto. No se puede estar a buenas siempre y no pasa nada, pero hay que saber manejar eso porque si no estaríamos aislados y enojados con todo mundo. Se trata de que no te afecte a mal tener diferencias.*

*E3 Los conflictos siempre estarán presentes en la vida cotidiana de las personas y la sociedad, algunos de esos conflictos o la mayoría podrían ser tratados por medio de los métodos alternos y no llegar a un juicio.*

*E4 Es difícil a veces, pero hay que esforzarse más por buscar una solución, aunque lleve tiempo. El por qué es bueno darle una solución, pues porque esto agiliza mejor la negociación entre las personas, se tiene una paz interior en las partes afectadas.*

*E5 cuanto más grande es el grupo de personas que convive, mayor es el número de situaciones de conflicto que aparecen porque somos distintos. Si hay diferencias en una familia pequeña, pues claro que las va a haber en la sociedad. Y hay que evitar estar*

*enfrentados por eso, sino pensar que se puede convivir a pesar de eso.*

El conflicto hace parte de la vida humana y, como explican Ramos et al. (2013, p.252) por lo general “ha sido abordado como algo que hay que corregir, solucionar, pero no como un elemento posibilitador desde la dinámica de poder en la construcción de un sujeto inmerso en sistemas de relaciones que determinan, en gran medida, la cosmovisión y la postura frente al poder y el conflicto”.

*E1 Conflicto es positivo, considero que sí, porque efectivamente se tiene la posibilidad de llegar a un acuerdo en donde las partes involucradas queden satisfechas ante el resultado.*

*E2 Sí yo creo que un conflicto sí se puede tener una solución buena para todos si se llega a un buen acuerdo que tanto ambas partes estén de acuerdo, dialoguen sus diferencias y puedan llegar a una solución concreta que sea de beneficio para ambas partes.*

*E3 Todos los conflictos sin excepción pueden llegar a una buena solución, la cuestión está entre las partes involucradas que quieran cooperar y estar dispuestos a dialogar, compartir ideas para así buscar una buena solución que sea de beneficio a todos, donde sea un ganar-ganar.*

*E4 si puede existir una buena solución para todos los afectados en un conflicto, siempre y cuando todos de manera voluntaria quieran darle la solución, que todos estén conscientes de la gravedad del problema, también depende mucho esta solución de los ideales de cada una de las personas, como les enseñaron a resolver un problema.*

*E5 Sí, al final en cada conflicto hay una solución, a veces yo puedo tener una solución y la otra persona otra y quizá la mía no le agrada y la de él no me agrada pero siempre puede haber un punto medio donde podamos llegar a un acuerdo y que beneficie a ambos.*

Para lograr un resultado positivo al conflicto, las personas implicadas deben atravesar una transformación de la situación desde posiciones antagónicas o competitivas hacia la visión colaborativa del interés u objetivo conjunto. En este sentido, Calderón (2009, p. 77) explica que Johan Galtung, teórico del conflicto de referencia, define la transformación como “el trascender de los objetivos de las partes en conflicto, definiendo otros objetivos

más elevados, dislocando el conflicto fuera del lugar que las partes atribuyeron”. Y, además, afirma Calderón (2009, p.77) que la transformación permite hacer una regulación positiva de los conflictos, convirtiendo las situaciones conflictivas en experiencias pedagógicas, de concientización, de empoderamiento, de estímulo y desarrollo de la creatividad, mientras que la trascendencia juega un rol importante de orientación, ya que presupone esperanza en tanto que no se replicará a futuro un pasado traumático.

