



Estudios de Paz y Conflictos

ISSN: 2594-2883

Número 02 / Junio 2019



GRUPO EDITORIAL Y CIENTÍFICO

Equipo editorial

Directores

- Dr. Paris Alejandro Cabello Tijerina
Facultad de Derecho y Criminología, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Dra. Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez
Facultad de Derecho y Criminología, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Comité Editorial

- Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez
Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Dra. María Paz García-Longoria y Serrano
Universidad de Murcia, España.
- Dra. Emilia de los Ángeles Iglesias Ortuño
Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Dr. Pedro Paul Rivera Hernández
Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Dra. Lina Guadalupe Sierra García
Universitat Oberta de Catalunya, España.
- Dra. Cecilia Sarahí de la Rosa Vázquez
Universidad Autónoma de Coahuila, México.

Comité Científico

- Dr. Jerónimo Molina Cano
Universidad de Murcia, España.
- Dr. Luis Fernando Mack Echavarría
FLACSO, Guatemala.
- Dr. Juan Manuel Jiménez Arenas
Universidad de Granada, España.
- Dr. Francisco Rojas Aravena
University for Peace, Costa Rica.
- Dra. Blanca Torrubia Chalmeta
Universitat Oberta de Catalunya, España.
- Dra. Sonia París Albert
Universitat Jaume I de Castellón, España.
- Dra. Irene Comins Mingol
Universitat Jaume I de Castellón, España.
- Dra. Ana Barrero Tiscar
Asociación Española de Investigación para la Paz, España.
- Dra. Cristina Aracely Cantú Leal
Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Dra. María del Carmen Galván Tello, Universidad Autónoma de Coahuila, México.
Dra. Ana María Delgado García
Universidad Oberta de Catalunya, España.
- Dr. Manuel Torres Aguilar
Universidad de Córdoba, España
- Dr. Alex Iván Arévalo Salinas
Universitat Jaume I, España.
- Dr. Alfredo Islas Colín
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.
- Dra. Eglá Cornelio Landero
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.
- Dr. Antonio López Peláez
Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.

ACERCA DE

Eirene Estudios de Paz y Conflictos es una publicación en línea con periodicidad semestral dedicada a difundir resultados de investigaciones sobre la paz y los conflictos con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la cultura de la paz; desde la investigación del conflicto y su naturaleza, la paz y su evolución, la promoción de una educación para la paz y el estudio de los derechos humanos, los mecanismos alternativos de solución de conflictos y otras áreas y disciplinas interrelacionadas, se pretende aportar a la divulgación de conocimiento básico y aplicado en un entorno transdisciplinar que nos permite abordar el estudio de la paz y los conflictos desde diversos ámbitos científicos que contribuyen a fortalecer las perspectivas teóricas existentes y a generar propuestas nuevas a través de la aplicación del conocimiento en la investigación social.

Eirene: Estudios de Paz y Conflictos está dirigida a investigadores, docentes y miembros de la comunidad académico-científica interesados en el abordaje epistemológico, antropológico y ontológico que convergen el estudio de las relaciones humanas en función de la paz y la naturaleza del conflicto como elemento inherente al ser humano, con las ventajas que otorga la multidisciplinariedad e interdisciplinariedad de estas dimensiones.

Se trata de una revista arbitrada que utiliza el sistema de revisión externa por expertos (peer-review) en modo ciego, asignando las revisiones en función del conocimiento del tema y de las metodologías utilizadas para investigaciones sociales. La revista adopta y se adhiere a las normas de citación establecidas por la APA en su versión más actualizada según corresponda, y en relación al formato de contenido se adoptan las normas que se explican en el apartado correspondiente.

EIRENE ESTUDIOS DE PAZ Y CONFLICTOS, No. 1, Junio-Diciembre 2018, es una publicación semestral editada por la asociación Eirene, Estudios de Paz y Conflictos A. C., calle Troqueles 228, Fraccionamiento Santa Fé, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64540, www.estudiosdepazyconflictos.com, Directores y Editores responsables: Paris Alejandro Cabello Tijerina paris_cabello@hotmail.com; paris.cabello@estudiosdepazyconflictos.com; y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez reynavqz@hotmail.com; reynavqz@estudiosdepazyconflictos.com; Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: 04-2018-121710092000-102, ISSN: 2594-2883, ambos entregados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número: Paris Alejandro Cabello Tijerina, Troqueles 228 Fracc. Santa Fé, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64540, Fecha de la última modificación: 30 de junio de 2019.

Las opiniones expresadas por los autores no reflejan la postura del editor de la publicación. Todos los artículos son de creación original del autor, por lo que esta revista se deslinda de cualquier situación legal derivada por plagios, copias parciales o totales de otros artículos ya publicados y la responsabilidad legal recaerá directamente en el autor del artículo.



SUMARIO

Artículos

9

Construyendo la cultura de paz: escucha activa en mujeres con más de 20 años de matrimonio

Cecilia Sarahi De La Rosa Vazquez, Rosa Isabel Garza-Sánchez, Paris Alejandro Cabello-Tijerina, María Leonor Ramos Morales

23

Presentación de modelo de intervención intercultural en población migrante con mainstreaming de género para la transformación pacífica del conflicto

Matías Luciano Fouillioux Bambach, Francisca Victoria Rodó Donoso

41

Armonía organizacional, conflicto y la naturalización de lo inicuo

Luz Marina Ramón Monje, Francisco Javier Gorjón-Gómez

55

Políticas públicas sobre mediación comunitaria y su relación con la cultura de paz como derecho humano

Pedro Paúl Rivera Hernández, Nora Marely Vázquez Santos

75

Comics, medio pedagógico innovador, creativo para la resolución de conflictos escolares

Lourdes Isabel Albor-Chadid

EDITORIAL

La revista **Eirene Estudios de Paz y Conflictos** surge con el objetivo de fortalecer las líneas de investigación sobre la Cultura y Educación para la Paz, a través de la producción y divulgación científica de trabajos relacionados con los temas de Cultura de Paz, Educación para la Paz, Irenología, Polemología, Derechos Humanos, Métodos Alternativos para la Transformación de Conflictos, y otras áreas disciplinares que enriquecen la comprensión y la generación de ciencia enfocada a la paz y los conflictos. Esta revista científica tiene como visión convertirse en una de las más importantes revistas científicas de acceso abierto en estas temáticas en Latinoamérica, consolidando una plataforma en línea para la promoción de investigaciones que contribuyan a la creación, mantenimiento y fortalecimiento de una cultura de paz.

Eirene Estudios de Paz y Conflictos está dirigida a investigadores, docentes y miembros de la comunidad académico-científica interesados en el abordaje epistemológico, antropológico y ontológico que convergen el estudio de las relaciones humanas en función de la paz y la naturaleza del conflicto como elemento inherente al ser humano, con las ventajas que otorga la multidisciplinariedad y la interdisciplinariedad de estas multidimensiones y con la misión principal de contribuir a la transdisciplinariedad de los trabajos que en ella se publican.

Se trata de una revista arbitrada que utiliza el sistema de revisión externa por expertos (peer-review) en modo ciego, asignando las revisiones en función del conocimiento del tema y de las metodologías utilizadas para investigaciones sociales. La revista adopta y se adhiere a las normas de citación establecidas por la APA en su versión más actualizada según corresponda.

Eirene Estudios de Paz y Conflictos enfoca sus trabajos hacia la edificación de estructuras sociales que contribuyan a consolidar los objetivos para el desarrollo sostenible, utilizando la perspectiva de la transversalidad práctica de la Paz como herramienta principal. Por tanto, impulsa y difunde investigaciones que generen conocimiento básico y aplicado que contribuyan permanentemente al fortalecimiento de una Cultura de Paz.

Dr. Paris A. Cabello-Tijerina
Dra. Reyna L. Vázquez-Gutiérrez
Directores Editoriales
Revista EIRENE Estudios de Paz y Conflictos

Artículos

Construyendo la cultura de paz: escucha activa en mujeres con más de 20 años de matrimonio

Building a culture of peace: active listening in women with more than 20 years of marriage

Cecilia Sarahi De La Rosa Vazquez^a, Rosa Isabel Garza-Sánchez^b,
Paris Alejandro Cabello-Tijerina^c, María Leonor Ramos Morales^d

^a<https://orcid.org/0000-0001-9440-4513>
Universidad Autónoma de Coahuila

^b<https://orcid.org/0000-0003-2925-9211>
Universidad Autónoma de Coahuila

^c<https://orcid.org/0000-0002-0191-2488>
Universidad Autónoma de Nuevo León

^d<https://orcid.org/0000-0002-2875-9399>
Universidad Autónoma de Nuevo León

Recibido: 08-04-2019 | Aceptado: 22-05-2019

Resumen

Ante el fenómeno de la violencia de pareja que se presenta en la actualidad en México, es pertinente realizar investigaciones que permitan detectar componentes que favorezcan la comunicación libre de violencia en la pareja. En el contexto para construir la paz se requiere crear vías para su fortalecimiento y mantenimiento de la familia al ser esta una institución fundamental. Este estudio tuvo como objetivo determinar la presencia de la variable de escucha activa en mujeres con más de 20 años de casadas como un componente favorecedor de la cultura de paz en la convivencia entre dos personas. Se presentan los resultados obtenidos de 75 matrimonios heterosexuales legalmente casados seleccionados mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional en la ciudad de Saltillo, Coahuila, haciendo énfasis en el papel que juega la mujer, los cuales respondieron a una encuesta auto aplicada basado en el test para una autoevaluación del saber escuchar. El análisis de tipo descriptivo mostró la presencia de la variable de escucha activa en los matrimonios encuestados (57.14%). La variable se encontró en el 85% de las respuestas de las mujeres encuestadas en mayor grado en el indicador de atención y comprensión.

Palabras clave: cultura de paz, escucha activa, matrimonio

Summary

In view of the current phenomenon of partner violence in Mexico, it is pertinent to carry out research to detect components that favour communication free of partner violence. In the context of peacebuilding, it is necessary to create ways to strengthen and maintain the family as a fundamental institution. The objective of this study was to determine the presence of the active listening variable in women with more than 20 years of marriage as a positive component of the culture of peace in the coexistence between two people. We present the results obtained from 75 legally married heterosexual marriages selected by means of an intentional non probabilistic sampling in the city of Saltillo, Coahuila, emphasizing the role played by women, who responded to a self applied survey based on the test for a self evaluation of the knowledge. The descriptive analysis showed the presence of the active listening variable in 85% of the responses of the women surveyed, to a greater degree in the indicator of care and understanding.

Key words: *culture of peace, active listening, marriage.*

Introducción

Ante la problemática de la violencia de tipo emocional que prevalece en las relaciones de pareja, en donde casi la mitad de la población femenina en México manifiesta haber experimentado este tipo de violencia (Encuestas Nacionales sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares [ENDIREH], 2011) es indispensable buscar alternativas que fomenten la cultura de paz mediante líneas de acción específicas que eduquen a las nuevas generaciones a reducir la violencia directa que se transporta mediante la comunicación oral. En la actualidad se percibe una carencia de componentes en materia de comunicación, favoreciendo la violencia en la pareja. Uno de esos componentes es la falta de escucha, habilidad sin la cual se dificulta lograr un entendimiento y, por consecuencia, la acción de resolver conflictos y llegar a establecer acuerdos de forma pacífica puede resultar un reto complejo para la convivencia en la pareja.

Abordar el tema de escuchar representa un arte, así lo menciona Codina (2004), debido a que es una actividad realizada por el ser humano, en la cual se tiene como finalidad expresar o comunicar, de la misma forma, escuchar es un proceso de comunicación no verbal en donde el cuerpo envía mensajes constantes, dando como resultado la creación de un ambiente de interés o desinterés en el ciclo de la comunicación y convivencia diaria. El mismo autor refiere que hay estudios que revelan que el ser humano pasa más tiempo escuchando que hablando, respecto al tiempo total que se emplea en la comunicación, el 22% se emplea en leer y escribir, el 23% en hablar, y el 55% en escuchar, esto no significa que haya más disposición para escuchar que para hablar, sino que hay una mayor exposición a estar recibiendo información que a transmitirla.

Sobre la definición de la cultura de paz, el artículo primero de la declaración del programa de acción sobre una cultura de paz de las Naciones Unidas, indica que es el conjunto de valores, actitudes, tradiciones y comportamientos que se encuentran basados en el respeto a la vida, la eliminación de la violencia por medio de la práctica de la filosofía de la no violencia, el diálogo, la educación y la cooperación (Cabello Tijerina, 2012). Por lo tanto evidenciar la escucha activa como una forma de comunicación que favorezcan el diálogo libre de violencia es una de las formas para construir la cultura de paz en el matrimonio.

2. Oír o escuchar

Bair y Knowler (como se citó en McEntee de Madero & Fernández, 1993) hacen referencia a esta diferencia y señalan que escuchar no es lo mismo que oír, oír lo describen como un asunto de capacidad sensorial, mientras que escuchar es un proceso activo que involucra la percepción, la comprensión y otras funciones mentales, dentro de los propósitos de escuchar se encuentran el empatizar, informarse y evaluar, según los autores las reglas elementales para escuchar eficazmente son: conocerse a sí mismo, ser cortés, desarrollar interés en varias áreas de conocimiento, prepararse físicamente, ser objetivo, ser analítico y procurar evaluar. Es una lista de requerimientos que resulta compleja, sobre todo en el

momento que intervienen emociones como la ira dentro de la convivencia diaria, por lo que es conveniente el entrenamiento continuo.

Maldonado (1998) menciona que oír es simplemente captar los sonidos que se dan en el entorno y escuchar es oír con especial atención, es decir, captar con cuidado los sonidos que se perciben cuando una persona está escuchando emplea dos elementos clave: el entendimiento y el estado de ánimo, el mismo autor considera que una persona está escuchando cuando demuestra con sus actos o reacciones que hay entendimiento completo o comprensión precisa de lo que expresa el mensaje recibido, por otra parte, el estado de ánimo es un elemento que permite que se escuche exactamente lo que se envió; que se ignore o que se deforme, puesto que determina el grado de apertura y atención ante el mensaje.

Es el estado emocional el que interfiere en el proceso de escucha, ya que cuando alguien está alegre escucha distinto que cuando está enojado, triste, preocupado, tranquilo o melancólico, entre otros estados de ánimo, escuchar es tener la disposición anímica de comprender el mensaje que se capta (Maldonado, 1998). Las emociones no sólo interfieren con el proceso de escucha, también representan una problemática social ya que la violencia de tipo emocional, posicionada según las estadísticas como la principal en la sociedad mexicana, indica que en materia de las emociones falta mucho por aprender y sanar. Desarrollar la inteligencia de tipo emocional es un tema que debería incluirse en la educación básica de todo infante.

Continuando con aquellos aspectos negativos que dificultan el proceso de recepción del mensaje del emisor, generando ruido, falta de atención y comprensión, se toma como referencia a González (2015) quien describe algunos vicios, defectos y hábitos negativos que dan como resultado bloquear e inhibir la escucha entre las personas.

- El primero de los impedimentos para la escucha es el egocentrismo. Un vicio muy usual en el proceso de comunicación de las personas, el individualismo; estar interesado en hablar y no dar el tiempo a los demás para ser escuchados. En la actualidad otro factor son las redes sociales que centralizan la atención, evitando la escucha.
- Continuando con los vicios, el aislamiento, el cual ocurre cuando la persona se aleja de los demás y centra su atención en sus intereses, se ve reflejado en la adicción de tipo virtual; ser impulsivo y obsesivo incapacita al escuchar con el pretexto de no tener tiempo, comportamientos que inhibe la escucha.
- Otros factores son el estrés y la ansiedad, su descontrol produce una enredadera mental en la que el sujeto continuamente tiene pensamientos relacionados con tareas, compromisos, informes, funciones que cumplir, su sistema nervioso se encontraría en los límites del colapso por lo tanto si alguien deseará establecer una conversación, podría reaccionar de forma agresiva.
- Por último señala el autor, que una persona que se comporta ruidosa y exagerada, con la finalidad de convertirse en el centro de atención no escuchará. Mediante risas y gritos alborotadores, no colaborará para que alguien más pueda lucirse. Finalmente, el comportamiento distraído y ausente, caracterizado por profundos silencios, no se utiliza para escuchar a alguien sino para indagar en sus complicaciones internas.

Figura 1. Hábitos negativos al escuchar



Fuente: elaboración propia basada en González (2015).

En la actualidad, con el uso de las redes sociales ha incrementado los factores que bloquean la escucha. Su falta de regulación ha incrementado una separación de la convivencia, los estudios lo denominan presencia física pero atención ausente, es una nueva forma de convivencia en la que la tecnología ha distanciado a las personas. Referente al tema, recientes investigaciones le han atribuido el término de *phubbing*, palabra en inglés que se encuentra compuesta por *phone* —teléfono— y *snubbing* —desprezcar— la expresión es utilizada para describir la situación en el que las personas optan por utilizar aparatos tecnológicos y disminuir la atención a sus acompañantes o las personas con las que se encuentran conviviendo (Serrano-Puche, 2015).

3. Escuchar

La dinámica humana resulta compleja de comprender, las personas hablan acerca de diversos temas, opinan, expresan sus pensamientos. Se percibe un deseo imparable de hablar acerca de sus necesidades, ambiciones, sueños, frustraciones, requerimientos pero una reducida disposición al escuchar al otro y así mismo. Cuando se aborda la habilidad de escuchar no se pretende que implique solamente la correspondiente a la relación interpersonal, sino la referente a una dimensión mayor, la facultad de realizar una observación para establecer la conexión mente-cuerpo para escuchar, analizar los sentimientos y emociones más profundas.

Se percibe una carencia de componentes en la actualidad en materia de comunicación, favoreciendo la violencia en la pareja. Uno de ellos es la falta de escucha, habilidad sin la cual se dificulta lograr un entendimiento y, por consecuencia, la acción de resolver conflictos y llegar a establecer acuerdos de forma pacífica puede resultar un reto complejo para la convivencia en la pareja. Es interesante que las habilidades o carencias comuniquen la composición de un individuo. La forma en que una persona puede escuchar revela diferentes aspectos de su personalidad, carácter y formación. Tomando como referencia a González (2011) se describen los cinco perfiles de temperamento y nivel de escucha que el humano puede adoptar.

- El primero es el perfil del motivador sanguíneo, al que le corresponde el nivel más bajo de escucha. Son personas muy extrovertidas, motivadoras, excelentes para hablar velozmente y comunicarse en público, consiguen ser siempre el centro de atención, su capacidad de pensamiento es muy rápida por lo que no permiten hablar al otro debido a que nunca guardan silencio.
- La segunda personalidad corresponde al de tipo pragmático, la cual es colérica con un nivel de escucha bajo. Son personas prácticas, oyentes indiferentes; les interesa cumplir un objetivo. Proyectan ser tajantes y calculadores debido a que les gusta dar órdenes; mandar sin escuchar los sentimientos ni emociones de las personas que tiene su alrededor.
- El tercero es el perfeccionista con temperamento melancólico, al que le corresponde un nivel de escucha medio. Es analítico, introvertido y el principal obstáculo que tiene para escuchar es adoptar una postura negativa. Su naturaleza crítica le obliga a necesidades de excelencia y perfección que le incitan a responder siempre negativamente.
- El último perfil es el pacífico, con un temperamento flemático y con nivel de escucha alto. Tiene la capacidad de permanecer en calma ante la adversidad. No interrumpe ni discute, prefiere la discreción, disfruta al escuchar a los demás y tiene habilidades de conciliador. Además, se aflige cuando es su turno de hablar.

Para mejorar la habilidad de escucha, se percibe como primer paso identificar el perfil y temperamento que se tiene. Este tipo de dinámica resulta beneficioso si desde la infancia se identificara y se fortalecieran las áreas de oportunidad para que en su vida adulta su comunicación fuera de mayor calidad.

Para autores como Satir (2015) si la comunicación se desarrolla congruente y con sentido atraerá consecuencias positivas, los patrones de comunicación pueden aprenderse y enseñarse debido a que todas las personas cuentan con recursos internos, que se pueden emplear inventivamente para que la comunicación favorezca relaciones satisfactorias, la misma autora señala que es a través de cinco derechos el medio por el que una persona se desarrolla con una estructura integral, así mismo favorece vivir de forma más completa y creativa, se enumeran los siguientes:

1. El derecho para ver y poder escuchar todo lo que existe en el momento, no lo que debería haber, habrá o hubo en el pasado.
2. El derecho de expresar lo que la persona siente y piensa.

3. El derecho de sentir lo que uno quiere sentir, en lugar de lo que debería de sentir.
4. El derecho de pedir lo que la persona desea.
5. El derecho de tomar riesgos.

La educabilidad es una de las características del ser humano, por lo que es posible aprender a escuchar no solamente a otra persona, sino empezar a escuchar con atención los pensamientos, emociones; comprender la comunicación del cuerpo, los condicionamientos y patrones mentales para generar un autoconocimiento que beneficie la convivencia consigo mismo y por consiguiente con los demás. Cuando se menciona el término escuchar como se ha señalado su relevancia con anterioridad, es conveniente definirlo ya que usualmente se emplea como sinónimo del verbo oír, sin identificar que cada uno de los términos tiene una naturaleza diferente aunque ambos utilicen el sentido del oído, tienen una natura particular.

4. Escucha activa

La definición de escucha activa, es simple, se trata de escuchar bien, se refiere a hacerlo con comprensión y cuidado, el propósito de este tipo de escucha es empatizar y comprender al emisor, es uno de los componentes más básicos de la comunicación humana y de los que menos se manifiestan en las personas (Hérrnando, Aguaded, & Pérez, 2011). Para Ortiz (2007) la escucha activa es aquella que tiene como requerimiento la introducción en la mente del otro, e interpretar el mensaje desde su punto de vista, concentrar toda la atención en comprender y obtener el mensaje, así como pensamientos y emociones del emisor. Codina (2004) señala beneficios que da como resultado el saber escuchar, se describen las siguientes:

- Aumenta la autoestima del emisor, ya que se siente merecedor de ser escuchado por alguien.
- Mayor efectividad en la comunicación, hay un entendimiento de pensamientos y sentimientos.
- Reducción de posibilidades de conflictos, hay menor riesgo de malentendidos.
- Se aprende del otro de forma directa.
- El que sabe escuchar proyecta una imagen de respeto e inteligencia.

Comunicadores como Cala (2013) señalan que la habilidad de escuchar con atención es la base de todas las relaciones de tipo afectiva, familiar e interpersonal. Ser escuchado es una necesidad de tipo emocional, si se comprende en su totalidad la relevancia que tiene el ser humano por ser escuchado, las personas se preocuparían por ser excelentes comunicadores, debido a la estrecha relación que existe entre escuchar activamente y el sentimiento del amor (González, 2015).

Hérrnando, Aguaded & Pérez (2011) indican que tener una escucha activa requiere adoptar una actitud empática y realizar comportamientos de comunicación no verbal, como modificar el tono de voz más suave, conservar el contacto visual, gestos agradables y una postura que indique interés en lo que el emisor transmite para que pueda existir una

escucha de tipo activa; la escucha activa propicia una serie de posturas dinámicas que el cuerpo adopta para enviar señales de atención, participación, disposición y conexión con el emisor, acciones que generan confianza en el proceso de comunicación, creando un ambiente armónico, el cual se percibe que favorece la resolución de conflictos y que en otras circunstancias sería imposible de abordar.

Figura 2. Fases de la escucha activa



Fuente: elaboración propia basada en Hernández, Aguaded & Pérez (2011).

Como se muestra en la figura 2, si la escucha activa fuera un proceso tendría que empezar por preparar una actitud física y mental para escuchar; mejorar la posición corporal, inclinándose hacia adelante y respetando el espacio; el siguiente aspecto es reforzar al interlocutor con movimientos o parafraseo; después la observación del otro y por último la obtención de ideas principales y transmisión de retroalimentación.

Se puede concluir que la escucha activa es el estilo de comunicación más completa que el ser humano es capaz de adoptar. Aunque es un tipo de escucha pocas veces seleccionada por los receptores, se percibe es posible encontrarla en personas con alta autoestima, en aquellas que son capaces de desprenderse de la necesidad de atención y aportar toda su atención física, mental y emocional al emisor por un momento determinado. Ante la carencia de escucha activa como señalan los autores, es recomendable reforzar el componente, difundiendo los beneficios que otorga al proceso de comunicación, utilizando de forma continua este tipo de estilo quizás podría resolver muchos conflictos interpersonales, los cuales se derivan esencialmente de la falta de atención.

5. Silencio

El silencio es el primer indicador de la escucha activa, el cual se aborda desde dos vertientes: la primera como la capacidad de guardar silencio cuando alguien más está hablando, estableciendo el elemento de receptor y la segunda como la acción de permanecer en silencio consigo mismo, como una técnica de autoconocimiento, reflexión y meditación. El silencio considerado como una disciplina del ser, un arte y con un valor semejante al del habla, puede convertirse en un aliado para adoptar comportamientos de tranquilidad, apacibilidad y mesura, formando parte de la inteligencia emocional, guardar silencio implica aquietarse mental y fisiológicamente para encontrar soluciones (González, 2011).

El silencio y la escucha activa forman parte de una relación dependiente y estrecha, el trabajo que se realiza en ambos es lo que da origen al equilibrio en el proceso de comunicación. Por lo que si se pretende educar sobre los procesos de comunicación es esencial empezar por silenciar la lengua y empezar a escuchar los pensamientos que genera la mente por medio del silencio. Para Hernando, Aguaded & Pérez (2011) el silencio podría ser un indicador del que busca, incitando a la participación de alguien para hablar, en otras ocasiones puede transmitir la sensación de un ambiente de tensión, el silencio es un indicador múltiple, depende del contexto en que se desarrolle, el silencio no sólo es el medio por el cual se manifiesta la escucha activa, sino también es un mensajero de rigidez, no hablar en algunas circunstancias representa que no se está de acuerdo con ciertos puntos de vista o inseguridad ante los emisores, el ambiente o algún factor generador de incomodidad. En este sentido son diversas las posibilidades, podría ser la incertidumbre de la persona que se encuentra en un ambiente fuera de la zona de confort o quizás sea un tipo de personalidad introvertida y tímida.

Investigaciones sobre la mente señalan que el ser humano tiene un promedio de sesenta mil pensamientos diarios, estos pueden ser repetitivos o modificados, lo que resulta de esos pensamientos es una cadena continua para emitir juicios sobre cualquier cosa sin poder detenerse, la posibilidad de romper las cadenas que generan un juicio constante es factible obteniendo un enfoque en el presente, con disciplina y constancia se pueden experimentar resultados positivos, direccionado la atención de una forma consiente y no permitiendo que la mente mantenga el control (García, 2015).

Pero ¿cuál es la relación de la mente con la cultura de paz? La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (1992) señala que es en la mente de los hombres donde se inicia la guerra, es el lugar donde se puede erradicar. La educación occidental se percibe orientada a enseñar que el infante memorice conceptos, coartando la imaginación. En este punto, si es relevante la mente ¿en qué momento de la vida académica o personal del ser humano se le proporcionan herramientas para estar en paz mental? Es indispensable considerar que un segmento interesante de la escucha activa también compete en conocerse y conocer a los demás, identificar y discernir el valor del tiempo que se le otorga a una persona. Ese tema está ligado a la reciprocidad de las partes, si no existe equidad es complejo poder encontrar un equilibrio en el proceso de comunicación, ambas partes deben aportar ideas positivas y afrontar la responsabilidad de vivir su vida.

6. Atención y comprensión

El segundo indicador que se propuso para la medición de la variable de escucha activa es el de atención y comprensión. Según los expertos la clave para cualquier interpretación es escuchar con atención, se requiere otorgar un significado a la información que se recibe, una vez que se interpreta, se procede el entendimiento definido como obtener una idea simple de las cosas (González, 2011). Kabat-Zinn (2005 como se citó en Siegel, 2012) define la atención consciente o *mindfulness* como un enfoque total de la atención en cada momento de la vida diaria sin llevar a cabo juicios, expectativas o ideas concebidas, surge practicando la contemplación, centrando la mente despierta en las cosas tal como son con la finalidad de estar continuamente viviendo el presente. Para Pavón (2015) la atención puede ser comprendida como un amplio poder perceptivo de la mente y los sentidos, por lo que es un factor trascendente en el desarrollo de las potencialidades de cognición en las personas.

De acuerdo con Goleman (2013), la palabra atención proviene del término latín *attendere* que significa tender hacia, constituye un valor mental, por otra parte aunque sea poco reconocido su estudio, tiene una relevante influencia en la forma de actuar en la vida, la ciencia cognitiva ha desarrollado el estudio de la atención y sus variables tales como: la concentración, la atención selectiva, la conciencia abierta, la gestión y supervisión de operaciones mentales, el control ejecutivo dirigiendo la atención al interior; estudios en neurociencia indican que la atención es comparable a un músculo, en la medida que sea ejercitado se va desarrollando, por el contrario si no se practica, se agota, la atención selectiva es la capacidad neuronal de concentrarse en medio de ruido, ignorando cualquier otro centro de atención y seleccionado enfocar interés sobre lo seleccionado.

Actualmente la ciencia de la atención se ha expandido y ha llegado a la conclusión que son las destrezas atencionales de una persona las que determinan el nivel de desempeño en cualquier actividad; la existencia de la atención por parte del individuo radica en el funcionamiento de muchas operaciones mentales, dentro de las principales se encuentran: la comprensión, el autoconocimiento, la lectura de las emociones ajenas, la instauración de sanas relaciones interpersonales, aprendizaje y memoria (Goleman, 2013). Particularmente

en la actualidad cuando se vive en un mundo de tecnología, resulta interesante observar la atención que se otorga a las personas. Las generaciones de hace veinte años no contaban con distractores tan innovadores como hoy en día, la atención representa un valor relevante para el bienestar, ¿podría la carencia de atención desencadenar comportamientos no sanos de convivencia?

Al parecer la atención que se le ofrece a las nuevas tecnologías está generando comportamientos de confusión en los individuos, esto revela un estudio realizado por *Cyber Psychology and Behaviour Journal*, en donde se indicó que la red social de Facebook ha generado alrededor de 28 millones de separaciones en todo el mundo, esto se debe a la atención y el tiempo que se invierte en las redes sociales, lo que provoca que el 95% de los usuarios busquen a sus ex parejas, provocando encuentros, infidelidades y rupturas sentimentales (El País, 2013).

Para concluir es imprescindible reiterar las consecuencias positivas que genera al ser humano el sentirse escuchado. A nivel emocional el ser escuchado se encuentra relacionado con el respeto, amor, atención y cuidado que se le ofrece a otro ser. Si la autoestima es un elemento indispensable para la selección de estilos de comunicación asertiva, es preciso atender y enseñar de forma urgente la escucha activa.

7. Mujeres y paz

Las mujeres desde la perspectiva de género y la cultura de paz, han sido situadas como figuras de paz como consecuencia de la construcción de género femenino ancestral. La mujer como agente constructora de paz, proviene de la atribución que la cultura le ha dado al género femenino desde las épocas más antiguas, en donde se les ha atribuido el concepto de lo maternal, la ética del cuidado y seres-para-otros sin identidad para ellas mismas, sino para trabajar, sentir y pensar en los demás (Díez & Mirón, 2004). Es la conexión que se genera de forma natural de la madre con los hijos por tener la responsabilidad de llevar en su vientre nueve meses, la idea errónea de ser el sexo que tenga la responsabilidad total de los hijos. Si fuera ese el caso, la misma naturaleza no requeriría del aporte del varón para realizar la procreación.

Continuando con el tema de construcción de género que se ha seguido por generaciones, la socialización diferencial del género distribuye comportamientos y roles que las mujeres y hombres deberían adoptar dentro de la sociedad, el rol de las mujeres era de educar a los hijos y cuidar el hogar, su comportamiento no debería expresar seguridad, ni decisión, por el contrario sería abnegado, sumiso, dulce y compresivo (Gallego Noche, 2015). Los comportamientos que sugiere la socialización de género son un ejemplo de desigualdad, que insiste y promueve el conflicto de poder entre la pareja. Por una parte desde el ámbito cognitivo, se ubica a la mujer con la obligación de crear carencias intelectuales que no le permitan sobresalir en diferentes entornos, señalando que el indicado para destacar es solamente el hombre.

Figura 3. Socialización diferencial de género

La ocupación social de la mujer es criar a los hijos y cuidar el hogar. Su comportamiento debe ser dulce y comprensivo.

El cargo social del hombre es desarrollarse profesionalmente, sostener la economía del hogar. Debe comportarse seguro, decidido y firme.

El hombre es mejor que la mujer porque tiene más capacidad y mayor inteligencia.

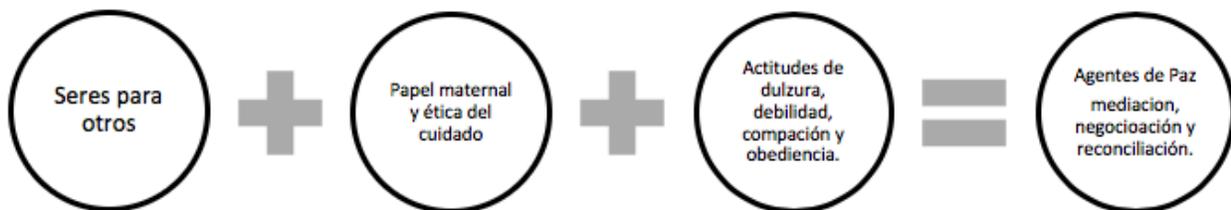
El hombre tiene la obligación de ser el jefe de familia, es el que tiene el poder y control sobre los miembros de la familia, debe tomar las decisiones y los demás deben obedecerlo.

Fuente: Elaboración propia basada en Gallego (2015).

Por parte del comportamiento que se le asigna al hombre debería ser decidido y firme, ser reconocido como el jefe de familia ser la persona encargada de tomar las decisiones, sostener a la familia económicamente y además se le tiene que obedecer. Este tipo de creencias que se han adherido a la sociedad como una enfermedad que ha generado problemas de autoestima, se ven reflejados en la violencia de tipo emocional que existe dentro del matrimonio. Es evidente que el problema tiene raíces emocionales, ya que tanto al hombre como a la mujer se les restringe vivir libremente, expresarse y desarrollarse de la forma que lo decidan, se percibe que se generan heridas emocionales que se ven reflejadas en comportamientos de frustración, insatisfacción y enojo por la forma en la cual han llevado sus vidas, mismas que no han sido decididas por ellos mismos sino por el seguimiento de determinadas reglas y roles sociales en las que no existió democracia para establecerlas.

Dentro de la familia, la mujer después de convertirse en madre se transforma en una reguladora de conflictos nata, debido a la práctica de las cualidades ideales que le han sido atribuidas y heredadas del género femenino tales como: la paciencia, el cuidado, la compasión y la empatía hacia los débiles, todos ellos valores y comportamientos indispensables en la resolución pacífica de los conflictos (Díez & Mirón, 2004).

Figura 4. Género Femenino como agente de paz.



Fuente: Elaboración propia basada en Díez & Mirón (2004).

Son enriquecedoras las habilidades naturales que se le proporcionan a la mujer después de convertirse en madre, las mismas que no son propias de un sexo o género ya que todo ser humano tiene la capacidad de adquirir herramientas de mediación, negociación y reconciliación. Es sencillo y práctico atribuir la labor al género femenino, como se señala no es materia de género, es uno de los objetivos de paz enseñar a la sociedad que todos son capaces de adquirir herramientas de diálogo para optar por ser figuras pacíficas independiente del sexo con el que se nació.

La propuesta que realizan las autoras Díez & Mirón (2004) sugieren el pensamiento maternal homogéneo para una cultura de paz, el cual no es propio de mujeres, sino también de hombres, por lo que se sugiere la eliminación del lazo ancestral que une sólo a la madre con el hijo, indicando que el trabajo maternal también es labor de los hombres, lo cual corresponde con la idea de paz en la que hombres y mujeres tienen la misma responsabilidad de construirla. Se percibe que las reglas de la naturaleza han sido las encargadas de ofrecer la solución ante la construcción de género adecuada, respuesta que no se ha querido optar por la mayoría. La educación y responsabilidad dentro del matrimonio y los hijos es un tema de dos, es una responsabilidad por el cuidado de forma igualitaria.

8. Metodología

Se utilizó un método de tipo cuantitativo que partió de la comprobación de la hipótesis que señala a la escucha activa como un componente de la cultura de paz que se encuentra presente en los matrimonios longevos de más de 20 años de casados a partir de un muestreo no probabilístico de tipo intencional. El objeto de estudio fueron los matrimonios longevos que reunieron los siguientes criterios de selección:

- Matrimonios heterosexuales legalmente casados.
- Con una duración mínima de 20 años de casados.
- Haber nacido en territorio mexicano.
- Con residencia actual en la ciudad de Saltillo, Coahuila.

La muestra se realizó mediante la técnica de bola de nieve de Grande y Abascal (2011 como se citó en Cruz, 2014), es el procedimiento de selección que conduce a participantes y estos a otros y así hasta conseguir una muestra suficiente. Por lo cual un matrimonio identificado con las características mencionadas, llevó a otros similares para completar así la muestra. Algunas de las limitaciones de utilizar un muestreo no probabilístico, es la imposibilidad de presentar resultados con un margen de error y un nivel de confianza.

Los matrimonios seleccionados fueron legalmente casados, la muestra final estuvo compuesta por 75 matrimonios de la población en general. La representatividad de la muestra se ve sustentada también por estudios realizados con anterioridad, en donde en analogía con la presente investigación también se establecen criterios de selección muy específicos en la muestra de parejas (Espina, 2002).

La técnica para la obtención de datos fue la encuesta por medio del cuestionario como instrumento, con preguntas de tipo cerradas. Para la realización del instrumento de escucha

activa como parte fundamental del proceso de diálogo se llevó a cabo la operacionalización de las variables, en la cual se establecieron los indicadores de: silencio, atención y comprensión (Gómez, Aguaded & Pérez, 2011) y se seleccionaron por ser clave en el proceso de entendimiento del mensaje dentro del ciclo de la comunicación. Para la construcción del instrumento se utilizaron diversos ítems ya probados y utilizados con anterioridad se tomó como referencia el test para una autoevaluación del saber escuchar de Codina (2004) en el cual se presentan diez preguntas de las cuales se tomaron como referencia para elaborar los siete ítems referentes a los indicadores de silencio, atención y comprensión.

El tipo de escala para las opciones de respuestas fue Likert, las opciones de respuesta van de nunca, pocas veces, a veces, muchas veces y siempre. Este tipo de escala se seleccionó debido a que en los estudios revisados con anterioridad en donde se miden emociones se establece este tipo de escala ordinaria, en donde se pretende situar el grado de intensidad en que se ubica lo que se mide. La encuesta se encuentra compuesta por siete características sociodemográficas: edad, sexo, años de casados, escolaridad, número de hijos, nivel socioeconómico y edad del cónyuge, las cuales fueron seleccionadas por la observación de diversos estudios como el de matrimonios que coinciden con la selección de esas características.

El instrumento después de haber sido modificado por las sugerencias de un experto y aplicado a pruebas piloto, fue sometido a evaluación en el programa Statistical Package for the Social Sciences —SPSS version 20— con la finalidad de medir el grado de fiabilidad de los ítems por constructo. El constructo de escucha activa se encuentra conformado por un total de siete ítems dio como resultado .807 en el análisis de alfa de cronbach lo cual representa una puntuación fiable para el instrumento.

El instrumento fue autoaplicado, se realizó en dos periodos por el tiempo que implicaba el proceso. El primer periodo empezó en agosto de 2015, el segundo periodo de aplicación comenzó en enero de 2016 y finalizó a inicios del mes de abril con un total de 150 encuestas a 75 matrimonios, donde cada participante contestó de forma individual.

Para la fase de aplicación de la encuesta se contó con el apoyo de una persona. El proceso consistió en la elaboración de una lista de posibles candidatos, que proporcionó el matrimonio que inició con el semillero. Las parejas fueron contactadas vía telefónica, redes sociales y personalmente para preguntarles sobre su participación. Después de conseguir la aceptación de los matrimonios, se realizó el traslado a su domicilio particular para proporcionar dos encuestas. Se les indicaban las instrucciones generales para contestar y la privacidad de la información. Con un mínimo de dos semanas se procedía a regresar al domicilio para recolectar el instrumento ya contestado.

Después de la aplicación del instrumento cuantitativo se inició a introducir los datos obtenidos dentro del software SPSS, para efectuar los primeros análisis de tipo descriptivo y aproximarse al análisis de los resultados y determinar si las variables propuestas en la hipótesis estaban presentes en las respuestas que los matrimonios contestaron.

9. Resultados

En el presente apartado se describen los resultados de 150 encuestas aplicadas a 75 matrimonios longevos de la ciudad de Saltillo, Coahuila. Se representan los porcentajes por ítem, las respuestas se encuentran divididas por mujeres y hombres. Los datos sociodemográficos de los sujetos encuestados arrojan una media en mujeres y hombres de 58 años de edad (tabla 1), con una escolaridad muy diversa, en donde las frecuencias más agrupadas se encuentran en el nivel de licenciatura para ambos, siendo más los hombres con estudios universitarios. El matrimonio promedio tiene 32 años de casados, 2.96 hijos por pareja y se encuentran dentro de un estatus socioeconómico medio.