*E2 no tenemos que actuar de manera violenta para solucionar un conflicto, sino pensar que es lo que yo quiero, que es lo que la otra persona quiere, cuáles son nuestras necesidades para darle solución al conflicto.*

*E3 puede pasar que las personas se quedan atrapadas en el rencor y no avanzan, pero si logran vencer eso, se transforma la manera de ver la situación y esto ayuda a quitarse tanta carga de encima porque entonces el problema es algo de los dos, algo que los dos pueden resolver, no se trata de una lucha pesada, sino de un trabajo de equipo porque el problema lo han causado los dos.*

*E4 las personas en conflicto deben poder sentirse seguros y con la madurez necesaria para hablar y escuchar a la otra persona sin necesidad de que exista una tercera persona la cual les ayude a lidiar mejor con lo sucedido también se puede hacer lograr un resultado positivo.*

*E5 las personas tenemos que estar más centradas en ver otras maneras de solucionar los problemas y no ser tan egoístas, viendo solamente por mis necesidades e intereses, si no también conociendo la otra parte, conociendo cuáles son sus inquietudes ante la situación y de qué manera podemos negociar coherentemente para tener un resultado que refleje nuestra capacidad y empoderamiento de tomar nuestras propias decisiones para solucionar un conflicto.*

### **3.3. Percepción del conflicto social**

Los conflictos son fruto de la propia interacción social ya que, explica Hueso (2000, p. 131) “se originan cuando aparecen intereses incompatibles entre los diferentes actores”. La idiosincrasia de las relaciones sociales, las características poblacionales, la cultura y la

diversidad establecen una realidad social cada vez más compleja propensa al aumento en la incidencia de conflictos sociales y además al aumento de la diversidad tipológica de éstos, requiriendo una comprensión pormenorizada de cada tipología para comprender dichas particularidades y tratar de hallar un proceso de gestión y transformación eficaz.

*E1 Puede ser un conflicto el pandillerismo ya que en muchos casos son adolescentes que pueden ocasionar daños a la propiedad ajena, robos a casa habitación, asaltos y riñas las cuales puede afectar a la comunidad, otro de los conflictos que suele pasar en las comunidades es tener un enfrentamiento con tu vecino o con otra persona por que la basura se va para tú casa, o porque hay un terreno baldío donde todos los de la comunidad depositan los desperdicios o basura por lo cual se genera un mal olor que molesta a ciertas personas.*

*E2 Si, yo creo también que los conflictos más comunes que se presentan en México son el machismo, la violencia contra la mujer o con los menores de edad, la pobreza, la inseguridad que viven los ciudadanos, la corrupción, el desempleo, la discriminación de clases sociales, color de piel, orientación sexual y la poca oportunidad de la educación básica para los ciudadanos*

*E3 Identificaría como conflictos entre vecinos, la basura en las calles, malos olores, las mascotas, el ruido, falta de servicios en la comunidad, elección de juez de barrio; por mencionar algunos. Me parece importante que se mencione el pandillerismo. También los viajes que se realizan en el medio de transporte el metro, que es un poco más pronunciado en un conflicto social, donde ya se ejerce como un problema más macro que le puede pasar a cualquier persona de su comunidad.*

*E4 Estos conflictos pueden ser debido a un espacio compartido como lo es un estacionamiento, también puede ser por las mascotas, los ruidos que pueda causar alguna persona, las diferentes ideologías, religiones e incluso orientación sexual.*

*E5 Además, puede entrar como un conflicto el ruido que ocasionan otra personas por qué no a todos los parece que tengas fiesta y tengas la música a todo volumen así como también el que otra persona se estacione en tu lugar de la calle que también puede crear un conflicto latente.*

Estos conflictos percibidos se desencadenan en los espacios de interacción o convivencia social en los que los roles establecidos o las formas de interacción socialmente aceptadas se afectan por diversas causas. Cuando las interacciones sociales no cumplen con las expectativas sociales previstas se generan situaciones de desequilibrio o crisis. Las situaciones de crisis que emergen de la manifestación de los conflictos se interpretan, explican Iannitelli y Llobet (2006, p. 457) como una “desviación del orden esperado, esto supone que en los procesos sociales cotidianos conviven situaciones de orden y desorden que condicionan las acciones colectivas y acontecimientos sociales”.

*E2 yo también lo enfoco este punto a los conflictos que se presentan en las comunidades entre los mismos vecinos las cuales son, los grafitis, olores desagradables que provienen de otra vivienda, los espacio de estacionamiento, el ruido o exceso de fiestas que puede llegar a tener una casa y que en cierta parte afecte a los demás miembros de la comunidad.*

*E3 Considero que este tema podría ser complicado ya que serían cuestiones sensibles e implicaría muchos aspectos para enfrentarlo y llegar a un acuerdo; especialistas en el proceso, fuerza de voluntad, entre otras cuestiones. Se trata de situaciones que afectan a todos, cuando se altera el equilibrio de la comunidad.*

*E4 Cuando hay problemas en las colonias es verdad que hay personas que buscan que no crezca el problema y hay otras que solo lo hacen más grande.*

*E5 Sin embargo, un problema personal se convierte en conflicto comunitario cuando dicha situación afecta a personas externas, es decir, cuando se convierte en un factor de inseguridad en todos los aspectos, en las calles además del mismo domicilio.*

Lo más significativo de los conflictos sociales y de las problemáticas relativas a la interacción social de grupos de población diversos es que se comprometen los mecanismos sociales establecidos para el desarrollo local, la satisfacción de necesidades colectivas y el bienestar comunitario. Además, puesto que, como se ha mencionado anteriormente, el conflicto se considera un fenómeno indeseable y a evitar, éste queda relegado de las

agendas locales y, por supuesto, de los espacios de interacción ciudadana. En este sentido Mendivil et al. (2015, p.18) afirman que “el debilitamiento de los espacios de encuentro para compartir y generar cohesión social fue debilitando asimismo las oportunidades de generar comunidad, además, el hecho de la dinámica de un conflicto hace que la gente se encierre, se restrinja y esto afecta al colectivo”.

*E2 Sí, sí considero que hay conflictos en la sociedad mexicana, las causas, el mal manejo de recursos, malas decisiones como los desacuerdos entre las mismas personas del gobierno, no hay acuerdos fijos. Pero esos acuerdos no sabemos cómo se hacen, ni dónde se quedan, entonces pues qué le hacemos, cómo se supone que se hace.*

*E3 no creo que estén claros los procesos de negociación de problemas sociales. Al menos no están claros desde el punto de vista de generar propuestas buenas o positivas para todos. No parece que los organismos sepan muy bien cómo manejarse así.*

*E4 no sé si las instituciones brinden esa ayuda a los ciudadanos. No sé si al interior de las instituciones de gobiernos tengan departamentos de gestión de conflictos pero al exterior, para la gente, se debería habilitar algo más accesible, más cerca de las colonias y más sencillo. Porque si la sociedad de ahora que busca ser menos violenta le intenta pero no sabe dónde ir o qué solicitar, pues ese esfuerzo colectivo se queda en la nada.*

*E5 Cada país ha tenido, tiene y tendrá conflictos, al igual que México, sin embargo cada uno vive una realidad distinta, en la sociedad mexicana sí hay problemas, muchas de las causas a ese problema si se debe al mal manejo del gobierno por parte de las autoridades, lo que ocasiona las desigualdades, la violencia, corrupción entre otras, pero es una responsabilidad compartida con las familias, siendo el grupo primario en el que uno como individuo interactúa, se va formando para decidir cómo actuar ante los problemas, si decide participar e incluso generar más problemas o ser parte de un cambio para la resolución de ellos.*

Resulta interesante destacar la determinación y la participación ciudadana para el uso y demanda de recursos institucionales para la gestión de las problemáticas sociales. En este

sentido, para poder desarrollar la competencia social y ciudadana hacia la convivencia es necesario, como explica Fernández (2010, p.9) “el desarrollo paralelo de la competencia educativa porque, aunque las sociedades contemporáneas se fundamenten en una gran medida en las diferentes formas de comunicación, tanto en la vida pública como en la privada de las personas, existe un deficiente desarrollo de esta competencia”. Es decir, la capacitación en la comunicación social con otros grupos sociales y con instituciones como vía para la manifestación de necesidades, intereses, metas y objetivos. Añaden Buitrago et al. (2016, p.93) que “la comunicación tiene un papel protagónico en la reconstrucción del tejido social porque es la encargada de elaborar significaciones y representaciones sociales y políticas construyendo imaginarios que pueden abogar por una salida creativa del conflicto”.