Tabla 1. Media de datos sociodemográficos.

| Datos Sociodemográficos | Media |
|-------------------------|-------------------------------------|
| Edad | 58 años Mujeres / 58 años Hombres |
| Escolaridad | Licenciatura 26 Mujeres /36 Hombres |
| Años de casados | 32 años |
| Número de hijos | 2.96 |
| Nivel socioeconómico | Medio |

Se realizó el mismo análisis de frecuencias por sexo y totales (tabla 2), representado en porcentajes del aparatado de escucha activa, el cual se encuentra formado de dos indicadores, el primero denominado silencio que consta de tres ítems, el segundo indicador llamado atención y comprensión compuesto por cuatro ítems. Sobre el primer indicador se preguntó referente al tema de disfrutar realizar actividades que impliquen estar solo y en silencio, a lo que la mayoría respondió con un 32.7% a veces como opción más frecuente, referente al sexo, las mujeres indicaron la respuesta de muchas veces (18.7%) a diferencia de los hombres que seleccionaron la respuesta de a veces (19.4%). Continuando con el siguiente ítem los encuestados indicaron que siempre (46.7%) cuando alguien habla guardan silencio hasta que termina, sobre el sexo, las mujeres indicaron con un 24.7% la opción de siempre, a diferencia que los hombres con 22% en la misma respuesta.

Tabla 2. Porcentaje por sexo del indicador de silencio

| | Disfruto realizar actividades que impliquen estar solo y en silencio | | | Cuando alguien habla guardo silencio hasta que termina | | |
|-------------|--|---------|-------|--|---------|-------|
| | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres | Total |
| nunca | 0.7 | 2 | 2.7 | 0.7 | 0 | 0.7 |
| pocas veces | 10 | 8.7 | 18.7 | 2 | 3.4 | 5.4 |
| a veces | 13.4 | 19.4 | 32.7 | 6.7 | 9.4 | 16.1 |

Continuando con el mismo indicador (tabla 3), se preguntó sobre el tema de interrumpir a alguien cuando está hablando, ya que si no se hace, la otra persona terminaría hablando durante horas, a lo que la mayoría respondió con un 35.4% la opción de a veces, en relación al sexo las mujeres señalaron la opción de pocas veces (17.4%) a diferencia de los hombres quienes indicaron la opción de a veces (19.4%).

Tabla 3. Porcentajes por sexo del indicador de silencio

| | Interrumpo cuando alguien está hablando sino lo hago, la otra persona terminaría hablándome durante horas | | |
|--------------|---|---------|-------|
| | Mujeres | Hombres | Total |
| nunca | 10 | 9.4 | 19.4 |
| pocas veces | 17.4 | 9.4 | 26.8 |
| a veces | 16 | 19.4 | 35.4 |
| muchas veces | 5.4 | 10 | 15.4 |
| siempre | 0.7 | 1.4 | 2.1 |

En el segundo indicador (tabla 4), denominado atención y comprensión los sujetos encuestados señalaron con un 46.9% que siempre cuando alguien quiere hablar con ellos, dejan lo que están haciendo, ya sea celular o etc., en relación con el sexo, las mujeres indicaron con 29.4% la respuesta de siempre a diferencia de los hombres con 17.5%. Sobre el ítem siguiente indicaron que a veces (26.2%) mientras escuchan a alguien dicen cosas como ajam u okey o mueven la cabeza... para que sientan que prestan atención, a diferencia de los hombres (15.4%) quienes indicaron la opción de a veces, las mujeres señalaron la opción de siempre con un 14.8%.

Tabla 4. Porcentaje por sexo del indicador de atención y comprensión

| | Cuando alguien quiere hablar conmigo, dejo lo que estoy haciendo, celular etc. | | | Mientras escucho a alguien digo cosas, como ajam u okey o muevo la cabeza... para que sientan que presto atención | | |
|--------------|--|---------|-------|---|---------|-------|
| | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres | Total |
| nunca | 0.7 | 0 | 0.7 | 3.4 | 6 | 9.4 |
| pocas veces | 0.7 | 3 | 3.7 | 8 | 9.4 | 17.4 |
| a veces | 2.7 | 5.5 | 8.2 | 10.8 | 15.4 | 26.2 |
| muchas veces | 16.7 | 11 | 27.7 | 12 | 11.4 | 23.4 |
| siempre | 29.4 | 17.5 | 46.9 | 14.8 | 6.8 | 21.6 |

Siguiendo con el mismo indicador (tabla 5), se les pregunto a los sujetos si cuando no comprendían de lo que se les estaba diciendo, hacían preguntas hasta entender, respondiendo

con un 33.4% la opción de siempre, las mujeres con un porcentaje de 19.4% a diferencia de los hombres de 18%. En la última pregunta el 56.8% de los encuestados señalaron que siempre miran a los ojos cuando alguien está platicándoles algo, las mujeres con un porcentaje mayor de 33.4% en comparación con 23.4% de los hombres.

Tabla 5. Porcentaje por sexo del indicador de atención y comprensión

| | Si no comprendo lo que me están diciendo, hago preguntas, hasta que entiendo | | | Miro a los ojos cuando están platicándome algo | | |
|--------------|--|---------|-------|--|---------|-------|
| | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres | Total |
| nunca | 0.7 | 1.4 | 2.1 | - | 0.7 | 0.7 |
| pocas veces | 5.4 | 5.4 | 10.8 | 0.7 | 4 | 4.7 |
| a veces | 8 | 12.7 | 20.7 | 6.7 | 8 | 14.7 |
| muchas veces | 15.4 | 12 | 27.4 | 8 | 13.4 | 21.4 |
| siempre | 19.4 | 18 | 37.4 | 33.4 | 23.4 | 56.8 |

10. Conclusiones

Las mujeres desde la perspectiva de género y la cultura de paz, han sido situadas como figuras de paz como consecuencia de la construcción de género femenino ancestral, en donde se les han atribuido cualidades femeninas natas como la dulzura, la calma, ternura, atención y cuidado, además de la habilidad de mediadoras para resolver conflictos entre sus hijos y cónyuge.

Dentro de los resultados la variable de escucha activa se encuentra presente en los matrimonios de 20 años y más de casados. En las mujeres la variable se evidencia en tres cuartas partes de las respuestas dadas y poco más de la mitad en los hombres encuestados. En comparación con el sexo de los participantes se evidencia una diferencia más favorable de respuestas positivas que indican la presencia de la escucha activa en mayor cantidad en las mujeres que en los hombres específicamente en el indicador de atención y comprensión que fue el más alto en comparación con el de silencio.

Encontrar la presencia de la variable de escucha activa en las mujeres indica que son personas con un nivel de autoestima alto, capaces de desprenderse de la necesidad de atención y aportar toda su atención física, mental y emocional al emisor por un momento determinado. Lo cual resulta similar la construcción del estereotipo anclado a la mujer mexicana, quien se olvida de sí misma para enfocar su atención hacia sus seres queridos.

Este atributo de paz que se le ha otorgado al estereotipo femenino se encuentra evidenciado en las mujeres encuestadas pertenecientes a la generación de los baby boomers. Mujeres que en su mayoría se dedicaban exclusivamente al hogar, es interesante resaltar que la

tecnología no ha permeado su atención, debido a que siguen mostrando comportamientos anteriores a la presencia de la tecnología y las redes sociales.

Se percibe que la variable de escucha activa podría ser un factor fundamental para la duración del matrimonio, debido a que fomenta la resolución de los conflictos de pareja. De esta forma se observa que las mujeres encuestadas contribuyen a la construcción de la cultura de paz de forma más activa que los varones a tener más presente los indicadores de atención, comprensión y silencio.

Otro factor interesante es el tiempo, en la actualidad la mujer joven profesional realiza una serie de actividades en el ámbito laboral y personal que posiblemente pudieran disminuir la presencia de la variable de escucha activa, por lo que es necesario promover el tiempo de calidad para ejercer cuidado, dedicación, pensar antes de hablar, escuchar y tolerar. En un mundo acelerado es de importancia enfatizar en las prioridades del ser, brindar atención a las personas, comprender que la resolución de los conflictos y la comunicación requieren de tiempo.

Se propone realizar investigaciones con mujeres más jóvenes pertenecientes a otras generaciones para conocer si la variable de escucha activa se encuentra presente en ellas tomando en cuenta la situación actual que se vive y la dinámica que ejerce la mujer en el ámbito laboral, profesional y el rol de la tecnología.

11. Trabajos citados

- Cala, I. (2013). *El poder de escuchar*. USA: Press.
- Cabello Tijerina, P. (2012). *La mediación como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España*. Recuperado el 27 de abril de 2016, de DIGITUM Biblioteca Universitaria: <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/28093>
- Codina Jiménez, A. (septiembre-octubre de 2004). *Saber escuchar. Un intangible valioso*. Recuperado el 18 de noviembre de 2014, de Intangible Capital: <http://www.redalyc.org/pdf/549/54900303.pdf>
- Díez Jorge, M. E., & Mirón Pérez, M. D. (2004). Una paz femenina. En B. Molina Rueda, & F. Muñoz, *Manual de Paz y Conflictos* (págs. 68-93). Granada: Universidad de Granada.
- Encuestas Nacionales sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares. (2011). *Violencia de Género. Violencia contra mujeres*. Obtenido de Sistema de Indicadores de Género: http://estadistica.inmujeres.gob.mx/formas/tarjetas/Violencia_2011.pdf
- Espina Eizaguirre, A. (2002). *Alexitimia y relaciones de pareja*. Recuperado el 13 de abril de 2014, de Psicothema: www.psicothema.com/pdf/795.pdf
- Gallego Noche, B. (2015). La Cultura de paz y la atribución de género: análisis de estructuras sociales y culturales sobre las que se mantiene la desigualdad. En C. E. Coca Villar, E. García Vallinas, V. M. Martín Solbes, & C. Ramírez Hurtado, *Estudios en cultura de paz, conflictos, educación y derechos humanos*. (págs. 27-44). Madrid : Síntesis.
- García Román, M. (2015). *Manual del Silencio*. Ejercicios simples para una mente en paz. México.: Amazon Digital Services LLC.

- Goleman, D. (2013). *Focus. Desarrollar la atención para alcanzar la excelencia*. Barcelona: Kairós.
- González A., S. (2011). *Habilidades de comunicación y escucha: Empatía + alto nivel + resultados*. Estados Unidos: Graciela Lellí.
- González A., S. (2015). *El ABC de la comunicación afectiva: hablada, escrita, escuchada*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson.
- Hérrnando Gómez, Á., Aguaded Gómez, I., & Pérez Rodríguez, A. (2011). *Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios*. Recuperado el 24 de febrero de 2016, de Educación y Futuro: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6311/Tecnicas_de_comunicacion_creativa.pdf?sequence=2
- McEntee de Madero, E., & Fernández, A. (1993). *Comunicación Oral: el arte y la ciencia de hablar en público*. D.F.: Alhambra Mexicana, S.A. de C.V.
- Maldonado Willman, H. (1998). *Munual de comunicación oral*. D.F.: Longman de México Editores, S.A. de C.V.
- Ortiz Crespo, R. (2007). *Aprender a Escucha. Cómo Desarrollar la Capacidad de la Escucha Activa*. USA: Lulu.
- Pavón, M. A. (2015). *El Pode Curativo de la Atención*. España: Disliesind Ltd.
- Roca Villanueva, E. (2005). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Obtenido de Colegio Oficial de Psicólogos: http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/F_Educacion_emocional/f_7_autoestima/f_7.3.Programas/1.3.Programa%20autoestima%20hhss.pdf
- Satir, V. (2015). *Ejercicios para la Comunicación Humana*. México: Pax.
- Siegel, D. (2012). *Mindfulness y Psicoterapia*. Barcelona: Paidós Ibérica .
- UNESCO . (1992). *UNESCO*. Recuperado el 23 de septiembre de 2014, de El Manifiesto de Sevilla sobre Violencia : <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000943/094314so.pdf>.

.....

Cecilia Sarahi de la Rosa Vázquez. Doctora en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), México. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores nivel C. Cuenta con diversas publicaciones nacionales e internacionales relacionadas con la línea de investigación de cultura de paz en matrimonios, adultos mayores y adolescentes. Actualmente es Profesor Investigador de Tiempo Completo adscrita a la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Coahuila (UAdeC). Es integrante del Cuerpo Académico de Bienestar, estilo de vida y paz. ceciliarosa@uadec.edu.mx.

Rosa Isabel Garza Sánchez. Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad Autónoma de Coahuila (UAdeC), México. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores

nivel C. Cuenta con diversas publicaciones nacionales e internacionales relacionadas con la línea de investigación de Calidad de Vida y bienestar en niños, adolescentes y adultos mayores. Actualmente es Profesor Investigador de Tiempo Completo adscrita a la Facultad de Trabajo Social (UAdeC). Es integrante del Cuerpo Académico de Bienestar, estilo de vida y paz. Miembro del Núcleo Académico Básico (NAB) de la Maestría en Modelos de Intervención Social Construccionalista con orientación en Familia, de la misma Facultad. Isabelgarza@uadec.edu.mx.

Paris A. Cabello-Tijerina. Profesor-Investigador de la Universidad Autónoma de Nuevo León; Doctor en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia; Doctorando en Estudios Internacionales de Paz, Conflicto y Desarrollo por la Universidad Jaime I; Investigador Nivel I del Sistema Nacional de Investigadores; Coordinador de la Línea de Investigación de Mediación y Cultura de Paz; Fundador de Estudios de Paz y Conflictos; Director de la revista Eirene Estudios de Paz y Conflictos; Miembro del Cuerpo Académico Consolidado de Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la UANL-CA-328; ID orcid.org/0000-0002-0191-2488; ResearchID. 0-1974-2017 paris.cabellotjr@uanl.edu.mx; twitter: @EstudiosdePaz.

María Leonor Ramos Morales. Doctorado y Maestría en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), México. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores nivel C. Cuenta con diversas publicaciones nacionales e internacionales relacionadas con la línea de investigación de los métodos alternos de solución de conflictos. Actualmente es Profesor Investigador de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. ramos.leonor@gmail.com.

Presentación de modelo de intervención intercultural en población migrante con mainstreaming¹ de género para la transformación pacífica del conflicto

Presentation of an intercultural intervention model in migrant population with gender mainstreaming for the peaceful transformation of the conflict

Matías Luciano Fouillioux Bambach^a, Francisca Victoria Rodó Donoso^b

^a<https://orcid.org/0000-0003-0024-0963>

Universidad Autónoma de Nuevo León

^b<https://orcid.org/0000-0003-1359-8489>

Universidad de Guanajuato

Recibido: 26-02-2019 | Aceptado: 03-06-2019

Resumen

La presente contribución es una presentación de modelo de intervención comunitaria, que involucra el mainstreaming de género como una herramienta de análisis que nos permite vislumbrar las conflictividades que surgen de la construcción social de la diferencia sexual; siendo esta la presentación del modelo de intervención que se llevará a cabo posteriormente. En este contexto, la propuesta está orientada a abordar las vulnerabilidades sociales que viven las mujeres migrantes en países de destino, con el fin de transformar pacíficamente la distancia intercultural con la sociedad civil mediante la mediación intercultural como una herramienta dentro de la propuesta de intervención.

Palabras clave: 1. Intervención comunitaria; 2. Mainstreaming de género; 3. Mediación intercultural; 4. Investigación Acción Participativa; 5. Conflicto migratorio

Abstract

This contribution presents a model of community intervention, which involves gender mainstreaming as a tool of analysis that allows us to glimpse the conflicts that arise from the social construction of sexual difference; furthermore, is the presentation of the intervention model that will be developed by the researchers. In this context, the proposal is aimed at addressing the social vulnerabilities experienced by migrant women in countries of destination, in order to peacefully transform the intercultural distance with civil society through intercultural mediation as a tool within the intervention proposal.

Key words: 1. Community intervention; 2. Gender mainstreaming; 3. Intercultural mediation; 4. Participatory Action Research; 5. Migratory conflict

1 Para los autores el concepto de mainstreaming de género no es traducible a “transversalidad”, debido a que es una “estrategia para hacer efectivo el enfoque de género. Estrategia que implica la transversalidad y el carácter principal de la óptica de género” (Fernández, 2015: 336). De esta manera, involucra las transformaciones dentro del marco legislativo y las políticas públicas, al tiempo que las estructuras de género propias del sistema cultural.

I. Introducción

La conflictividad social relativa al desencuentro cultural, al aumento de la discriminación, la violencia de género y al fenómeno de la feminización de la migración, nos sitúa en un contexto en el cual nos urge aportar e intervenir para lograr la transformación pacífica del conflicto. La presente contribución se enmarca en las fronteras mexicanas, considerando que el país cuenta con el corredor migratorio de mayor flujo en el mundo, en donde observamos con preocupación el aumento de mujeres, niños y niñas migrantes no acompañados que representan al grupo de mayor vulnerabilidad. Debido a esto, hemos elaborado una presentación de modelo de intervención comunitaria con un marco-metodológico suscrito en la Investigación Acción Participativa, utilizando la mediación intercultural como herramienta que permita aumentar la participación ciudadana con la colaboración de un facilitador que guíe y oriente en el proceso transformativo.

El siguiente estudio consta de un primer apartado dedicado a contextualizar la problemática relativa al aumento de mujeres migrantes, fenómeno conocido como la feminización de las migraciones y que nos permite visualizar y analizar la construcción social de la diferencia sexual en las migraciones internacionales y reflexionar en torno a la situación de vulnerabilidad que enfrentan las mujeres tanto en los países de origen, como tránsito y acogida de población migrante.

A su vez, planteamos como investigadores los principales alcances y ámbitos de acción que tiene la mediación intercultural y que nos permite valorar a ésta como una herramienta y estrategia para transformar el conflicto en una oportunidad de encuentro en armonía entre personas de distintas culturas, y en especial en conflictos de discriminación y violencia de género. Al mismo tiempo, enumeramos y analizamos las principales características que deben tener los facilitadores de la mediación intercultural, haciendo hincapié en que su principal labor es gestionar, orientar y guiar en la transformación del conflicto.

Finalmente, establecemos las directrices y ámbitos de alcance del modelo de intervención intercultural en población migrante con *mainstreaming* de género. Cabe destacar, que la presentación de la propuesta de intervención está diseñada con base en el trabajo de campo que han realizado ambos investigadores, tanto con población migrante como en la gestión de proyectos sociales con mujeres que viven situaciones de vulnerabilidad social.

A su vez, es necesario mencionar que la presente contribución forma parte de un proyecto de investigación que contará en una segunda fase de diagnóstico que se desarrollará a partir de las características territoriales del lugar, la cual determinará los perfiles poblacionales y los grupos desde los cuales se trabajará; siguiendo nuestro modelo de intervención a partir de los resultados del análisis del diagnóstico, se elaborará la planificación, la cual contará con indicadores que puedan medir el impacto social del proyecto para continuar su evaluación y seguimiento.

2. Desarrollo

En un panorama global en el que la migración aparece como un fenómeno complejo, debido a los diversos perfiles que ha ido adoptando, las preocupaciones por comprenderla y acercarse a ella desde las teorías académicas y la configuración de políticas públicas evidencian el carácter dinámico propio de un aumento significativo de las migraciones internacionales, en el cual “emigration and immigration continue to provide States, societies and migrants with many opportunities. At the same time, migration has emerged in the last few years as a critical political and policy challenge in matters such as integration, displacement, safe migration and border management”¹ (OIM, 2017: 13).

Dentro de este contexto, las tendencias migratorias en el caso de América Latina y el Caribe demuestran que la emigración sigue concentrándose hacia Estados Unidos, el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016), en adelante CEPAL, establece que un 40% de la emigración regional es mexicana, evidenciando el incremento de flujos migratorios dentro de la región en contraste a los flujos fuera de América Latina y el Caribe. A su vez, es pertinente señalar que la región cuenta con el corredor migratorio de mayor flujo en el mundo, ya que hacia la frontera entre México y Estados Unidos circulan anualmente una gran cantidad de migrantes principalmente de países centroamericanos, sudamericanos y caribeños, pero también de África y Asia (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2015). Según registros del Instituto Nacional de Migración, ciudadanos provenientes de Guatemala, Honduras, El Salvador y Nicaragua constituyen entre el 92% y 95% del total de la migración que transita sin documentos por México hacia Estados Unidos (Instituto Nacional de Migración, 2011).

En relación con el porcentaje de mujeres emigradas en la región, éste ha aumentado desde la década de 1960, para el caso mexicano hacia Estados Unidos, el “año 2012 su magnitud alcanzó alrededor de los 5.5 millones, lo que representaba el 46 por ciento de la población mexicana residente en territorio estadounidense” (Consejo Nacional de Población sobre Migración Internacional, 2013: 1). A causa de este aumento significativo de las mujeres en el contexto de las migraciones internacionales, los teóricos han propuesto el concepto de feminización de la migración, el cual irrumpe en los análisis regionales con el fin de visibilizar el fenómeno migratorio de las mujeres y por tanto sus problemáticas transfronterizas.