*E1 Desde mi punto de vista los conflictos más pronunciados en la comunidad, pueden efectuarse como consecuencia de la falta de comunicación entre los vecinos, el poco interés para que exista un cambio en la comunidad.*

*E2 Si, pero ya no solo depende de la comunicación entre las personas, sino de cómo se comunica la gente con las instituciones. Cómo se permite el acceso a las instituciones de gobierno para informar adecuadamente de las necesidades y requerimientos de la población. Es importante que los mecanismos sean eficaces y permitan de veras esa comunicación global.*

*E3 para que haya participación de la ciudadanía tiene que haber mecanismos públicos para que se pueda hacer. Los jueces de Barrio son importantes, por ejemplo, pero a veces están poco accesibles. Los presidentes de colonia son más fáciles de contactar pero después la burocracia se lo pone difícil a ellos para llegar más adelante.*

*E4 si la gente empieza a acostumbrarse a usar la comunicación en sus casas, va a querer utilizarlo también en otros entornos o en otros momentos. Ahí estará la prueba de esa transformación, que los intereses de las familias exijan a las redes públicas. Pero es verdad que no va a estar fácil porque no se ve el interés de las instituciones, eso requerirá más trabajo y creo que no les interesa demasiado.*

### **3.4. Manifestaciones del conflicto social: Cultura de la violencia**

Tolino y Hernández (2011, p. 542) aclaran que “el conflicto nace en las relaciones interpersonales que mantenemos”. Con respecto a las conductas violentas como manifestaciones de los conflictos sociales, para Cabello (2012, p. 39) “la violencia es un elemento central en el conflicto, nos sirve como parámetro para diferenciar los conflictos positivos de los negativos”, a lo que agrega Ortuño (2014:153) que “hay conflictos sin violencia, pero generalmente la violencia suele ser la manifestación de un conflicto preexistente”. Así pues, la frecuencia con la que acontece el conflicto es considerablemente mayor que el índice de las situaciones de violencia familiar. Esto, sin embargo, no resta relevancia a la comprensión de los fenómenos violentos, sino que favorece su estudio y abordaje al identificar que la violencia es un elemento conductual de cohorte cultural o contextual (salvo circunstancias patológicas) que se aprehende de los contextos relacionales de desarrollo. Los aspectos violentos de la cultura, explica González (2017, p. 26) que “se puede agudizar como consecuencia de los cambios experimentados por la sociedad y la transformación y ajuste de los nuevos modelos familiares, se generan graves problemáticas a nivel social e individual”.

*E1 en efecto la sociedad mexicana es violenta, principalmente porque la mayoría de la sociedad, dejando en claro que no todos, no muestra respeto ante las personas, animales o cosas. Por otra parte se puede decir que es violenta debido a la gran pobreza y falta de oportunidades que existe y esto lleva a los jóvenes o adultos a dedicarse actividades ilícitas y corromper la ley, esto también generado por la falta de educación y de valores.*

*E2 El hombre por naturaleza tiende a hacer lo malo sin que alguien lo enseñe, por eso la sociedad mexicana puede considerarse violenta, sin embargo la violencia es algo que no es bueno para nadie y se tiene que trabajar en ellos, en cada individuo desde los aprendizajes de pequeño en casa para que en la sociedad pueda ser ese reflejo de lo aprendido, siendo estos aprendizajes los correctos, no erróneos como los que generan más violencia.*

*E3 los problemas de México, muchos encausados principalmente por la falta de*

*valores éticos, de cultura, teniendo en cuenta que México es una de los países en donde aún existe el pensamiento del machismo e inferioridad ante los grupos más vulnerables, también la desigualdad económica que en gran parte conllevan a que se realicen actividades ilícitas, la falta de oportunidad y los prejuicios que tiene la sociedad.*

*E4 Mi punto de vista acerca de la violencia percibida es que, si la sociedad mexicana se consideraba violenta, pero no todas las personas son violentas, aunque si es cierto que un instinto primitivo es defenderte de un modo u otro ya sea con argumentos o como fue la manera en la que te enseñaron a defenderte.*

*E5 A qué se debe toda esta violencia, al estilo de vida que lleva cada persona, al estilo de la crianza que le han impuesto desde su niñez y que al pasar de los años se le va quedando y lo ve tan normal actuar de esa manera, también interviene en que contextos te desarrollas, con que personas te relacionas, tu cultura y de qué manera resuelves los conflictos entre otras cosas.*

La violencia se ha estudiado, principalmente, desde el prisma relacional interpersonal, como respuesta agresiva premeditada para la gestión de situaciones de conflicto. En este sentido interpersonal, García y Benito (2002, p.176-177) afirman que “la violencia constituye un tema de una relevancia social indiscutible, en tanto que sus manifestaciones suponen una alteración, más o menos grave según los casos, que rompe las reglas del juego social democrático”.

*E1 es triste pero sí es cierto. Hay violencia y esto genera muchos problemas porque hay muchas víctimas reales y también mucha gente que, por no sufrir violencias, se aparta de la sociedad, se aísla, se crean sus propias colonias seguras pero sabiendo que afuera hay problemas. Esto te obliga a vivir escondido o siempre al pendiente.*

*E2 Se escuchan muchas situaciones de violencias que no piensas que te ocurrirán a ti pero yo creo que se quedan en la mente y empiezan a generar miedos, dudas y esto te altera la vida normal. Incluso tenemos comportamientos que normalizamos y que no se debería, como comprobar las puertas del uber, no ir a ciertos lugares o desconfiar de la gente en*

*general. Hay lugares donde esto no es así porque no se requiere.*

*E4 En las noticias constantemente representan muchos casos de violencia ejercida hacia las mujeres, hacia los niños, hacia las personas con alguna discapacidad, a las personas que les gusta personas de su mismo sexo, se ve representadas constantemente injusticias sociales que causan un revuelto en cuento a los medios de comunicación y que nosotros también en nuestro contexto que nos desarrollamos nos encontramos con casos de violencia.*

*E5 en ocasiones es indispensable utilizar una violencia menor para combatir en su momento a una violencia mayor. Es decir, no todo tiene una solución positiva desde el inicio, como lo es así la estructura que forma nuestra sociedad. En la actualidad en México antes de la contingencia se pudieron ver manifestaciones que presentaban los descontentos de la violencia hacia la mujer, los feminicidios, la legalización del aborto, entre otras cosas. Sin embargo, existen demás personas vulneradas que sufren algún tipo de violencia a diario en nuestro país.*

Las violencias sociales son fácilmente permeables a las violencias en los espacios micro-sociales, máxime cuando estos espacios también se ven afectados por las transformaciones sociales que desequilibran la idiosincrasia de las interacciones personales y son fuente de situaciones conflictivas. Un desafío importante que están enfrentando las familias mexicanas se refiere a la violencia que puede estar generándose como parte de los rápidos cambios que han experimentado las familias. Como explica Esteinou (2006, p.89-90) “estos cambios generan un escenario de novedades, de incertidumbres y de aspectos sin referencia pasada concreta que requerirá de las familias procesos de adaptación”. El tema de la violencia cometida en el hogar aparece históricamente, como indica Bazo (2002, p.213) “en primer lugar bajo la forma del maltrato infantil. Es en los años sesenta cuando comienza a investigarse y publicar sobre dicho problema. La violencia entre cónyuges se hace visible socialmente durante los años setenta, y en los años ochenta se afianza el término violencia doméstica”.