Nos enfrentamos entonces en las migraciones internacionales a la visibilización de un nuevo sujeto social, el cual históricamente se ha visto invisibilizado producto de la impronta patriarcal que afecta las estructuras sociales, ya que la movilidad de las mujeres se consideraba “como un simple espejo o reflejo de la de los hombres (...). Esta visión, así como la subvaloración que las propias mujeres tienen de sí mismas como trabajadoras, ha propiciado la subestimación” (Ángeles Cruz & Rojas Wiesner, 2000: 129), de las mujeres

1 La emigración y la inmigración continúan brindando a los estados, las sociedades y los migrantes muchas oportunidades. Al mismo tiempo, la migración ha emergido en los últimos años como un desafío político crítico en asuntos como la integración, el desplazamiento, la migración segura y la gestión de fronteras.

como protagonistas de sus procesos migratorios, ello conlleva pensar la academia, los marcos conceptuales y los diseños de las políticas públicas con las falencias de la problemática expuesta. Por ello, la participación de las mujeres en las migraciones ha quedado muchas veces silenciada en los conflictos asociados a la trata, la prostitución y los trabajos informales, ocasionando que la información respecto a las dinámicas migratorias de las mujeres sean más complejas de estudiar y comprender, ya que implica necesariamente comenzar a ampliar el campo de estudio, teniendo en consideración cuales son las conflictividades que viven las mujeres y que ocasionan el inicio de sus desplazamientos. Las migraciones internacionales no son un fenómeno único y uniforme sino complejo por la variedad de actores sociales que hoy observamos en ellas, iniciar desde el reconocimiento de las mujeres nos lleva, como señala Jorge Martínez, a observar las migraciones desde el campo transnacional viendo cuáles son las dinámicas creadas entre el país de origen y el receptor analizando que la feminización migratoria surge “como una respuesta a las tendencias de la economía mundial, con sus ajustes, desregulación y flexibilización del mundo del trabajo” (Martínez, 2007: 129).

De esta manera, la feminización migratoria no sólo se analiza desde el ámbito cuantitativo sino también a nivel cualitativo, el incremento de mujeres en el fenómeno migratorio permite involucrar el género como categoría de análisis. Consecuentemente, se ha hecho necesario comprender que las migraciones también involucran las relaciones propias de las construcciones culturales del género, tanto en el país de origen como en el país receptor de migrantes. No deja de ser relevante, a modo de ejemplo, que estudiar la violencia en la centralidad del género en las mujeres migrantes permita “cuestionar profundamente el orden de género y reconocer el derecho de las mujeres a decidir sobre sus movimientos en el sentido más amplio del término, es decir, dentro y fuera del hogar, la comunidad o del país” (Asakura & Torres Falcón, 2013: 77). Esto conlleva que al involucrar la categoría del género desde las mujeres migrantes, se establezcan nuevas variables para las investigaciones, evidenciando nuevas conflictividades asociadas a la violencia, las redes de parentesco, la trata y la prostitución, la pobreza, el trabajo, entre otros. Reflexionar desde la transversalidad del género las migraciones, permite al investigador situarse desde el espacio de la igualdad, reconociendo cuáles son las limitaciones que viven las mujeres y cómo son sus caminos trazados, reconociendo el rol del hombre y el escenario político, económico y social que permite que se mantengan las relaciones jerarquizadas, por lo tanto la transversalidad elimina “los conceptos tradicionales derivados del paradigma androcéntrico que ha actuado como el referente hegemónico de las prácticas y teorías político-sociales” (Munévar & Viilaseñor, 2005: 51).

En este marco, las consecuencias de la feminización de la migración deben involucrar el diseño de nuevos modelos de intervención y políticas públicas que transformen las relaciones de género sustentados en modelos metodológicos que utilicen la perspectiva de género como una estrategia del *mainstreaming* de género en la agenda migratoria. Debido a ello, la composición de lo social en las corrientes migratorias de mujeres debe involucrar el estudio de los factores estructurales que permiten la sustentación de los roles de género y por tanto la desigualdad.

En torno a ello, como señala Laura Oso, “una serie de factores estructurales, ligados al desarrollo de la economía global, explican el impulso de corrientes migratorias femeninas y el desarrollo de hogares transnacionales, dirigidos por una mujer” (Oso, 2008: 3), permitiendo develar cuáles son las dicotomías propias entre los países, en tanto las discriminaciones por motivo de género se mantienen y con ello la vulnerabilidad, haciendo que la migración se continúe sustentando en una “continua reproducción y explotación de las desigualdades de género en el marco del capitalismo global. La mayoría de las trabajadoras migrantes realizan “trabajos de mujeres” como niñeras, empleadas domésticas o trabajadoras sexuales, los nichos laborales menos deseables en términos de remuneración, condiciones laborales, protección legal y reconocimiento social” (Paiewonsky, 2007: 5). No debe sorprendernos entonces que las relaciones de género impregnen los aspectos culturales, económicos, sociales y políticos de las migraciones, manteniendo las estructuras de poder que se dan entre hombres y mujeres dentro de los flujos migratorios y de los países receptores.

La vulnerabilidad social nos lleva a plantear la necesidad de trabajar en torno a los derechos de las mujeres tanto en el país de origen, de tránsito y los países de acogida. De allí que las políticas públicas y los programas sociales deban involucrar el concepto de vulnerabilidad no como “sinónimo de debilidad, sino que más bien representa una situación de impotencia o desvalimiento” (Cortés, 2005: 12), que mantiene las estructuras de poder en las relaciones sociales. De allí que los estudios estadísticos y diversas metodologías tienen que involucrar necesariamente las relaciones de género que acentúan la diferencia sexual, por ejemplo entre el año 2000 y 2010 en el informe Población y Desarrollo de la CEPAL y la OIM (2016) países como Honduras, El Salvador, y Guatemala han aumentado su emigración siendo considerados feminizados medios en promedios entre 85-60 (Martínez & Orrego, 2016). Ello nos lleva a plantear interrogantes en relación con la vida de las mujeres en el país de origen y la decisión que produce su proyecto migratorio, ya no sólo como “acompañantes del varón migrante o motivadas por la reunificación familiar sino como parte activa que se desplaza para obtener empleo” (Martínez & Orrego, 2016: 74).

No obstante, es importante destacar que las relaciones de las mujeres dentro de los países de destino involucra las conflictividades culturales de género que son propias de ese mismo destino, con ello la *aculturación* se produce también en los roles de género que mantiene la sociedad receptora confrontando las del país de origen. La experiencia migratoria por lo tanto nos sitúa en un doble espacio, por un lado las migraciones, y en otro los conflictos propios de este fenómeno y las relaciones de género que mantienen la estructura patriarcal, y con ello las discriminaciones interseccionales en el colectivo de mujeres.

El fenómeno de la feminización de las migraciones nos presenta nuevos desafíos y retos que debemos abordar desde una mirada integradora, colaborativa y sinérgica entre los distintos actores presentes en el conflicto, que, producto de las características descritas anteriormente, debe ser abordado de manera reflexiva, pro activa y creativa para la transformación pacífica del mismo. En este contexto, nos surge la necesidad de generar una propuesta de intervención a partir de la participación ciudadana y el apoyo de estrategias como la mediación intercultural que fomenten el encuentro armonioso entre personas de diversas costumbres, tradiciones y culturas, para que lo propuesto se transforme en un

modelo integrador dentro de las políticas públicas en materia migratoria de cada país.

2.1 Características de la mediación intercultural aplicable al conflicto migratorio

Ante el complejo escenario que representa la llegada masiva de migrantes a los países de acogida, la mediación intercultural nace como estrategia, herramienta y una propuesta para modificar las relaciones desde el choque cultural, representado en la negación del otro, hacia la armonía y el reconocimiento mediante la transformación pacífica del conflicto. En los contextos multiculturales, observamos como miembros pertenecientes a grupos socioculturales y étnicos distintos comparten el mismo espacio social. Sin embargo, existe una diferencia entre el colectivo mayoritario cuyos valores y códigos culturales son los dominantes y los colectivos minoritarios que reclaman el derecho a la diferencia y a que la hegemonía cultural no acabe con sus particularidades.

Para disminuir aquella brecha de desigualdad, emerge la mediación intercultural como una vía de transformación del conflicto que permite fomentar el acercamiento entre personas de distintas procedencias “entendemos la Mediación Intercultural como un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas” (Desenvolupament Comunitari; Andalucía Acoge, 2002:101). Así mismo, Rodríguez, Setién, López, Arriola y Celedón (2001), establecen que los mediadores culturales son una figura que puede intervenir en los problemas de comunicación que se tiene con las comunidades migrantes (Malik & Herraz, 2005).

Apartir de la definición de mediación intercultural realizada por el grupo de investigadores de Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge (2002), se establecen tres tipos de mediaciones que es importante señalar para nuestro estudio:

- La **mediación preventiva**: consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.
- La **mediación rehabilitadora**: que interviene en la resolución de conflictos de valores, entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria, o en el seno de las propias minorías.
- La **mediación creativa**: consiste en un proceso de transformación de las normas sociales, o más bien de creación de nuevas normas sociales, nuevas ocasiones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.

Con las definiciones establecidas, podemos señalar que los tres tipos de mediación intercultural son necesarias para intervenir en un conflicto social, en el caso de la intervención con mujeres migrantes en México, la primera tiene como propósito generar canales de comunicación en donde se trabaje con la población local y la población extranjera en los elementos culturales comunes como punto de encuentro. Para luego intervenir en la transformación del conflicto a través de la mediación rehabilitadora por medio del reconocimiento de los valores que tiene cada persona, generando mediante un proceso creativo la transformación de normas y conductas que permitan modificar las relaciones para la construcción de nuevas formas de interacción a partir de la diversidad cultural.

No obstante, es pertinente mencionar que para nuestro estudio consideraremos una

definición más profunda de la mediación intercultural que involucra a otros actores de la sociedad, debido a la complejidad del conflicto a tratar. Carlos Giménez, doctor en antropología y experto en mediación intercultural, ahonda en el concepto.

La mediación intercultural es una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados (Giménez, 1997:142).

Aquella característica que menciona Giménez en relación con la mediación intercultural como modelo de intervención en un contexto multicultural, en donde las instituciones deben formar parte del proceso transformativo es uno de los objetivos del presente estudio, al establecer que la mediación intercultural debe ser utilizada como vía de transformación pacífica del conflicto, pero con un rol activo de todos los actores de la sociedad, es decir: academia, autoridades, sociedad civil, organismos internacionales y entidades privadas.

Por otro lado, la mediación intercultural tiene diversos ámbitos de acción en donde puede generar, ya sea como herramienta principal o secundaria, una transformación pacífica del conflicto entre la población local y extranjera. A continuación, se presentan una serie de ámbitos en los cuales la mediación intercultural funciona como estrategia de pacificación social, relacionando cada ámbito con nuestra problemática de estudio, a partir de los aportes realizados por la organización española especializada en la Atención de Personas Refugiadas, Migrantes y en Situación de Riesgo de Exclusión Social, - ACCEM, - (Accem, 2009):

- **El ámbito social:** Se define como la regulación de conflictos en aspectos relacionados a la convivencia social, dentro de ellos se encuentran los conflictos relativos a la vivienda, alimentación, violencia de género, acceso a servicios básicos, desacuerdos vecinales, entre otros. La acción mediadora se basa en el apoyo de profesionales para solucionar diferentes necesidades entre personas de diversas culturas. En lo que respecta a nuestro estudio, la mediación intercultural en el área social es fundamental debido a la característica transformadora de la mediación intercultural que procura promover y generar nuevas relaciones sociales entre las personas con la finalidad de alcanzar un reconocimiento del otro como un ser humano con las mismas capacidades y oportunidades, específicamente en los conflictos en donde existe violencia y discriminación de género.
- **El ámbito familiar:** Los investigadores plantean este tipo de intervención como una forma de solucionar conflictos en parejas, matrimonios mixtos, reagrupación familiar, dificultades de adaptación cultural en torno a la adaptación social y/o laboral, independencia, costumbres. Para nuestro modelo, la mediación intercultural en el ámbito privado aplica cuando una familia se fractura producto de la emigración, en casos de relaciones mixta que cada vez son más comunes y en especial para aquellos

casos de inadaptación, falta de integración y escasez de redes de apoyo familiar en mujeres migrantes que transiten o permanezcan en México

- **El ámbito laboral:** Se define como un apoyo en diversos ámbitos del trabajo, es decir, fortalecimiento de los diversos agentes de inserción laboral; adaptación de curriculums con la experiencia del país de origen a la realidad de la sociedad de acogida; dificultades en los espacios laborales, tanto entre compañeros y compañeras como entre el empleador y el empleado. En el caso de nuestro modelo, detectamos el ámbito laboral como la primera señal de integración, a medida que las mujeres migrantes logran acceder a un salario digno, a la autonomía del uso de recursos y a empleos que no se determinen por su condición de género, sus posibilidades de mejorar su calidad de vida se incrementan, por lo que la mediación intercultural se transforma en una herramienta indispensable en la integración de la población sujeto de estudio.
- **El ámbito educativo:** En el plano educativo, el bagaje cultural que trae consigo cada persona, puede generar un desentendimiento cultural. Por otro lado, ACCEM menciona que los programas educativos basados en la multiculturalidad no son una solución integradora, sino que intentan asimilar las diferentes culturas a la cultura autóctona, sin considerar la riqueza y los aportes que puede generar para la escuela la diversidad cultural. Si lo llevamos a nuestro estudio, el mediador intercultural debe tener la capacidad de guiar y orientar al alumno o la alumna en los posibles conflictos que pueda enfrentar con el alumnado y los profesores, sin embargo, consideramos como requisito fundamental la realización de talleres de sensibilización a los alumnos y docentes con la finalidad de demostrar que la diversidad cultural puede ser también una oportunidad para transformar el conflicto relativo al desencuentro cultural.
- **El ámbito jurídico:** ACCEM plantea que la atención jurídica es uno de los ámbitos de mayor interés de los agentes de mediación intercultural, por lo que se menciona que los mediadores interculturales deben estar preparados y en conocimiento de la legislación para apoyar a la población migrante. A lo largo de la investigación, hemos detectado que la falta de regularización es una de las mayores dificultades de la población migrante, especialmente en mujeres, ya que sin documentos el acceso a un trabajo o a una vida digna se dificulta. No obstante, al mismo tiempo existe un desconocimiento generalizado en la población migrante de sus derechos, en algunos casos no están en conocimiento y en otros no tienen la intención de conocerlos. Por lo mismo, la mediación intercultural debería jugar un rol protagónico en articular información y generar redes de apoyo entre las mujeres migrantes para mejorar en el conocimiento de sus propios derechos.

Así como existen diversos ámbitos de acción de la mediación intercultural, es importante conocer el rol que tiene el facilitador o mediador en cada sesión. Como en todo proceso de mediación, quien guíe y oriente una sesión debe ser imparcial, neutro, facilitar la comunicación y favorecer la participación entre las partes o con quien sea el mediado. No obstante, el mediador intercultural debe poseer otras características que lo diferencian de otros tipos de facilitadores “el mediador intercultural debe intervenir en la prevención,

resolución y transformación de conflictos y tensiones; asesorar a los agentes sociales en temas de interculturalidad, promover el acceso a los servicios y recursos y construir ciudadanía” (Urreal Arnal & Bolaños Cartujo, 2012).

Asimismo, el mediador intercultural debe poseer conocimientos relativos a la migración y a las diferencias entre una sociedad multicultural e intercultural, con la finalidad de aportar mayor conocimiento durante el proceso, de lo contrario, el apoyo del profesional se limitará a una escucha activa sin ponderar que el conflicto de personas migrantes tiene diversas aristas que deben ser exploradas.

Consideramos que el / la mediador / a intercultural con una competencia profesional para ejercer su tarea, habrá realizado, una formación en mediación intercultural que le haya facilitado el desarrollo de conocimientos, competencias y actitudes en temas de inmigración e interculturalidad, comunicación intercultural, interpretación lingüística y sociocultural, negociación y mediación para la prevención y resolución de conflictos culturales, ámbitos de intervención (*justicia, servicios sociales, salud, educación, vivienda / alojamiento, inserción laboral, dinamización comunitaria*) (Desenvolupament Comunitari; Andalucía Acoge, 2002:82).

Las competencias, conocimientos y habilidades que debe poseer un mediador intercultural tienen relación con el proceso globalizador que ha generado una masificación de los desplazamientos humanos, en donde quien busca residir o transitar por un país se enfrenta a diversas dificultades de adaptación e inclusión, especialmente con relación a las diferencias culturales en una sociedad multicultural donde las distintas costumbres, valores e ideologías provocan en algunas ocasiones conflictos que se expresan mediante actos xenófobos, racistas y discriminatorios. Por lo tanto, la figura del mediador intercultural adquiere relevancia producto de su capacidad para prevenir, gestionar y transformar conflictos con directa colaboración de las partes involucradas, he ahí la importancia de capacitar y profesionalizar a los facilitadores.

2.2 Presentación de modelo de intervención social

Nuestro modelo de intervención social se enmarca en la metodología de la intervención comunitaria, la cual entendemos como el “conjunto de acciones destinadas a promover el desarrollo de una comunidad a través de la participación de esta en la transformación de su propia realidad” (Morí, 2008: 81). Teniendo en consideración que las acciones del modelo de intervención están orientadas a promover de forma activa la participación de los distintos actores dentro del marco de la interculturalidad, por ello es fundamental la participación a nivel municipal del colectivo de migrantes, la sociedad civil y los ayuntamientos. Dentro de este contexto, Paulo Freire (1973: 162) expone que el “verdadero compromiso implica la transformación de la realidad en que se halla oprimida [La población] y reclama una teoría de la acción transformadora que no puede dejar de reconocerle un papel fundamental en el proceso de transformación” (Soliz & Maldonado, 2012: 4), por ello la participación de los

distintos actores es esencial para la configuración de la misma propuesta.

La transformación de la realidad supone disminuir en este aspecto las conflictividades que son fruto del desencuentro que se produce entre la sociedad civil y las mujeres migrantes, reconociendo que las mujeres migrantes se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad social, puesto que no sólo se debe trabajar la interculturalidad desde el aspecto de las diferencias culturales, sino también, sobre los patrones de género que son propios de las simbolizaciones que se generan desde las prácticas sociales condicionando la construcción de los sexos, aquello que es propio de los hombre y las mujeres.

Para el modelo de intervención es relevante tener en consideración la dicotomía que se encuentra desde la interculturalidad, poniendo el énfasis en la construcción de la diferencia sexual, ya que “la cultura es un resultado, pero también una mediación. Lo simbólico es la institución de códigos culturales que, mediante prescripciones fundamentales como las de género, reglamentan la existencia humana” (Lamas, 2007: 1). Por lo tanto, son diferentes las socializaciones que se establecen entre hombres y mujeres migrantes con la sociedad civil y desde la sociedad civil, ocasionando que las conflictividades individuales y colectivas a nivel cultural sean distintas. Por ello, el modelo involucra el enfoque transversal de género de manera transversal para el desarrollo de las distintas fases de la intervención, desarrollando una continua evaluación de las diferencias que se dan entre hombres y mujeres migrantes en su relación con cualquier actividad planificada.

2.3 Mainstreaming de género

El mainstreaming de género es una estrategia para lograr la igualdad de género, resultado de un largo proceso de debates políticos en materia internacional e institucional que está dirigido a eliminar las desigualdades entre los sexos, tomando en consideración el carácter vinculante que debe tener la implementación como una estrategia propia de programas sociales y políticos. Es primordial entonces que la transversalidad² del género ocasione “cambios duraderos del papel de los padres, en las estructuras familiares, en las practicas institucionales, en la organización del trabajo y del tiempo libre, en el desarrollo personal e independencia de las mujeres, pero involucrando a los hombres y a toda la sociedad” (Comisión Europea, 1996: 5), para que los cambios sustentados en la diferencia sexual sean trabajados de manera integral. De esta manera, el mainstreaming es parte de todo el entramado institucional y político de un país desde el cual se transforman las políticas androcéntricas que permiten la reproducción de patrones de comportamiento que fomentan la desigualdad en la sociedad manteniendo las desigualdades entre los sexos.

Por lo tanto, la transversalidad no se desarrolla sólo con las mujeres sino que involucra a todas y todos los actores que forman parte del entramado social. Ello plantea la problemática política como eje principal, ya que el funcionamiento del mainstreaming depende en parte de los cambios que se hayan desarrollado en la estructura hegemónica institucional y la diversidad de la cual esta misma se compone, el sesgo radica en generar protocolos para actuar

2 El concepto transversalidad se utiliza como traducción de mainstreaming, sin embargo es fundamental destacar que no se habla de plantear de manera horizontal el género en la agenda política sino más bien replantear metas, objetivos integrando la perspectiva de género en toda la agenda política nacional.

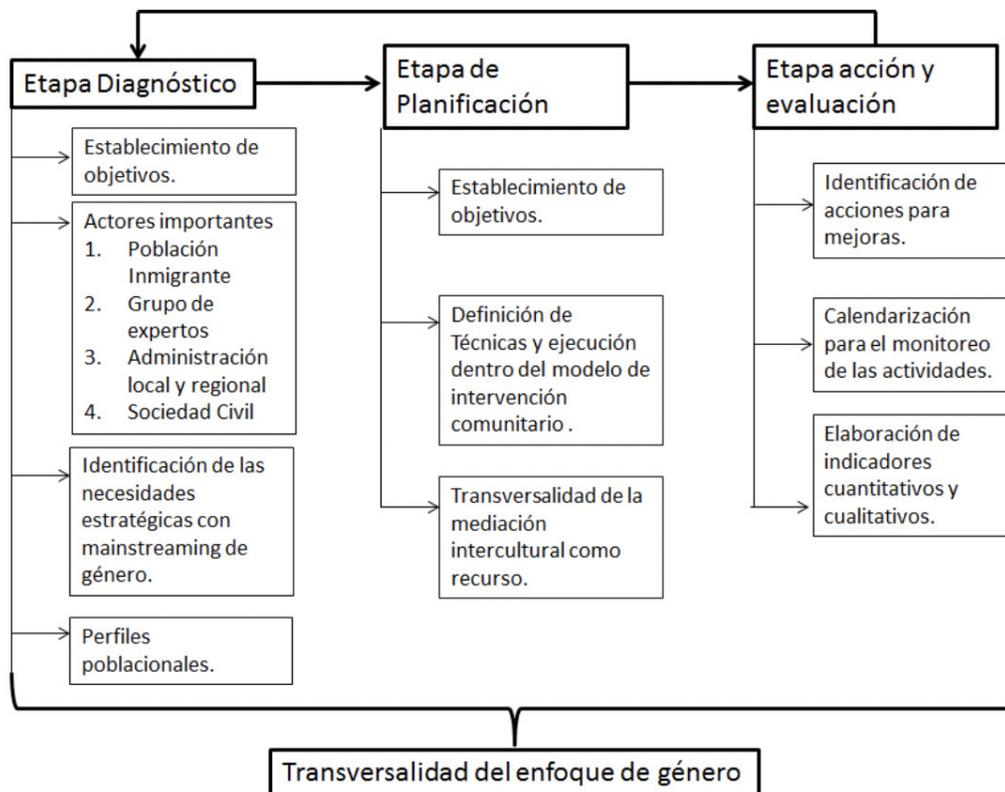
con perspectiva de género, cuando lo que debe replantearse es la misma institucionalidad operante.

Consecuentemente, la implementación del mainstreaming de género necesita de un diálogo abierto entre la institución formal y las organizaciones de la sociedad civil, las cuales plantean los desafíos junto a las bases sociales con el propósito de eliminar las dificultades del entendimiento del género y la implementación de la igualdad.

Nuestro modelo de intervención recoge el mainstreaming asumiendo que es un instrumento fundamental para lograr la igualdad entre hombres y mujeres, el cual responde al complejo proceso en que suceden las migraciones internacionales siendo las mujeres vulnerables tanto por su construcción del género como por las propias políticas migratorias de los países de tránsito y destino. De allí, que cada acción comunitaria deba involucrar tanto a hombres como mujeres, colocando especial atención a las acciones dirigidas a las mujeres, ya que éstas deben incorporar el género en los diversos ámbitos de la intervención social, con ello se involucran las construcciones sociales de la diferencia sexual, -asociada a los roles y estereotipos,- como su relación con la sociedad civil, la economía, los derechos sociales y políticos de las mujeres migrantes.

A partir de ello, nuestro modelo de intervención constará de tres etapas: diagnóstico, planificación, acción y evaluación.

Esquema 1. Propuesta de las etapas de intervención comunitaria



Es importante señalar que entre las distintas etapas hay una comunicación directa y no aislada, ya que el ciclo de la intervención permite que el diálogo y las propias observaciones producto de la implementación puedan dejar espacio a las observaciones de los distintos actores, como señala Martí (1998: 24), el contexto nos invita a desarrollar las potencialidades humanas a través de la Investigación Acción Participativa, así “dar la palabra no es suficiente para que las personas y grupos opinen y decidan sobre las cosas que les afectan: es necesario crear las condiciones para que se den procesos de reflexión, de autoformación, de programación y de acción social más participativos e igualitarios”. De esta manera, para el equipo investigador el proceso metodológico debe ser riguroso hacia los procesos de participación y flexible a transformar iniciativas dependientes de los resultados que se encuentren.

3. Conclusiones

A modo de conclusión, destacar que nuestro modelo de intervención está diseñado para gestionar la transformación pacífica de los conflictos que surgen desde el fenómeno de la feminización de la migración, teniendo en consideración que las mujeres no sólo se enfrentan a situaciones de vulnerabilidad producto de su carácter migratorio, sino también a las relaciones de poder que son propias de la diferencia sexual, las cuales continúan acentuando las discriminaciones y violencias hacia las mujeres migrantes en un contexto en el que los aspectos estructurales como la cultura, la economía, la política mantienen las simbolizaciones con relación a lo que es propio de mujeres y hombres. En este contexto, es fundamental plantear una propuesta desde el mainstreaming de género con todos los agentes involucrados permitiendo vincularlos en la consecución del respeto a la diversidad y la igualdad de género.

De esta manera, la mediación intercultural aparece como una herramienta que permite vincular los espacios interculturales y multiculturales entre la sociedad de acogida y la población migrante, creando diversos ámbitos de acción para la transformación pacífica del conflicto, en este sentido el trabajo directo con las y los protagonistas es esencial para poder develar sus necesidades y gestionar así los desencuentros que se producen. Consecuentemente, la mediación intercultural necesita de las instituciones del Estado para profundizar el impacto sobre la disminución de las conflictividades, ello es importante puesto que la responsabilidad no sólo debe recaer en la figura del mediador sino también en la estructura política, que sostiene aún las discriminaciones y desencuentros entre la sociedad civil y la población migrante.

Debido a cómo se vislumbran las problemáticas y las necesidades de las mujeres migrantes, nuestro modelo de intervención propone la investigación acción participativa como la base medular de las distintas fases de intervención, a saber: diagnóstico-operativa-evaluación y seguimiento. Esta propuesta surge y se moldea desde las necesidades de las mujeres migrantes y la sociedad civil, para que sus voces planteen las actividades a desarrollar, permitiendo que la propia solución de los conflictos sea vislumbrada desde

las y los protagonistas. En este sentido, el trabajo de los investigadores debe responder a la realidad social en la cual se encuentran interactuando, permitiendo que la diversidad metodológica enriquezca la participación de la sociedad civil, la población migrante y los grupos de expertos, por ello el diseño del modelo debe verse sujeto a continuas revisiones que involucren a todos los involucrados.

Finalmente, los diversos grupos con los que se trabajará responden a la diversidad social que encontramos en el territorio local, por ello cada espacio territorial mantiene características y actores diferentes. Para nuestro modelo, tuvimos en consideración que el espacio territorial debe involucrar a la base social, instituciones políticas e investigadores para trabajar sobre las relaciones de poder estructurales que permean lo social, y por tanto la visión de ellos y ellas sobre la población migrante.

4. Trabajos citados

- Accem. (2009). *Guía de mediación intercultural*. Madrid: Accem.
- Ángeles Cruz, H., & Rojas Wiesner, M. (2000). Migración femenina internacional en la frontera sur de México. *Papeles de POBLACIÓN*(23), 127-151.
- Asakura, H., & Torres Falcón, M. (2013). Migración femenina centroamericana y violencia de género: pesadilla sin límites. *Revista del Centro de Estudios Interdisciplinario sobre Mujer*(22), 75-96.
- Comisión Europea. (1996). *Integrar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el conjunto de las políticas y acciones comunitarias*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas COM (96) 67.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2015). *Derechos humanos de migrantes, refugiados, apátridas, víctimas de trata de personas y desplazados*. Washington: Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
- Consejo Nacional de Población sobre Migración Internacional. (2013). La migración femenina mexicana a Estados Unidos. Tendencias actuales. *Migración Internacional*, 1-20.
- Cortés, P. (2005). *Mujeres migrantes de América Latina y el Caribe: derechos humanos, mitos y duras realidades*. Santiago: Naciones Unidas.
- Desenvolupament Comunitari; Andalucía Acoge. (2002). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Popular.
- Fernández, E. (2015). Mainstreaming de género y cambio social. *Anales de la cátedra Francisco Suárez*(49), 333-365.
- Giménez, C. (1997). La Naturaleza de la Mediación Intercultural. *Migraciones*, 125-159.
- Instituto Nacional de Migración. (2011). *Quinto Informe de Labores*. México: Secretaria de Gobernación.
- Lamas, M. (2007). El género es cultura. *V Campus Euroamericano de Cooperacao Cultural*.

- Malik, B., & Herraz, M. (2005). *Mediación Intercultural en contextos socio-educativos*. Málaga: Aljibe.
- Martí, J. (1998). *La Investigación Acción Participativa. Estructuras y fases*. Obtenido de Red cimás: <http://www.redcimás.org/biblioteca/metodologia/>
- Martínez, J. (2007). Feminización de las migraciones en América Latina: discusiones y significados para políticas. *Seminario mujer y migración*. (págs. 125-131). El Salvador: Conferencia regional sobre migración.
- Martínez, J., & Orrego, C. (2016). *Nuevas tendencias y dinámicas migratorias en América Latina y el Caribe*. Santiago : Naciones Unidas.
- Morí, M. d. (2008). Una propuesta metodológica para la intervención comunitaria. *LIBERABIT*, 81-90.
- Munévar, D., & Viilaseñor, M. (2005). Transversalidad de género. Una estrategia para el uso político-educativos de sus saberes. *La Ventana*, 44-68.
- OIM. (2017). World migration report 2018. Switzerland: International Organization for Migration.
- Oso, L. (2008). Migración, género y hogares transnacionales. En J. García, & J. Lacomba, *La inmigración en la sociedad española: una radiografía multidisciplinar* (págs. 561-586). España: Ediciones Bellaterra.
- Paiewonsky, D. (2007). *Feminización de la migración*. Republica Dominicana: Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación de las Naciones Unidas para la Promoción de la Mujer (INSTRAW).
- Soliz, F., & Maldonado, A. (2012). *Guía 5. Guía de metodologías comunitarias participativas*. Quito: Clínica Ambiental.
- Urreal Arnal, I., & Bolaños Cartujo, I. (2012). Mediación en una Comunidad Intercultural. *Anuario de Psicología Jurídica*, 119-126.

.....

Matías Luciano Fouillioux Bambach. Becario Conacyt e investigador de la Universidad Autónoma de Nueva León; doctorando en Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la misma universidad; IDorcid.org /0000-0003-0024-0963. Máster en Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos por la Universidad de Granada, España; licenciado en Periodismo por la Universidad Diego Portales, Chile. Líneas de investigación: migraciones, grupos vulnerables y métodos alternos de solución de conflictos.

Francisca Victoria Rodó Donoso. Asesora en proyectos de desarrollo social con perspectiva de género. Máster en Estudios e Intervención social en Inmigración, Desarrollo y Grupos vulnerables, especialidad Cooperación al Desarrollo por la Universidad de Granada, España; Licenciada en Historia con Mención en Ciencias Políticas por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

Armonía organizacional, conflicto y la naturalización de lo inicuo

Organizational hermony, conflic and the naturalization of the inequitable

Luz Marina Ramón Monje^a, Francisco Gorjón-Gómez^b

^a<https://orcid.org/0000-0001-6342-8715>
Universidad Simón Bolívar

^b<https://orcid.org/0000-0001-5296-6454>
Universidad Autónoma de Nuevo León

Recibido: 18-05-2019 | Aceptado: 16-06-2019

Resumen

La armonía organizacional como estado deseable en toda práctica laboral, convive cotidianamente con los conflictos interpersonales, algunos cuya génesis está adscrita a las dinámicas propias de la organización otras a la naturaleza misma de los sujetos que interactúan en ella. El presente artículo de contribución hace un paralelo en la forma como los sujetos laborales perciben el conflicto laboral, en relación a las condiciones inicuas y el logro de la armonía organizacional, a través de un cuestionario autodilucidado.

Palabras clave: Armonía organizacional, naturalización, inicuo, conflicto laboral.

Abstract

Organizational harmony as a desirable state in all work practices, coexists daily with interpersonal conflicts, some whose genesis is ascribed to the dynamics of the organization other than the nature of the subjects interacting in it. The present article of contribution makes a parallel in the form as the labor subjects perceive the labor conflict, in relation to inequitable conditions and the achievement of the organizational harmony, through a self-completed questionnaire.

Key words: *Organizational hermony, naturalización, laboral conflict.*

1. Introducción

Las personas se están enfermando psicológica y físicamente a razón de las actuales dinámicas laborales, que parecieran estar inclinando la balanza hacia políticas de gestión cada vez más invisibilizantes del trabajador: Compromisos que sobrepasan las jornadas de trabajo, indicadores de gestión de complejo cumplimiento, disminución de la oferta laboral formal, cambios en las políticas salariales, alta rotación de personal, nuevas figuras contractuales poco favorecedoras para el trabajador, entre otros fenómenos, plantean un panorama que para Colombia se traduce en inestabilidad laboral, reconfiguración de las familias a razones económicas y detrimento en la salud general del trabajador; el concepto de calidad de vida cada vez dista más de la realidad.

La mal llamada flexibilización del trabajo se presenta como una medida desesperada para hacer frente a la tendencia natural de adaptación a la globalización (Montserrat, 2014). Al respecto Josep Blanch, menciona “La transición desde el fordismo keynesiano hacia el nuevo capitalismo posmoderno, de la mano de la globalización económica neoliberal, la innovación tecnológica y la reorganización flexible del trabajo, está transformando, intensa y aceleradamente, no solo los modos de producir, intercambiar y consumir; sino también los de pensar, sentir, actuar, comunicarse y relacionarse en el trabajo” (Blanch, 2014).

El presente artículo constituye una línea base que ahonda en las actuales dinámicas laborales, más específicamente en la forma como los sujetos perciben las condiciones inicuas y el conflicto; lo anterior en relación al logro de la armonía organizacional.

2. Desarrollo

2.1 Problema de investigación

Dado que el rol laboral del sujeto ocupa gran parte de su tiempo y energía a lo largo de la vida, merece especial atención la forma como las organizaciones para las cuales se está adscrito terminan influyendo en él y, por ende, en los demás roles que desempeña en la sociedad.

No en vano la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha llamado la atención sobre esta temática, haciendo especial énfasis en el daño para la salud del trabajador de los modelos dominantes (tanto económicos, como gerenciales/contractuales), que generalmente termina en un coste tanto para el sistema de salud, la organización y la sociedad en general. Un buen ejemplo es como el estrés se posiciona como la segunda causa más frecuente de trastornos de salud relacionados al trabajo, siendo responsable de entre el 40% y 60% de los días de laborales perdidos (OIT, 2010).

Las consecuencias de este fenómeno muestran un preocupante mapa de la Salud Mental Laboral en los trabajadores, para el caso particular de Colombia, en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, la exposición a los riesgos psicosociales ocupó el primer lugar, reportando un incremento del 43% entre 2009 y 2012

el reconocimiento de las situaciones derivadas de dichos riesgos, los cuales se manifestaron principalmente como ansiedad y depresión (Ministero de Protección Social, 2013). Es necesario comprender como los sujetos están lidiando con estos riesgos psicosociales, pues pese a que es bien conocido el coste que para la salud integral tiene estar expuesto a estos riesgos, son pocos los estudios que han profundizado en como los trabajadores lidian en su cotidianidad con las situaciones laborales inicuas y los conflictos (suscitados o no por las mismas).

¿Están los sujetos laborales naturalizando las condiciones inicuas? ¿Qué perciben como conflictivo en su dinámica organizacional? ¿Afectan las condiciones inicuas la armonía organizacional? ¿Qué se percibe como armónico dentro de la organización? ¿Son las condiciones laborales inicuas suscitadoras de conflictos al interior de la organización? son algunos de los cuestionamientos que impulsaron la realización de este primer acercamiento al fenómeno de estudio.

En este sentido surge la hipótesis de que los sujetos laborales naturalizan las condiciones laborales inicuas, lo cual incide en la manera como lidian con los conflictos que se suscitan en el ámbito organizacional.

Por tal razón, este primer acercamiento se encarga de conceptualizar las acepciones de armonía organizacional, naturalización de lo inicuo y conflicto laboral, así como de aproximarnos a conocer la forma a través de la cual los actores perciben las mismas, respondiendo al objetivo de Identificar procesos de naturalización de lo inicuo en el ámbito organizacional.

2.2 La armonía organizacional

Los orígenes del concepto de armonía se remontan a la época del filósofo Zhang Zai, quien la definía como ese estado cósmico ideal, donde es fuente y comienzo de todos los fenómenos, extrapolando el concepto a lo social, se convierte entonces en “el objetivo principal de la ética humana, un estado perfecto al que se puede llegar a través de una relación social correcta y apropiada” (Costantini, 2014).

Ahora bien, siguiendo esta misma línea de pensamiento oriental, donde la armonía se define como la unión entre la dualidad del ser y la nada, el yin y el yang, el cielo y la tierra, entre otras acepciones afines (Almodóvar & Xu, 2018), se puede concluir que la armonía es ese estado de equilibrio deseable en el cual se inspiran las diferentes organizaciones humanas.

Una visión menos filosófica, pero que respeta los principios antes mencionados, es el de la armonía como un valor intangible, inmaterial, casi en un sentido espiritual, que es reconocido, validado y anhelado por los sujetos que forman parte de determinada organización; pese a no poderse medir desde lo material, posee cualidades que permean las relaciones humanas.

La presente investigación apuesta por el concepto de Armonía como intangible de las relaciones humanas, presente no solo en las interacciones que tienen los sujetos entre sí, sino también desde y para sus roles con las organizaciones a las cuales se vinculan; desde un sentido amplio y en palabras de Francisco Gorjón “la Armonía puede definirse como

la certeza de estar haciendo las cosas de acuerdo con los parámetros establecidos por un determinado sistema” (Gorjón, 2017). En concordancia con esta acotación, este artículo determina como *sistema*, las organizaciones de carácter empresariales, donde los sujetos desarrollan su rol laboral.

2.3 La naturalización de lo inicuo

En primera instancia se define la naturalización como un concepto propio de la sociología que en palabras de Josep Marqués se define como un fenómeno que lleva a las personas a considerar sus acciones, creencias y vivencias como naturales, y por ende fuera de su control (Marqués, 1981); así las cosas, en todo ambiente al cual este expuesto el sujeto y dependiendo de la influencia e intensidad de las situaciones, la inercia de la costumbre o posiblemente la necesidad de adaptación (que para fines del presente estudio, se parece mucho a un instinto de supervivencia económico), lo llevara a naturalizar su ambiente, su espacio, sus relaciones, sus labores, su todo... por ende las condiciones inicuas no son la excepción.

Desde el contexto de las organizaciones de carácter empresarial, son múltiples las variables que suscitan este fenómeno de la naturalización, tales como la imposición ideológica propia de la llamada cultura organizacional, el largo tiempo de exposición a rutinas poco saludables, la constantes incertidumbre de la inestabilidad laboral asociada a las características contractuales de esta época, las dinámicas propias del mercado laboral que llevan al trabajador a asumir roles contrarios al desarrollo de sus competencias (Nión & Pereyra, 2018); Así las cosas, lo que en realidad se constituye como una respuesta directa al universo organizacional, está siendo mal interpretado como “error” y/o responsabilidad de lo humano.

Es precisamente el fenómeno de la naturalización, el responsable de minar el sentido crítico frente a las condiciones inicuas del trabajo, la capacidad de comprender cuando el volumen de trabajo, las responsabilidades y los horarios laborales paulatinamente inundan la intimidad del hogar, las que fuerzan al trabajador a adaptarse como un mecanismo de compensación personal (Hoffmann, Marchi, Comoretto, & De Moura, 2018).

2.4 El conflicto laboral

Partiendo de las premisas de la materialidad del conflicto en la vida humana, las consecuencias históricas de no tratarlo con el rigor y oportunidad que se merece, y las diferentes líneas teóricas que se han suscitado entorno de él, como lo son la conflictología y la irenología por mencionar algunas, definir conceptualmente el conflicto con el rigor académico que se merece es por demás complejo, debido a todas las particularidades que subyacen en él (Ayala, 2013); lo que si podemos afirmar es que es una realidad de la cual todos somos conscientes (Redorta, 2011), pues hemos convivido con el conflicto a lo largo de nuestras vidas.

Ahora bien, en relación al conflicto laboral, analizar el contexto del sujeto laboral se ha convertido en una variable determinante para la comprensión del fenómeno de manera íntegra. Por ejemplo, el creciente número de personas que conjugan simultáneamente el

trabajo con las responsabilidades familiares, familias monoparentales, rol en aumento de la mujer en el mundo del trabajo, padres más involucrados en la crianza de los hijos y en las tareas del hogar (nuevas masculinidades) y parejas donde ambos trabajan fuera con horarios dispersos, dan cuenta de los cambios actuales en la estructura base social llamada familia (de Janasz, Jonsen, & Lankau, 2013).