*E2 es complicado vivir sabiendo que hay violencias afuera, pero da mucho más temor convivir con las violencias en la casa. Sobre todo los menores y los abuelitos, porque las personas que son violentas con los demás muchas veces también son con sus familiares.*

*E3 estos casos se pueden presentar de diversas maneras, poco a poco nuestra sociedad ha estado luchando con la violencia de distintas formas y en la actualidad se sigue buscando de alguna manera continuar erradicándola, es difícil debido a que nuestro país cuenta con una cultura machista que ha estado arraigada por mucho tiempo. Y esto se ve también en las familias, se observa fuera y se lleva adentro.*

*E4 es que la gente se desquita con su familia. Si sales a trabajar y te va mal, estás estresado o se complica tu trabajo o los pendientes que tengas pues te enojas y es más fácil desquitarte con tu familia. Así piensas que se resuelve tu coraje, pero sólo genera problemas y se puede perder la estabilidad de la familia o a veces hasta peores cosas.*

*E5 Sí, podría ser por las costumbres arraigadas; por ejemplo, hablando del hombre que aún es muy machista, o bien la solución de los conflictos que se hace de una manera que no es la adecuada, recurriendo a gritos, insultos, golpes e incluso hasta llegar a la muerte, en lugar de pensar antes de actuar. En general cuando las personas no tienen autocontrol y autodominio, esto desencadena violencia.*

### **3.5. Solución pacífica de conflictos: La mediación**

La solución a los problemas, generada de forma autónoma por las propias partes implicadas, se logra a través de un proceso de diálogo efectivo, con base en estrategias de comunicación y entendimiento que resultarán clave en todo el proceso. Así, explican Díez y Tapia (2010, p. 26) que “la mediación es comunicación al manejar herramientas destinadas a incrementar la capacidad comunicativa de las partes para percibir la realidad de forma diferente”.

*E1, la mediación se puede hacer sin necesidad de llegar a los extremos o a un mal término y esto mismo nos ahorraría problemas a corto, mediano y largo plazo y también*

*creo que disminuiría de gran manera la violencia que se vive en México.*

*E2 La mediación es interesante porque busca la comunicación y que las personas implicadas se conozcan los puntos de vista. Muchas de las veces los problemas que se presentan más son por los malos entendidos, por la falta de comunicación y porque solo vemos las cosas a nuestra conveniencia.*

*E3 Sí, si sé lo que es la mediación, es una manera de poder solucionar los conflictos de dos personas o dos grupos que tengan algún desacuerdo y no puedan llegar a una conclusión a buenos términos. Y sí creo que sea muy muy útil a los mexicanos y para mí porque es una manera que puede colaborar en solucionar los problemas.*

*E4 Realmente la mediación se trata de buscar una solución que beneficie a las partes que son parte de un conflicto.*

*E5 La mediación genera en el proceso un ambiente de respeto y cooperación para que las personas puedan expresarse de forma libre, sin la preocupación de que se le invalide su opinión, sino que se esté consciente de que se trata de ser un equipo en el que es necesario escuchar al otro para la solución del conflicto.*

Es importante destacar al elemento de colaboración o no enfrentamiento de las partes durante el proceso mediador, en este sentido, afirma Moore (1995, p.47) que la mediación es “no adversarial, lo que supondrá un beneficio en las relaciones interpersonales que permitirá el mantenimiento de relaciones a futuro”. Como consecuencia de todo esto, la mediación se concibe como instrumento de utilidad que acompañe a los procesos transformativos de la sociedad mexicana, para ofrecer un espacio neutral de diálogo, un refuerzo en la comunicación de intereses y opciones de mejora en las relaciones interpersonales.