Entender esta influencia recíproca entre los contextos laboral y familiar, con la finalidad de identificar si se traduce en una situación de equilibrio o de conflicto, es una de las preguntas obligadas (Chou & Cheung, 2013); Sobre esta relación familia-trabajo, algunas investigaciones recientes señalan su destacado papel en el incremento del cansancio emocional, la percepción de satisfacción plena, análisis de la relación costo – beneficio y el triple conflicto: rol, tensión y tiempo (Baeriswyl, Krause, & Schwaninger, 2016). Por su parte, algunos autores se centran en las características de la persona, proponiendo los factores autoestima, locus de control interno, autoeficacia y la estabilidad emocional, como antecedentes del conflicto trabajo-familia (Yu, 2016).

Otros estudios sugieren además de la familia, diferentes factores psicosociales externos a la actividad laboral como estresores; aspectos como la historia personal, social, el trayecto hacia el trabajo, insatisfacción en la actividad profesional y las tensiones emocionales típicas de las relaciones con compañeros de trabajo, están siendo vinculadas al desarrollo del Síndrome de Burnout (Preciado, Pozos, Colunga, Vázquez, & Ávalos, 2017).

Pero también hay que considerar que las variables psicosociales propias del entorno laboral desempeñan un importante rol en la percepción de satisfacción del oficio, “la valoración subjetiva sobre la calidad de vida laboral se encuentra estrechamente asociada a la percepción de los trabajadores respecto a los estilos directivos presentes en su organización” (Pérez, Peralta, & Fernández, 2013); el cómo se ejerce el liderazgo, que tan claros son los flujos de comunicación, como se dinamizan las tareas asignadas, entre otros avatares propios del rol laboral, por mencionar algunos. En este sentido, este es otro concepto que no se puede definir a la ligera.

2.5 Metodología

Dado que este artículo es el resultado de un primer acercamiento al fenómeno de la naturalización de las condiciones incuas en el contexto organizacional, el problema de investigación fue abordado a través de una metodología cuantitativa de corte descriptivo, utilizando como instrumento el cuestionario autodilucidado Conflict Analysis Typology o CAT por sus siglas en inglés, cuyas especificaciones se exponen en el siguiente apartado.

2.5.1 Instrumento

Comprender el conflicto y su naturaleza es por demás complejo, más aún cuando se trata de develar situaciones que pese a ser evidentemente problemáticas, terminan siendo relegadas a la mínima expresión en la escala de prioridades del sujeto laboral. Por tal razón se seleccionó el CAT como instrumento de recolección de información; este es un cuestionario diseñado y estandarizado por Josep Redorta (Redorta, 2011), con la finalidad de identificar dentro de 16 elementos, el patrón y/o fuente del conflicto dominante a fin de

ahondar en su naturaleza mediante las etapas de ser, seguir, conseguir y mantener.

Este instrumento posee dentro de sus cualidades, la capacidad de evidenciar los procesos que subyacen a un determinado patrón de conflicto, para de esta manera poder enfocarse en intervenciones asertivas que terminen con la resolución de la situación conflictiva; a su vez, dado que centra su atención en el cómo los sujetos en cuestión perciben la situación problemática, las propuestas de solución no vendrán de lo que se considere hipotéticamente correcto o comparativamente viable, sino de las percepciones y emociones mismas de los sujetos, lo que disminuye considerablemente la posibilidad de error al momento de una intervención.

Ahora bien, el fenómeno de la naturalización de lo inicuo expone ciertas particularidades en relación a la forma como los sujetos lidian con el malestar propiamente asociado al conflicto, posturas -concientes e inconcientes- como restar importancia a los acontecimientos, pensar en otra cosa, justificar los hechos, callar frente a la realidad, desviar la atención, entre otras estrategias de afrontamiento, no eliminan el malestar ni la subsecuente tensión; es así como las personas pese a naturalizar las condiciones inicuas son conscientes de su presencia, el instrumento CAT cuenta con los elementos y la rigurosidad científica para dilucidar la génesis del conflicto y proyectar su intervención.

2.5.2 Población y muestra

Este cuestionario fue aplicado a 48 personas de manera virtual, todos ellos radicados en Colombia, en las ciudades Neiva, Bogotá, Bucaramanga y Barranquilla respectivamente, cuyos únicos criterios de inclusión fueron estar activo laboralmente, referenciar percibir conflictos laborales, pertenecer de manera oficial a una organización y desear voluntariamente desarrollar el cuestionario.

2.6 Resultados y Análisis

La tendencia general de respuesta se inclinó más a las puntuaciones correspondientes a los grados de apreciación Nulo y Mínimo, como se aprecia a continuación:

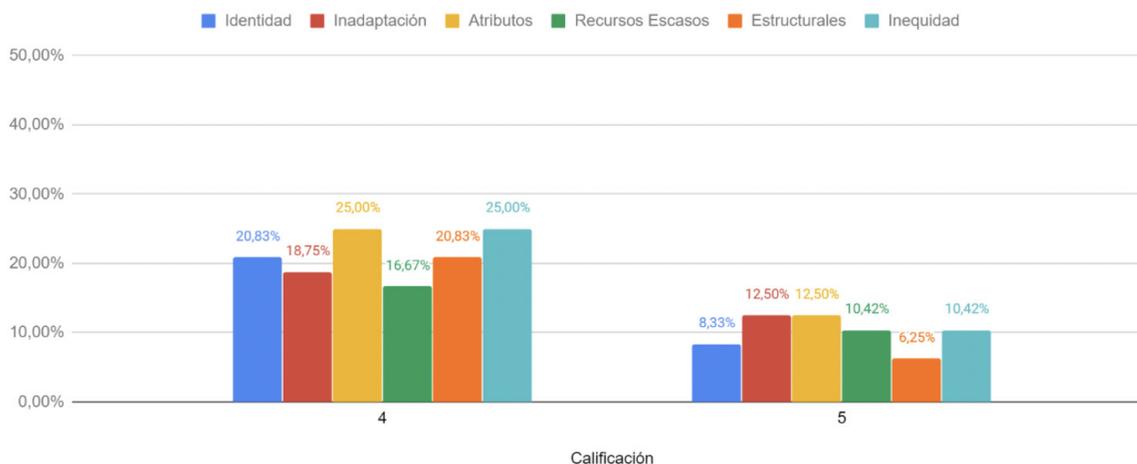
Cuadro 1. Comportamiento de respuesta en patrones dominantes en los conflictos laborales

| | | Nulo | Mínimo | Medio | Alto | Muy Alto |
|------------|--------------|------|--------|-------|------|----------|
| Ser | Autoestima | 19 | 12 | 11 | 5 | 1 |
| | Valores | 18 | 9 | 10 | 7 | 4 |
| | Identidad | 20 | 5 | 9 | 10 | 4 |
| | Información | 7 | 14 | 11 | 12 | 4 |
| | Total | 64 | 40 | 41 | 34 | 13 |

| | | | | | | |
|------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|
| Seguir | Expectativa | 12 | 11 | 16 | 8 | 1 |
| | Inadaptación | 11 | 10 | 12 | 9 | 6 |
| | Atributos | 8 | 9 | 13 | 12 | 6 |
| | Inhibición | 15 | 16 | 9 | 7 | 1 |
| | Total | 46 | 46 | 50 | 36 | 14 |
| Conseguir | Poder | 19 | 7 | 12 | 8 | 2 |
| | Normativa | 10 | 11 | 11 | 10 | 6 |
| | Incompatibilidad Personal | 18 | 12 | 9 | 7 | 2 |
| | Legitimidad | 12 | 13 | 13 | 7 | 3 |
| | Total | 59 | 43 | 45 | 32 | 13 |
| Mantener | Recursos Escasos | 15 | 15 | 5 | 8 | 5 |
| | Estructurales | 14 | 13 | 8 | 10 | 3 |
| | Intereses | 22 | 11 | 6 | 6 | 3 |
| | Inequidad | 10 | 10 | 11 | 12 | 5 |
| | Total | 61 | 49 | 30 | 36 | 16 |

Una forma rápida de interpretar los resultados directos de la aplicación del instrumento podría indicar la ausencia de conflicto organizacional, en razón a que fueron pocos los actores que identificaron en escala de Alto y Muy Alto los patrones del conflicto propuestos por el autor; pero a su vez, establece una contradicción con uno de los principales criterios de inclusión de la muestra “estar vivenciando conflictos en el espacio laboral”. En este sentido, y para mayor profundidad de análisis, se realizó un proceso de segmentación inicialmente con los grados de apreciación medio y alto, los cuales se muestran a continuación.

Grafica 1. Análisis de los patrones dominantes en los conflictos laborales



Como se puede observar en la gráfica anterior, ninguno de los patrones supera el 50% de la puntuación, aun así, es significativo que entre 21 y 25 sujetos de la muestra relacionen los patrones de Identidad, Inadaptación, Atributos, Recursos Escasos, Estructurales e Inequidad, en grado de apreciación medio y alto, a través de lo cual se pueden hacer varias lecturas; Una primera mirada nos inclina a ratificar la materialidad del conflicto y su permanencia asincrónica en las diferentes dimensiones de lo humano, este tipo de puntuación indica la importancia que tienen para los sujetos dichos patrones.

Por su parte, el hecho de que solo unos pocos encuestados hayan referenciado patrones de conflicto en una escala de Muy Alto, se puede interpretar de acuerdo a las premisas planteadas por Redorta (Redorta, 2011), como que los conflictos no están del todo emocionalizados, aunque si identificados, lo cual sugiere una forma de intervención diferente y con expectativas más esperanzadoras -en cuanto a tiempo- para su resolución.

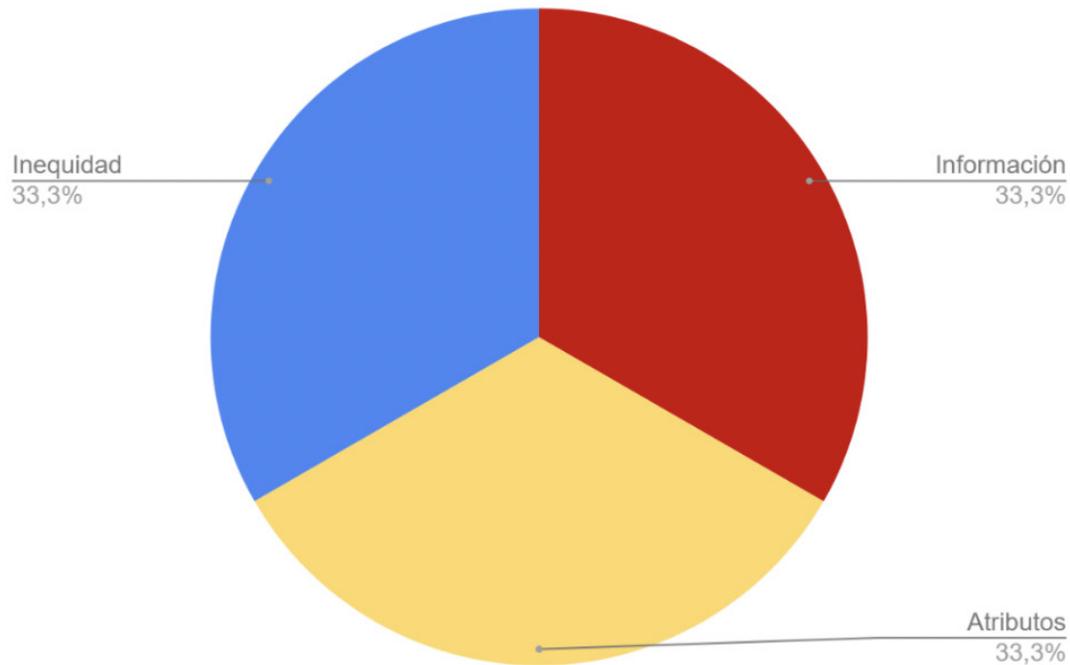
A su vez, se puede inferir una naturalización de las condiciones inicuas que suscitan el conflicto, teniendo en cuenta que inicialmente los sujetos de estudio aceptaron de manera consciente la presencia de conflictos en sus organizaciones, esta última hipótesis debe ahondarse a profundidad en un estadio más avanzado de la investigación y utilizando otros instrumentos de apoyo, que vayan específicamente a determinar si existe o no un proceso de naturalización de determinadas particularidades dentro del mundo de las organizaciones.

En razón a esta primera lectura de los datos, se procedió a discriminar la información contenida en el cuestionario por Sector y Años de Experiencia en el cargo.

En relación al Sector Laboral al cual se encuentran adscritos, se tomaron los tres con mayor número de participantes que desarrollaron el instrumento, así: Gubernamental con 4, Comercial con 7 y Educativo con 25. Con respecto a la Experiencia, se subdividió en las categorías: Poca Experiencia de 1 a 6 años, Mediana Experiencia de 7 a 14 años y Amplia Experiencia mayor a 16 años.

A continuación, se desarrollan las premisas mencionadas, a saber:

Grafica 2. Análisis de los patrones dominantes en los conflictos laborales en el sector Gubernamental



Para el caso del sector Gubernamental contamos con cuatro sujetos que habiendo referenciado la presencia de conflictos laborales, desarrollaron el cuestionario; de los cuatro sujetos solo el 33% de ellos puntuó patrones en el nivel muy alto, como se puede observar en la gráfica estos fueron información, atributos e inequidad, asociados a la fase del ser, seguir y mantener respectivamente.

Una interpretación directa de estos patrones teniendo en cuenta a Redora (Redorta, 2011), y en caso de una hipotética intervención en la gestión de este tipo de conflictos, a saber:

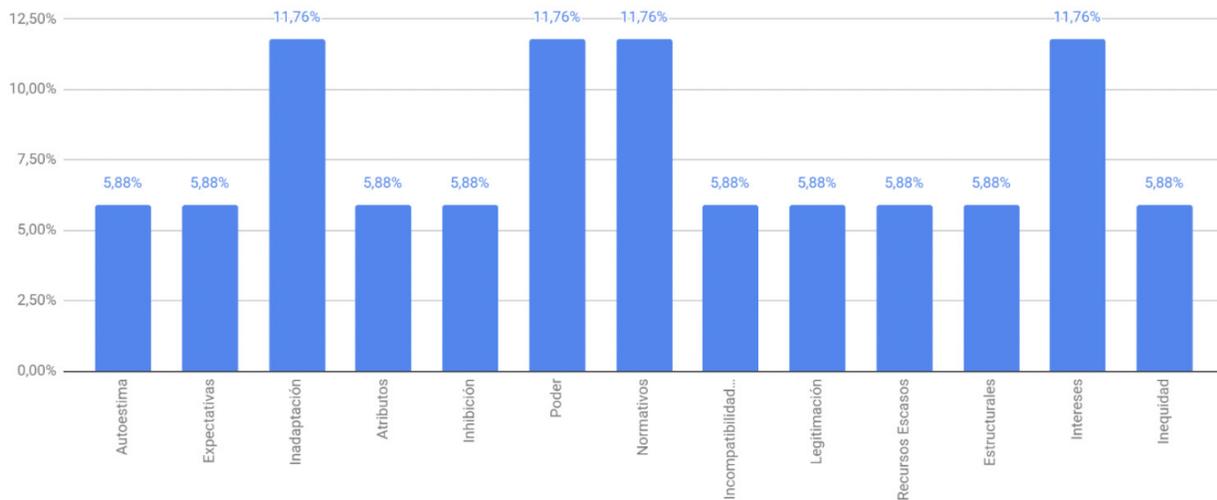
En relación al patrón Atributivo, observamos la forma como los sujetos de manera consciente o inconsciente se adjudican la culpa los unos a los otros, en una forma de defensa personal primaria, que les impide asumir de manera objetiva la responsabilidad de sus acciones. Frente a esta situación se menciona como importante atender el problema que suscitó el conflicto, confiando así en que la inercia de la solución le permita al sujeto dejar de personalizarlo, trabajar en equipo y luego asumir de manera coligada las responsabilidades a las que haya cuestión.

Por su parte el patrón Información, pone en evidencia la importancia de una comunicación clara y sucinta, aquí subyace una de las tendencias de la naturaleza social de lo humano que es parte inherente a la cultura: asumir, concepto que se traduce en creer sin intencionalidad negativa, que algo es obvio, comprensible y asimilable por los receptores; en atención al

mismo, no se trata de reiterar el mensaje ni mucho menos enfatizarlo, sino más bien de encontrar en donde se encuentra el ruido del mensaje y atenderlo sin caer en atribuciones de culpa o error.

La naturaleza compleja del patrón Inequidad ponen en evidencia su naturaleza simbólica, trabajar sobre imaginarios que pueden ser tan colectivos como individuales son el mayor reto; el tratamiento objetivo de los elementos que suscitaron las situaciones conflictivas es la clave, así como valida la postura de cada una de las partes en un esfuerzo por buscar puntos de acuerdo.

Grafica 3. Análisis de los patrones dominantes en los conflictos laborales en el sector Comercial



Para el caso del sector Comercial contamos con siete sujetos que habiendo referenciado la presencia de conflictos laborales, desarrollaron el cuestionario; de los siete sujetos solo el 11,76% de ellos puntuaron patrones en el nivel muy alto, estos fueron inadaptación, poder, normativos e intereses, asociados a la fase del seguir y conseguir respectivamente, tal como se puede observar en la gráfica. Dado que tres de los patrones se encuentran en la fase subyacente de conseguir, esta se convierte en un punto crítico de exploración.

Una interpretación directa de estos patrones teniendo en cuenta a Redora (Redorta, 2011), y en caso de una hipotética intervención en la gestión de este tipo de conflictos, a saber:

El patrón Inadaptación responde directamente a dos factores, las estrategias de inducción diseñadas por la organización y la naturaleza simbólicos de los grupos sociales asociados a la cultura organizacional y los poderes oblicuos que subyacen en ellos; se constituye en uno de los intangibles más cuidados por la organización, pues un buen y ágil proceso de adaptación, garantiza en gran medida el flujo normal de los procesos al interior de la empresa. Vale la pena cuestionarse si las condiciones están dadas, desde el mismo proceso de selección, para que el sujeto laboral tenga o no éxito en su intento por acoplarse a las dinámicas propias de la organización.

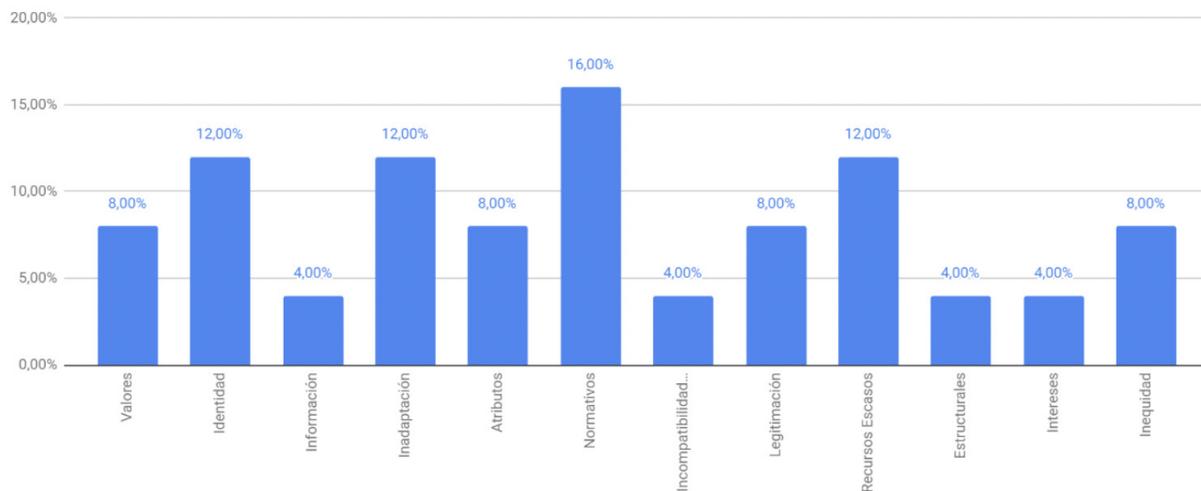
Por su parte el patrón de Poder pone en contexto una de las variables más conflictuada de las relaciones humanas, en especial cuando se trata de la ganancia simbólica percibida por los sujetos o/y la oblicuidad de los mismos (Canclini, 1990); este patrón es tan difícil de delimitar, pues en la mayoría de las ocasiones ni siquiera hace alusión a los poderes propios del cargo o las asignaciones específicas, sino más bien a la percepción de ganancia de afectos de otros significativos, como para algunos la norma se flexibiliza, empoderamiento para tomar decisiones más allá del cargo, entre otras muchas otras.

Los conflictos Normativos no hacen alusión meramente a la norma explícita o formal, sino que también incluye la norma implícita o social, y aquí el esquema cultural es determinante; en muchas ocasiones las normas no se encuentran acopladas a los parámetros culturales propios del país o la región, razón por la cual se puede generar un conflicto de tipo inescapable o “Lapping”, en el que el sujeto laboral se encuentra atrapado entre las acepciones socioculturales propias de su región y las establecidas por la organización para la cual trabaja.

Los conflictos de intereses permean la cotidianidad, estos hacen alusión directa a el imaginario que tiene el sujeto de aquello que puede o no afectar el cumplimiento de las metas trazadas, así como a las negociaciones manifiestas que hacen en torno a las mismas, en este sentido, intervenir en él implica en primera instancia determina el grado de afectación percibida por las partes y segunda, ser muy creativo en las propuestas resolutorias para que los implicados se sientan, se sino bien, beneficiados por la negociación, al menos no perjudicados por la misma.

Ahora bien, la fluctuación habitual de las entidades gubernamentales plantea una dimensión completamente diferente que merece ser analizada a profundidad, pues la tendencia nacional muestra procesos que cambian drásticamente a razón de los gobernantes de turno, y en periodos de cuatro años.

Grafica 4. Análisis de los patrones dominantes en los conflictos laborales en el sector Educativo



Para el caso del sector Educativo contamos con veinticinco sujetos que habiendo referenciado la presencia de conflictos laborales, desarrollaron el cuestionario; el 16% de los sujetos reportaron el patrón Normativo en muy alto, mientras que el 12% referenciaron los patrones Identidad, Inadaptación y Recursos Escasos en este rango, asociados a la fase del ser, seguir, conseguir y mantener.

Dado que el patrón Normativo e Inadaptación ya se explicaron en curso de la Gráfica tres, se hace alusión a los patrones Identidad y Recursos Escasos.

La Identidad se configura como en una de las constantes en la era de la modernidad, entendiendo los múltiples adjetivos que constituyen este término, lo que define al sujeto y su ser, radica primeramente en sus propios imaginarios y de manera secundaria en los estereotipos del grupo social (Canclini, 1990); dado que este es tan real como intangible, supone un manejo a través de acepciones de respeto y tolerancia, pues más allá de llegar a puntos de convergencia, se trata de que el sujeto se sienta validado y visibilizado en una convivencia pacífica.

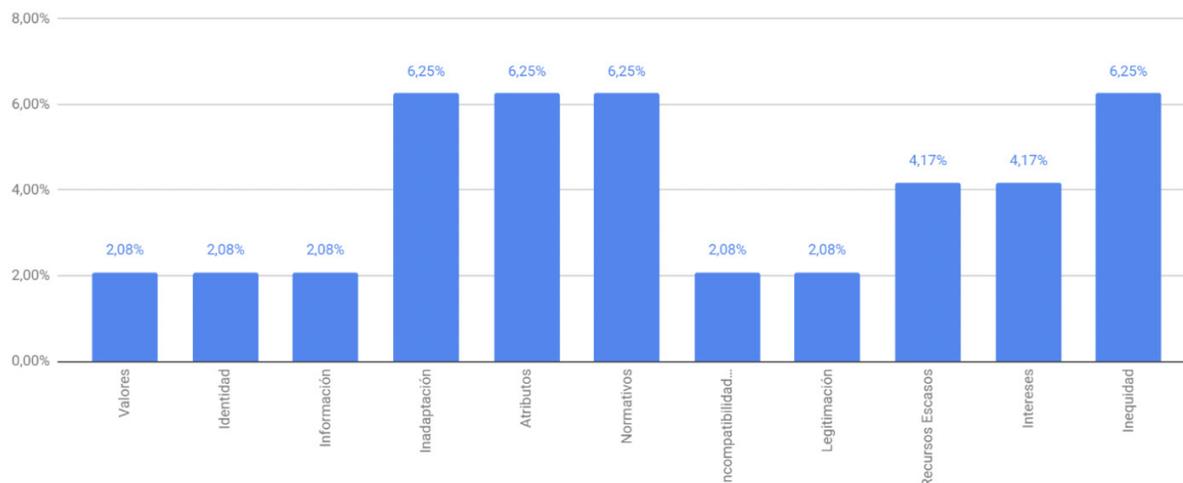
Por su parte los Recursos Escasos se considera uno de los elementos más comunes en el desarrollo de los conflictos, esto a razón de la necesidad de recursos que cada sujeto laboral tiene para el buen desarrollo de función; ahora bien, es común en las diferentes organizaciones que se regule el suministro y uso de insumos, por considerarse un coste difícil de tazar.

En una lectura general por sector, se identifican como predominante los patrones Normativo e Inadaptación, presentes en los sectores Educativo y Comercial; Siguiendo a Redorta, estos resultados nos permiten describir y analizar el factor operativo del conflicto a tratar (Redorta, 2011), así las cosas, una siguiente fase de esta investigación debería centrarse en explorar dos aspectos fundamentalmente:

- La forma como los sujetos lidian con las consecuencias de sus acciones desde la perspectiva de la responsabilidad, así como las expectativas que se tienen de ellos mismos, los otros y la organización, frente a la solución del conflicto.
- La forma como se conoce, reconoce y valida, la norma explícita de la organización, y el cómo se está leyendo e interpretando la norma implícita propia de la cultura organizacional.

En cuanto a la discriminación por años de experiencia, se presentan los resultados a continuación:

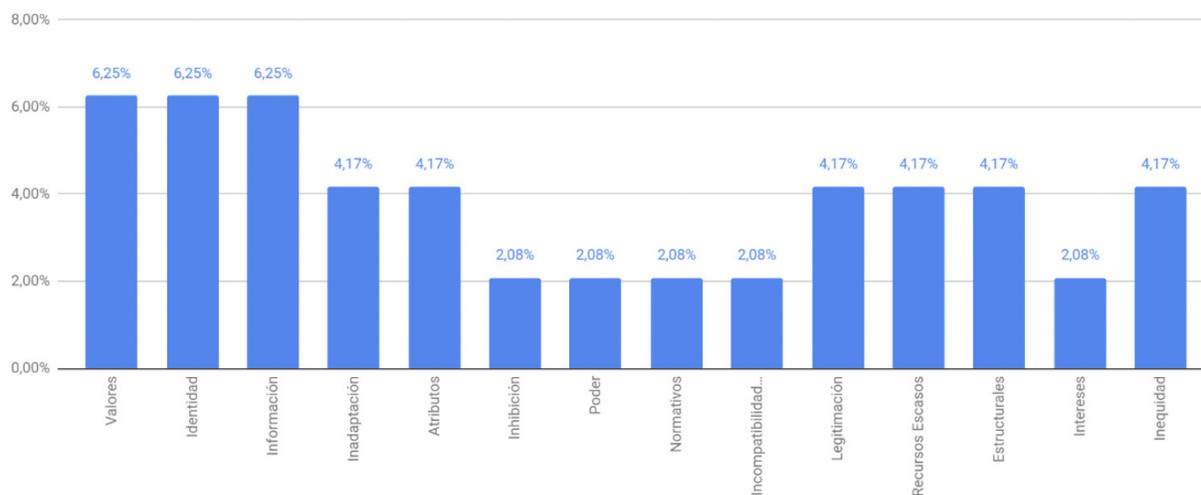
Grafica 5. Análisis de patrones dominantes en los conflictos laborales en sujetos con Baja experiencia



Para el caso de la población con una experiencia laboral inferior o igual a 6 años, contamos con catorce sujetos que habiendo referenciado la presencia de conflictos laborales, desarrollaron el cuestionario; en la gráfica se muestran los patrones con una marcación superior en grado de apreciación muy alto, los patrones normativos, atributos, inequidad e inadaptación, asociados a la fase del seguir, conseguir y mantener respectivamente, pero como se puede observar, estos solo representan un 6,25% de los sujetos.

En relación a los patrones mencionados en la gráfica, su descripción fue desarrollada en las Gráficas dos (Atributos e Inequidad) y tres (Normativos e Inadaptación) respectivamente.

Grafica 6. Análisis de los patrones dominantes en los conflictos laborales en sujetos con Media experiencia

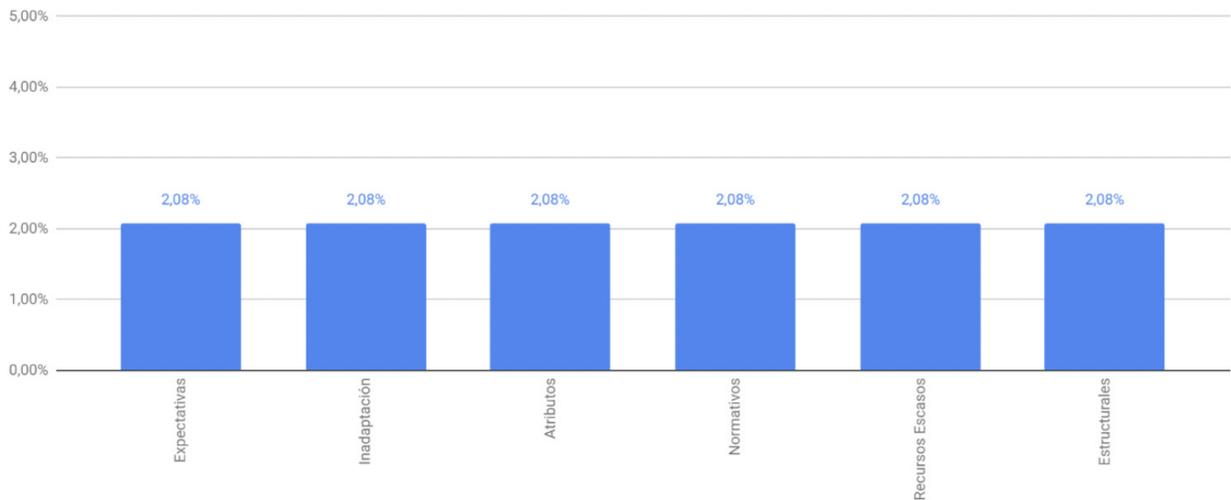


Para el caso de la población con una experiencia laboral entre 7 y 14 años, contamos con veintitrés sujetos que habiendo referenciado la presencia de conflictos laborales, desarrollaron el cuestionario; en la gráfica se muestran que los patrones grado de apreciación muy alto fueron Valores, Identidad e Información, asociados a la fase del seguir, conseguir y mantener respectivamente.

El patrón Valores hace alusión a uno de los principios morales básicos del desarrollo humano que se aprende en casa y se refuerza en la escuela, y como tal es tan subjetivo como la personalidad misma; así las cosas, lidiar con este tipo de conflicto requiere trabajar fuertemente en premisas de respeto, tolerancia y escucha asertiva, puede que no se llegue a acuerdos formales en relación al conflicto mismo o la situación que lo suscito, pues la meta final es la sana convivencia de las partes.

En relación al patrón Información su descripción fue desarrollada en curso de la gráfica dos, mientras que el patrón Identidad fue abordado en la gráfica cuatro.

Grafica 7. Análisis de patrones dominantes en los conflictos laborales en sujetos con Alta experiencia



Este segmento en particular evidencia cinco patrones puntuados en grado de apreciación muy alto, con una puntuación de uno para cada atributo. Dado que tres de los patrones se encuentran en la fase subyacente de seguir, esta se convierte en un punto crítico de exploración.

Algunos de los patrones aquí puntuados se han descrito con antelación, estos son Atributos en la Grafica dos, Inadaptación y Normativos en la Grafica tres, y Recursos Escasos en la Grafica cuatro. Por su parte los patrones Expectativa y Estructurales se desarrollan a continuación.

Las Expectativas ponen en contexto como los sujetos lidian con la frustración, la carga emocional que se le asigna al hecho esperado no cumplido, se constituye entonces en el foco

del conflicto, pero la solución va más allá de cumplirlas estas o no, pues el verdadero ruido se encuentra en el qué y cómo se generaron; es así como descubrir los orígenes de la misma determinará la intervención, que puede ser de carácter personal y adscrito a la naturaleza emocional del sujeto, o de carácter institucional y coligada a flujos de comunicación formal o juicios a priori emitidos por algún miembro que posea validación colectiva de poder.

El patrón Estructural, habla de la influencia del diseño orgánico propio de las empresas, el cual suele ser más estático que dinámico; ahora bien, revisar el plan estratégico y las políticas mismas de flexibilidad en los procesos será determinante para estructurar la manera como se abordará el conflicto.

3. Conclusiones

Si bien es cierto la naturaleza del CAT está pensada para intervenir en conflictos sabidos, donde las partes tienen no solo la conciencia de la problemática, sino también la necesidad manifiesta de avanzar hacia una pronta solución, y de esta forma proveer un diagnóstico acertado de su génesis y patrones, para intervenir de manera oportuna y efectiva; la aplicación del instrumento en sujetos laborales con las características ya descritas en este documento, evidencio varias posibles cuestiones que merecen ser analizadas con mayor profundidad:

1. Probablemente no todo lo que se categoriza de primera mano como conflicto lo es, encontrarnos con personas que afirman tener conflictos laborales pero que no responden en coherencia al instrumento podría ser una prueba de ello.
2. Probablemente no todas las condiciones incómodas generan conflicto, al parecer algunas solo se perciben como tal, y en realidad no pasa de una incomodidad manejable, pues al momento de asignarles un calificativo la tendencia es más a la baja. Una posible explicación, siguiendo a Redorta (Redorta, 2011), podría hacer alusión a que la situación no se encuentra emocionalizada.
3. A mayor años de experiencia, es probable que mayor sea la capacidad de resiliencia de los sujetos laborales frente al conflicto, esto a razón de la bajísima representatividad que tuvieron los patrones categorizados como muy alto.

Cada uno de los puntos antes descritos, deben ser fortalecidos mediante el apoyo de un acercamiento investigativo más profundo, haciendo un mapa de públicos segmentado a detalle y apoyándose en otros instrumentos, que permitan comprender el fenómeno en su completa dimensión.

Ahora bien, los resultados del estudio hicieron evidente que, para los sujetos laborales, merece especial atención los patrones de Atributos, Normativos, Inequidad e Inadaptación. Aunque la cantidad de respuestas que sustentan esta conclusión no son significativas en relación con la muestra, el instrumento aplicado está diseñado para identificar de manera individual la génesis del conflicto, razón por la cual no se puede descartar una posible intervención en cada uno de los actores que lo referenciaron.

Por su parte, y en respuesta al objetivo de investigación, es posible que el conflicto y las condiciones incómodas que lo generan estén siendo naturalizados por los sujetos laborales, en

una respuesta adaptativa por sobrevivir económicamente en un complejo mercado laboral; una siguiente fase de esta investigación, debe propender por buscar y/o diseñar y validar, un instrumento específicamente enfocado al análisis de procesos de naturalización en el ámbito organizacional, pues si bien es cierto el CAT permitió evidenciar una falta de coherencia entre la percepción de existencia de conflicto y la identificación directa con los patrones del mismo, no es concluyente para falsear o confirmar la hipótesis planteada en esta primera etapa de la investigación.

4. Trabajos citados

- Almodóvar, J. M., & Xu, Y. (2018). Habitar la naturaleza en armonía con el universo. Metafísica, geometría cósmica y orden social en la tradición arquitectónica china. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 151-177.
- Ayala, G. (2013). Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: *Redorta y Moore*. *Revista Academia & Derecho*, 79-106.
- Baeriswyl, S., Krause, A., & Schwaninger, A. (9 de Mayo de 2016). *Frontier in psychology: Organization psychology*. Obtenido de Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Airport Security Officers – Work–Family Conflict as Mediator in the Job Demands–Resources Model: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2016.00663/full>
- Blanch, J. (2014). Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. *Papeles del Psicólogo*, 40-47.
- Canclini, N. (1990). *Culturas Híbridas*. México: Grijalbo.
- Chou, K. L., & Cheung, C. K. (2013). *EdUHK Research Repository*. Obtenido de Family-friendly policies in the workplace and their effect on work-life conflicts in Hong Kong: <http://repository.lib.ied.edu.hk/jspui/handle/2260.2/15320>
- Costantini, F. (2014). The supreme harmony: Analysis of the concept of harmony in the cosmological, ethical and social thought of zhang zai (1020-1078). *Estudios de Asia y Africa*, 9-30.
- de Janasz, S., Jonsen, K., & Lankau, M. (2013). Dual sources of support for dual roles: how mentoring and work–family culture influence work–family conflict and job attitudes. *The International Journal of Human Resource Management*.
- Gorjón, F. (2017). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos*. Ciudad de México: Tirant Lo Blanch.
- Hoffmann, C., Marchi, J., Comoretto, E., & De Moura, G. L. (2018). Relações entre autoconceito profissional e produtividade na pós-graduação. *Psicologia & Sociedade*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1590/1807-0310/2018v30167961>
- Marqués, J. (1981). *No es natural*. Para una sociología de la vida cotidiana. Barcelona: Anagrama.
- Ministero de Protección Social. (2013). *Informe Ejecutivo Segunda Encuesta Nacional*. Bogota. Obtenido de <http://ccs.org.co/salaprensa/>

- Montserrat, J. O. (2014). Estabilidad laboral y flexiseguridad. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 51-68.
- Ni3n, S., & Pereyra, V. (2018). Construcci3n social del riesgo en el agro uruguayo: desafios a la actividad sindical. *Salud Colectiva*, 743-755.
- OIT. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevenci3n en un mundo de trabajo en transformaci3n*. Ginebra: OIT. Obtenido de Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevenci3n en un mundo de trabajo en transformaci3n.
- P3rez, D., Peralta, J., & Fern3ndez, P. (2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector p3blico de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas*, 541-551.
- Preciado, M., Pozos, B., Colunga, C., V3zquez, J., & 3valos, M. (2017). Relaci3n entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odont3logos mexicanos. *Universitas Psychologica*.
- Redorta, J. (2011). *Gesti3n de conflictos*. Lo que se necesita saber. Barcelona: UOC.
- Yu, K. (13 de Octubre de 2016). *Frontier in psychology: Organization psychology*. Obtenido de Better and Worse: A Dual-Process Model of the Relationship between Core Self-evaluation and Work-Family Conflict: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2016.01579/full>

.....

Luz Marina Ram3n Monje. Doctorante en M3todos Alternos en Soluci3n de Conflictos de la Universidad Aut3noma Nuevo Le3n de M3xico, Magister en Comunicaci3n de la Universidad del Norte y Psic3loga de la Universidad Surcolombiana, 3ltimos dos de Colombia. Cuenta con 17 a3os de experiencia profesional, colegiada activa del Colegio Colombiano de Psic3logos, docente de pregrado de tiempo completo de la Universidad Sim3n Bol3var y de Posgrado de las universidades Americana y Aut3noma del Caribe.

Francisco Javier Gorj3n-G3mez. Doctor por la Universidad Complutense de Madrid, Miembro del Sistema Nacional de investigadores Nivel II, Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Facultad de Derecho y Criminolog3a de la UANL, M3xico, Director Acad3mico del Doctorado en M3todos Alternos de Soluci3n de Conflictos de la Universidad Aut3noma de Nuevo Le3n, presidente de la Asociaci3n Internacional de Doctores en M3todos Alternos de Soluci3n de Conflictos ASID/MASC y del Colegio de Mediadores de Nuevo Le3n. Email: fgorjon@hotmail.com. ORCID ID 0000-0001-5296-6454.

Políticas públicas sobre mediación comunitaria y su relación con la cultura de paz como derecho humano

Public policies on community mediation and its relationship to the culture of peace as a human right

Pedro Paúl Rivera Hernández^a, Nora Marely Vázquez Santos^b

^a<https://orcid.org/0000-0002-2137-2538>

Universidad Autónoma de Nuevo León

^b*Universidad Autónoma de Nuevo León*

Recibido: 31-05-2019 | Aceptado: 24-06-2019

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal determinar la importancia de la mediación comunitaria desde la perspectiva de las políticas públicas y su aplicabilidad en la búsqueda de consolidación de una cultura de paz en la sociedad. Se resalta la importancia de su relación con los derechos humanos, debido a que se considera que es una prerrogativa más, que el Estado como ente social debe brindar a la ciudadanía para la solución de sus conflictos.

Palabras clave: Políticas públicas, mediación comunitaria, cultura de paz, derechos humanos.

Abstract

The main objective of this work is to determine the importance of community mediation from the perspective of public policies and its applicability in the search for the consolidation of a culture of peace in society. The importance of its relationship with human rights is highlighted, since it is considered to be yet another prerogative that the State as a social entity must provide to citizens for the solution of their conflicts.

Key words: Public policies, community mediation, culture of peace, human rights.

1. Introducción

La mediación comunitaria como mecanismo alternativo de solución de conflictos, es una de las áreas más bondadosas que brinda el Estado a través de sus instituciones. Desde esta perspectiva, las acciones que las administraciones públicas realizan en pro de la solución de conflictos, juega un papel trascendental en la vida social. Aunado a ello, la paz, tomándola en cuenta como un derecho humano, es el principal objetivo que tiene este mecanismo, el lograr resolver las diferencias entre las partes en conflicto, con la determinación de que se logre una cohesión de la sociedad.