*E1 Por mi parte considero que efectivamente si sería de mucha utilidad este proceso para los mexicanos en cualquier ámbito ya sea familiar, de comunidad, escolar, laboral y penal, ya que este proceso nos permitiría quedar en buenos términos y que todos los involucrados estén satisfechos con el resultado final*

*E2 La mediación es poco conocido por las personas, pero si la ciudadanía mexicana lo conociera y llegase a usarla de forma más recurrente para sus conflictos se tendrían a*

*mejores soluciones en un menor tiempo.*

*E3 Para mí, si sería muy útil, porque sería una vía más rápida, puesto que ya por la vía legal, en ocasiones el panorama de solución es más hacia largo plazo, sea cualquier problema; más si es un problema más complicada puede llevar más tiempo en solucionarse.*

*E4 puedo decir que estoy de acuerdo en cuanto a la importancia de la mediación en la vida de los mexicanos, creo que si este método se utilizara mucho más sería de gran ayuda para salvar las relaciones personales.*

#### **4. Conclusiones**

Como principal conclusión de este estudio se destaca que el contexto cambiante o transformativo que actualmente vive la sociedad mexicana, fruto de la apertura, la modernidad y la mezcla de estilos de vida, supone una situación vulnerable y propensa a los problemas sociales que. Los principales cambios que se observan o se determinan como causantes de dichos problemas sociales son los relativos a los roles de los miembros de la familia, en especial a la distribución de tareas en función de los roles de género pues se ha producido un gran cambio generacional y los problemas de comprensión, legitimación o reconocimiento hacen que las familias tengan complicaciones al momento de encajar esta nueva perspectiva feminista e igualitaria. Los roles parentales y procuradores de recursos económicos, también se ven afectados por estas transformaciones de género y presentan reticencias al cambio en una mayoría social. Esto se identifica en el estudio como causa relevante de los conflictos familiares.

Otro aspecto que se reconoce como causa o fuente de problemas familiares es la necesidad de estrategias de procuración de recursos económicos y la necesidad de que las familias articulen todas sus actividades cotidianas en torno a esto, dejando poco espacio a la convivencia de sus miembros, al cuidado y al ocio, cosa que tendrá consecuencias negativas en los vínculos afectivos.

Algo que se ha considerado determinante es el elemento violento en las relaciones interpersonales de las familias mexicanas, considerado como un reflejo de la realidad social del país. Las conductas violentas son manifestaciones de los conflictos mal gestionados y,

al interior de los hogares, pueden ser la forma de evadir tensiones, tener la sensación de control o la forma de canalizar las hostilidades percibidas fuera del hogar. Se destacan como manifestaciones de la violencia familiar aquellas dirigidas a los miembros más vulnerables como los menores y los adultos mayores, pero se destaca la violencia de pareja o la violencia hacia las mujeres y niñas como la más preocupante de todas.

Las violencias al exterior de la familia, en contextos sociales o globales requieren de una comprensión pormenorizada de sus causas, cada vez más complejas y diversas, para poder determinar las estrategias de abordaje y reducción desde las instituciones sociales. Un elemento que puede contribuir a la respuesta institucional contra las violencias sociales es la promoción de los canales de comunicación y participación social, mediante los cuales la ciudadanía podrá expresar sus demandas. Además, de la generación de canales, procedimientos o instancias a los que podrán recurrir en el caso de querer gestionar problemas sociales o más interpersonales.

La clave principal que queda patente en este estudio es la necesidad de transformación cultural respecto al conflicto, la cultura de la no-violencia y del diálogo. Esto puede lograrse a través del impulso la mediación como método alternativo de solución de conflictos que acompañará a los grupos sociales, instituciones y familias en los procesos de transformación hacia la convivencia pacífica.

## Bibliografía

- Buitrago Trujillo, J. A.; Betancur Gómez, C. y Zuluaga Quiceno, A. (2016). Medios de comunicación para el cambio social y comunicación para el fortalecimiento del tejidos social. *Comunicación*, (34), 85-97.
- Calderón Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista Paz y Conflictos*, (2), 60-81.
- Ceballos-Herrera, F. (2009). El informe de investigación con estudio de casos. *Magis Revista internacional de Investigación en Educación*, 1(2), 413-423.
- Chávez Méndez, M.G. (2000). Apuntes metodológicos sobre el papel de la técnica de grupo de discusión en la construcción de conocimiento científico. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 6 (12), 127-149.
- Delfín Ruíz, C.; Saldaña Orozco, C.; Cano Guzmán, R. y Peña Valencia, E.J. (2021). Caracterización de los

- roles familiares y su impacto en las familias de México. *Revista de Ciencias Sociales RCS*, (27), 128-138.
- Díez, F. y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en Mediación*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.
- Estrada Iguíniz, M. (2010). Convivencia forzosa. Experiencias familiares durante la emergencia sanitaria por el virus de la influenza humana H1N1 en la ciudad de México. *Destacados*, (32), 109-118.
- Fernández Riquelme, S. (2009). La mediación social: Itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales. *La Razón Histórica*, (9), 77-97.
- Flores Galaz, M. (2011). La cultura y las premisas de la familia mexicana. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 3(2), 148-153.
- García-Méndez, M.; Rivera-Aragón, S.; Reyes-Lagunes, I. y Díaz-Loving, R. (2006). Construcción de una escala de funcionamiento familiar. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 2(22), 91-110
- Gutiérrez Capulín, R.; Díaz Otero, K. y.; Román Reyes, R. P. (2016). El concepto de familia en México: una revisión desde la mirada antropológica y demográfica. *Ciencia Ergo Sum*, 23(3), 219-230.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M.P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill
- Huertas Barros, E. y Vigier Moreno, F. J. (2010). El grupo de discusión como técnica de investigación en la formación de traductores: Dos casos de su aplicabilidad. *Entreculturas*, (2), 181-196.
- Hueso García, V. (2000). Johan Galtung: La transformación de los conflictos por medios pacíficos. *Cuadernos de estrategia*, (111), 125-159.
- Iannitelli Muscolo, S. y Llobet Estany, M. (2006). Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social. *Acciones e investigaciones sociales*, (Extra 1), 454-470.
- Jiménez Figueroa, A.E.; Mendiburo Subiabre, N.P. y Olmedo Fuentes, P.A. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 29(2), 317-329.
- Klein caballero, A. y Chávez-Hernández, A.M. (2015). La resignificación de ser adulto mayor. Cambios en la herencia, el lazo social y la capacidad de transmisión. *Culturales*, 3(2), 209-228.
- Martínez Carazo, P. C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y gestión*, (20), 165-193.
- Mena Manrique, A.M. y Méndez Pineda, J.M. (2009). La técnica de grupo de discusión en la investigación

- cuantitativa. Aportaciones para el análisis de los procesos de interacción. *Revista Iberoamericana de Educación*, 3(49), 1-7
- Mendivil Calderón, C.; Meléndez Solano, K.; Racedo Durán, Y. y Rosero Molina, J. (2015). El papel de la comunicación para el cambio social: empoderamiento y participación en contextos de violencia. *Encuentros*, 13(1), 11-23
- Moore, C. (1995). *El proceso de la Mediación*. Barcelona: Granica
- Pastor Seller, E. e Iglesias Ortuño, E. (2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Entramado*, 7(1), 72-87
- Ramos Córdoba, A.L.; Cerón Córdiga, J.L.; Portilla Guerrero, P.C. y Amador Pinera, L. H. (2013). Conflicto, destello de oportunidades. *Plumilla Educativa*, 12(2), 250-268
- Rondón García, L. M. (2012) *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Spradley, J. (1983). *The ethnographic interview*. Florida: HBJ College Publishers
- Stake, R. E. (2005). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis
- Velázquez, A. y Vega, D. (2006). Dinámica de los arreglos residenciales en México. En Consejo Nacional de Población CONAPO, *La situación demográfica de México* (pp. 75-87). México: Fondo Nacional de Población UNFPA.
- Welti Chanes, C. (2015) ¡Qué familia! La familia en México en el siglo XXI. Encuesta nacional de la Familia. México: Universidad Nacional Autónoma de México UNAM.
- Yin, R. K. (2012). *Applications of case study research*. Londres: SAGE Publications [3 Edition]