En relación a lo anterior, el presente trabajo tiene como propósito determinar la importancia de la implementación de la mediación comunitaria como política pública y su impacto en el establecimiento de una cultura de paz, que permita a los ciudadanos vivir de manera armónica en sus relaciones cotidianas. En este sentido, es importante considerar que uno de los principales factores que resaltan, son el educarse en valores, que abonen considerablemente en la interacción de los ciudadanos que forman parte de una determinada comunidad, los cuales, permitirán resolver sus diferencias sin llegar a actos violentos, e incluso, a verse inmersos en procedimientos jurisdiccionales.

En el presente se presentan primeramente aspectos teóricos, donde se definen los conceptos de políticas públicas, mediación comunitaria, derechos humanos y su relación con la cultura de paz. Posteriormente se plasman algunas reflexiones finales, que buscan aportar argumentos para consolidar la cultura de paz como derecho humano.

2. Concepto de políticas públicas

Para fines del presente trabajo es conveniente comenzar exponiendo diversas conceptualizaciones que se han venido forjando a lo largo de la historia sobre las políticas públicas y su concepto en general. Se mencionan las opiniones de diversos autores sobre su concepto y las características principales que poseen las políticas públicas. Se abordan también sus elementos y se analiza el proceso de creación de éstas.

En un sentido amplio y breve, las políticas públicas pueden definirse como las *formas de respuesta construidas por los gobiernos ante los problemas que se presentan* (Tonon, 2012).

Por su parte Aguilar (1994) entiende por políticas públicas:

“Un conjunto de acciones intencionales y causales. Acciones intencionales porque se orientan a realizar objetivos considerados de valor para la sociedad o a resolver problemas cuya solución se considera de interés o beneficio público, y son acciones causales porque son consideradas idóneas y eficaces para realizar el objetivo o resolver el problema”.

Otros autores como Ávila, Gil, López, & Vélez (2012) coinciden en que las políticas públicas deberían entenderse como directrices emanadas del Estado, que se imponen al colectivo como manera de proceder frente a un asunto específico, el cual se considera de interés público.

Por otra parte, el significado moderno de *policy* (*política*) se vincula a la capacidad del gobierno para intervenir racionalmente en la solución de los problemas públicos (Arroyo, 2010). Lo público como lo que es de interés o de utilidad común a todos, lo que atañe al colectivo, lo que concierne a la comunidad, y, por ende, la autoridad de allí emanada (Rivera, 2015).

La disciplina de la política pública aparece en el país en medio de la inconformidad social generalizada a causa de la crisis en los años ochenta (Aguilar, 1994). Aquí es donde las políticas públicas toman un papel relevante en el desarrollo social, tratando de reorientar el rumbo de México hacia la satisfacción del interés colectivo.

Una política pública toma como esencia los distintos aspectos que deben considerarse para cumplir con el objetivo para el cual se crean.

La política pública es la clase de acción directiva de gobierno más extendida, pues cubre prácticamente todos los campos de responsabilidad del Estado y de mayor importancia social, y la actividad que integra las varias dimensiones políticas, legales, financieras y administrativas del gobernar (Aguilar, 1994).

Hasta este punto tenemos claro que es la ciencia política quien da origen a las políticas públicas, sin embargo, la administración pública, es la que las lleva a la práctica.

Podemos afirmar hasta ahora que la creación de las políticas públicas no es una tarea fácil pues se consideran muchísimos aspectos para realizarlas. Se debe identificar lo más claramente posible el problema al que se atribuye su formulación y, además, se busca lograr una participación de la ciudadanía con el fin de que se satisfagan sus necesidades y llegue a ser totalmente eficiente y a cumplirse con el objetivo por el cual fue creada.

Como se exponía en un principio, en el presente apartado también se mencionan las características de una política pública. Muchos autores han expuesto varias de ellas, sin embargo, para efectos de esta investigación, mencionaremos las brindadas por Aguilar (1994), las cuales son:

1. Su orientación hacia objetivos de interés o beneficio público (constitucional o legalmente prescritos) y su idoneidad para realizarlos;
2. La participación ciudadana con el gobierno en la definición de los objetivos, instrumentos y acciones de la política;
3. La decisión de la política por el gobierno legítimo y con respeto a la legalidad;
4. La implementación y evaluación de la política por personal de la administración pública o en asociación con actores sociales o mediante delegación de atribuciones a los actores sociales.

Ahora que tenemos claras algunas de las características que definen a una política pública también consideramos importante mencionar los elementos principales que las componen, los cuales son: “la búsqueda de un beneficio público, la participación ciudadana con el gobierno, la decisión de la política por el gobierno legítimo y con respeto a la legalidad, así como la implementación y evaluación de dicha política” (Rivera, 2015).

Una vez que hemos mencionado las características y los elementos fundamentales de las políticas públicas, podemos comenzar a explicar el proceso de formulación e implementación de estas.

Iniciaremos desde el momento en el cual se comienza a generar las políticas paso a paso, hasta llegar a la implementación y búsqueda de los objetivos trazados desde su creación.

Para comenzar se elabora el plan de acción de la política pública, el cual es definido como el conjunto de decisiones consideradas como necesarias para la producción coordinada y puntual de productos, servicios o prestaciones administrativas y que, en determinadas circunstancias, pueden parcialmente establecido de antemano por el programa de actuación político administrativo (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varone, 2010). A su vez, el proceso de la política pública está constituido por un conjunto de actividades anteriores y posteriores a su decisión, que son fundamentales para que la política tome forma y se ejecute. Cada una de las actividades aporta un elemento que la política requiere para poder establecerse como una respuesta aceptada y eficaz en la solución del problema público (Aguilar, 1994, pág. 46).

Las opiniones respecto a todas las etapas de formulación de las políticas públicas son varias y muy distintas. Más allá de los nombres usados, las operaciones intelectuales y políticas interdependientes que constituyen e integran la política pública, de acuerdo con Aguilar (1994) son las siguientes:

1. La formación de la agenda
2. La definición del problema público
3. La hechura o formulación de la política, es decir, la construcción de opciones para resolver el problema.
4. La decisión o la selección entre opciones
5. La comunicación de la política
6. La implementación de la política
7. La evaluación de la política

Antes de dar inicio al proceso de creación de una política pública, lo primero que se debe tener claro es el problema, es decir, se debe identificar claramente qué es lo que se quiere resolver para que así se pueda estudiar de forma clara la problemática que se pretende contrarrestar.

Una vez identificado el problema y realizada la deliberación para determinar el problema público, pasamos a incluirlo en la agenda gubernamental en la cual convergen distintos actores políticos, quienes tienen las facultades para la toma de decisiones del Estado.

Posteriormente, se procede al diseño y estudio de las posibles soluciones que pudieran dar una solución clara al mismo, y seleccionar cuál es la que se considera más adecuada. En este momento, se define qué tipo de acciones y qué actores pueden enfrentar el problema y controlar sus consecuencias, así como la definición de los recursos legales, financieros y humanos se utilizarán.

Una vez definida la política, el gobierno debe determinar a través de qué tipo de comunicación social dará a conocer a la ciudadanía sobre la medida tomada. Es importante señalar que, hasta este momento, estamos hablando de toma de decisiones en el ámbito político (Rivera, 2015).

La siguiente etapa que es la implementación la podemos ubicar dentro de la esfera administrativa. Para que sea eficaz, se exige que las normas y los objetivos de un programa sean comprendidos cabalmente por los individuos a quienes corresponde (Aguilar, 1996).

Por último, tenemos la evaluación de la política pública. En esta, observamos que se pretende identificar cuáles fueron los resultados de su implementación con el objetivo de que se puedan realizar los ajustes que se consideren necesarios.

La evaluación se lleva a cabo con dos propósitos principales: para aprender de la experiencia, extrayendo lecciones que puedan aplicarse con el fin de mejorar el diseño y la implementación de políticas públicas, y para la rendición de cuentas al público y/o quienes han aportado los recursos utilizados (Feinstein, 2007).

3. Análisis general de la mediación.

Ahora, realizamos un análisis teórico general de la mediación, la cual ha estado presente siempre en la vida del hombre y a través de la historia, ha ido evolucionando constantemente y se ha adaptado a cada época. A largo del tiempo esta ha experimentado variaciones y formalidades que la ubican hoy como uno de los métodos alternativos de solución de conflictos, socialmente más utilizados para lograr una resolución pacífica.

Sabemos que siempre, al vivir en comunidad existen relaciones entre todos los habitantes. lo cual nos lleva a compartir diferentes formas de pensar, de actuar y de opinar lo cual en ocasiones puede generar conflictos que, de alguna u otra manera, suelen alterar el orden social en el que se habita generando disputas y descontento entre los miembros.

Una clara definición sobre la mediación es la que nos brindan Pérez & Rodríguez (2003):

“Proceso de resolución de disputas en la cual una o más terceras partes imparciales, intervienen en un conflicto con el consentimiento de los disputantes y los asiste para que negocien un convenio satisfactorio para las partes”,

También podemos definirla como aquel proceso voluntario, a través del cual las partes en disputa son asistidas por un tercero neutral, que las ayudará a negociar un acuerdo mutuamente satisfactorio (Helmlinger Casanova & Cruz Tamburrino, 2009).

Gracias a las definiciones anteriores podemos afirmar con toda seguridad que la mediación toma un rol sumamente relevante hoy por hoy. Al implementarse este mecanismo en la sociedad, se busca lograr una cultura de paz, que tenga el firme objetivos de responder y dar solución a los conflictos que se presentan día con día dentro de las comunidades. Además, se busca que la sociedad al elegirla como vía de resolución de conflictos, disminuya o evite acudir a procedimientos jurisdiccionales ante los tribunales correspondientes donde se da una confrontación entre las partes.

Desde nuestro punto de vista, es de gran trascendencia todos los conceptos generados por cada uno de los autores, sin embargo, uno de los que nos parece más claro y completo es el establecido en la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León.

Este concepto manifiesta los principios que deben seguir tanto el mediador como los mediados. Podemos darnos cuenta de que no se logra concentrar lo que es una idea absoluta de mediación.

Analizando otras definiciones, Parkinson explica que la mediación no es una panacea universal y sus beneficios no son automáticos, sino que dependen en gran parte de la motivación de los participantes para alcanzar un acuerdo, los temas en juego y las habilidades y experiencia del mediador (Parkinson, 2005).

El autor anterior nos da a entender que, por las características de la mediación, se tiene

que cumplir con principios esenciales, como la voluntad de las partes y de la preparación de un tercero neutral quien debe conocer las técnicas comunicacionales para llevar el procedimiento a una conclusión positiva para que el proceso de mediación pueda darse de manera eficaz y acertada.

Para Sara Cobb la mediación es una institución que otorga a las partes una manera, un procedimiento para gestionar sus disputas, más que resolver el conflicto en concreto (Munuera, 2007).

También se afirma que la mediación es aquél método de solución de conflictos en el cual las partes tienen la oportunidad de superar o componer de manera directa, rápida y económica sus diferencias susceptibles de transacción límite legal de los conflictos a mediar, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial, obteniendo de manera voluntaria un resultado gana-gana (García & Gómez, 2009).

Actualmente en México se procura difundir a la sociedad información acerca de los mecanismos alternativos con bondades tales como la transparencia, la equidad y el protagonismo de las partes en el proceso, para brindar solución a las disputas de los ciudadanos, poniendo dichos mecanismos al alcance y conocimiento de todos. (Rivera, 2015). Desde esta perspectiva, observamos algunos otros beneficios por utilizar la mediación, tales como rapidez, bajo costo económico para todo conflicto excepto para aquellos que no son considerados de poder resolverse a través de este mecanismo.

Los MASC cuentan con algunos principios fundamentales que creemos importante mencionar, entre ellos se encuentran los siguientes: Confidencialidad, voluntariedad, flexibilidad, cooperatividad y creatividad, rapidez y economía, neutralidad y autocomposición (Gorjón & Sáenz, 2009).

Repasando los principios anteriores podemos notar que poseen la viva esencia de este mecanismo, es decir, la voluntad de las partes, sin la cual la mediación no tendría sentido alguno. La confidencialidad, al señalarse que no se podrá dar ni utilizar nada de lo que se trate al momento de llevar a cabo la mediación. En relación con el resto de los principios como flexibilidad, cooperatividad y creatividad, rapidez y economía, neutralidad y autocomposición, se manifiestan las grandes bondades que tiene la mediación en comparación con un procedimiento judicial.

Gracias a lo anterior se reconoce que estas son características que plasman la esencia total de la mediación, y que, en comparación con un procedimiento ante los tribunales, tiene mayor eficiencia y eficacia en su implementación. Aunado a esto consideramos pertinente señalar que, el uso de la mediación desahoga el trabajo de los tribunales, no hay ganadores ni perdedores dada la voluntariedad de las partes, plasmándose el principio ganar – ganar. Y por último, una de las diferencias que consideramos importantes es que, al participar activamente, las partes limitan la intervención de un juez.

La mediación de alguna manera hace que la participación ciudadana se incremente, lo cual es trascendental. Los sistemas democráticos favorecen que los ciudadanos – principalmente los profesionales – se preocupen por asuntos políticos y sociales que antes sentían desinterés (Gorjón & Sáenz, 2009).

4. La mediación comunitaria y su relación con las políticas públicas

Explicar las políticas públicas y los distintos mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la mediación comunitaria, tiene una gran relevancia para la consolidación de un sistema democrático ya que como miembros de una comunidad compartimos el territorio en el que habitamos (Nató & Rodríguez, 2001).

Es por ello por lo que la mediación comunitaria juega un papel prioritario en la vida cotidiana de una comunidad. A través de ella, los problemas que no poseen trascendencia jurídica pueden contenerse y evitar que el conflicto tome otros niveles, es decir, la mediación comunitaria crea un espacio institucionalizado para la resolución de conflictos, a través de la mediación por profesionales capacitados, para evitar que los conflictos se conviertan en acciones violentas.

Por lo anterior, nosotros tenemos la obligación de cuidar nuestros intereses. Es en este punto donde la mediación comunitaria, la ciudadanía asume un papel trascendental, al ser ésta la que provoca el conflicto. Sin embargo, es ella misma quien la resuelve. (Rivera, 2015).

Debido a la interacción que existe entre todos los miembros de una comunidad estos mismos se encuentran con una posible conflictividad que deriva del hecho de estar conviviendo con otras personas que tienen exactamente los mismos derechos y deberes, pero con opiniones, sentimientos y costumbres muy distintas, también de educación y de pautas de comportamiento con las que cada uno se desenvuelve. Esto algunas veces ocasiona conflictos que pueden parecer irresolubles.

Podemos afirmar que la mediación comunitaria se dirige a los conflictos que se producen por el hecho de compartir de manera diversa el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos (Puntes, 2007). Entonces podemos afirmar que son múltiples los conflictos que se pueden resolver por esta vía, ejemplo de esto son los ruidos molestos, olores desagradables, problemas con plantas y árboles, uso de espacios comunes, animales domésticos, etc.

Es ahí cuando entra la mediación comunitaria, social o ciudadana que se presenta como un procedimiento de resolución del conflicto más adecuado y útil, teniendo presente que, a menudo, las personas enfrentadas deben continuar relacionándose (Villagrasa, 2011). La mediación comunitaria debidamente implementada y aplicada genera confianza, pues considera las propias vivencias, las tradiciones y circunstancias sociales de cada comunidad.

Gimeno y Reina señalan que la mediación comunitaria supone devolver a los ciudadanos el poder para resolver sus conflictos a través de un procedimiento democrático, recuperando la capacidad de decidir la solución a sus propias controversias, sin que sea un tercero el que deba imponer una decisión (Rivera, 2015).

Así mismo, El Estado como garante del orden social, político y jurídico, en conjunto con los ciudadanos, organizaciones no gubernamentales y cualquier otro tipo de organización ciudadana, está obligado a crear políticas públicas que den como resultado la satisfacción de las necesidades sociales.

Por este motivo nos parece pertinente afirmar que la mediación debe ser considerada como una política pública que busca el lograr una pacificación de los conflictos, a través de la gestión directa de los mismos, que genere esa cultura de paz necesaria en toda sociedad involucrando la participación de todos los afectados.

En el año 2008 se presentó una reforma al artículo 17 constitucional en el cual se hacía presente un referente para los mecanismos alternativos de solución de conflictos. De acuerdo con la reforma constitucional en materia de seguridad y justicia y con todo el trabajo desarrollado en foros, reuniones de legisladores con expertos en mediación, académicos y la sociedad en general, se da la pauta para el diseño e implementación de políticas públicas que tengan como objetivo la inclusión de una cultura de paz que se inserte en nuestro actuar diario. Con lo cual se pretende disminuir la confrontación entre los integrantes de la sociedad.

Si bien las políticas públicas tradicionales se han configurado en torno a la satisfacción de derechos sociales o colectivos, como una actividad externa y provista por el estado; actualmente se viene promoviendo un cambio del enfoque tradicional al enfoque basado en los derechos humanos, que se caracteriza por un esfuerzo por construir una capacidad reflexiva orientada a desarrollar un tipo de ciudadanía que involucre no solo el reconocimiento político-estatal, sino que también el socio-cultural (Tonon, 2012).

Al implementar la mediación comunitaria en la sociedad buscamos lograr la pacificación de los conflictos que atacan día a día a las comunidades. También se pretende que la sociedad al decidir resolver sus problemas mediante este mecanismo se disminuya o se evite totalmente asistir ante los tribunales correspondientes donde se exponga a las partes a una confrontación.

Al ser implementada para la resolución de los conflictos entre los ciudadanos, busca el obtener la reparación del daño, una pacificación social, una cultura de paz, además de una consolidación de valores tales como el perdón, el respeto, aceptación de la diversidad, la convivencia, etc.

Por lo anterior, encontramos una relación directa entre las características principales expuestas sobre la mediación y lo que se pretende alcanzar cuando se habla de la reparación del daño.

Como ya se mencionó anteriormente, las políticas públicas cuentan con características claras: un beneficio público, participación ciudadana, decisiones legítimas, legalidad, implementación y evaluación de la misma. De tal suerte, podemos afirmar que la mediación comunitaria debe ser considerada como política pública, debido a que son aspectos que también se encuentran presentes en el proceso de mediación. Se resuelven conflictos privados buscando beneficios colectivos, va dirigida a que los ciudadanos participen de forma activa en la búsqueda de la solución, el servicio es prestado por las administraciones públicas conforme a las leyes establecidas, a la vez, que se realiza un análisis de los resultados del mecanismo con el objetivo de buscar la mejora continua es un desarrollo.

5. La cultura de paz como objetivo de la implementación de la mediación comunitaria y su tratamiento como derecho humano

La mediación está totalmente ligada a la contribución de un fomento total de la cultura de paz, pues, como lo explica Cabello (2015) “la mediación, como transformadora de conflictos, se convierte en una vía más para alcanzar la paz, debido a que trasciende los objetivos de las partes en conflicto, definiendo otros objetivos”.

Gracias a la UNESCO en el año 1989 es cuando se comienza a hablar de una Cultura de Paz, pero se ha venido mencionando desde tiempos de la Segunda Guerra Mundial Cabello (2015),

El concepto de Cultura de Paz es definido por la UNESCO como:

Conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados principalmente en el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no-violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación; el respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales; el compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos y el respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres (Cabello, 2015).

Nuestro mundo se encuentra en constante cambio, la tecnología avanza, la globalización se hace presente en nuestra vida diaria, innovamos, crecemos y aprendemos, es por ello que se considera relevante el respeto a los derechos humanos.

Lamentablemente este término se podría considerar “nuevo” ya que, remontándonos a épocas pasadas los derechos humanos han recorrido un sinuoso camino para poder llegar a ser reconocidos como lo son ahora. Las luchas para que estos derechos le sean reconocidos ampliamente a cada individuo, sin distinción alguna, se han vuelto cada vez más constantes.

La siguiente definición nos ayuda a obtener una visión más clara del concepto.

Pérez (2004) nos dice que los Derechos Humanos son: “Un conjunto de facultades e instituciones, que, en cada momento histórico, concretan las exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad humanas, las cuales deben ser reconocidas positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional e internacional [...] Estos derechos son inherentes a la persona humana; son universales, inalienables, imprescriptibles”.

Algunos de los autores consultados para la realización de este escrito opinan diferente cuando se trata de conocer las ideas y sucesos que impulsaron el comienzo del desarrollo de los derechos humanos como hoy son conocidos y aplicados. También se tienen distintas opiniones respecto a las épocas que les dieron inicio. Algunos opinan que su comienzo se ubica en el inicio de la humanidad, otros que se crean a partir de los diferentes pensamientos de algunos filósofos y otros más que comienzan gracias a los conflictos y guerras en Europa, algunos incluso mencionan la reforma religiosa como un gran detonante.

Creemos firmemente que la historia de los derechos humanos comienza gracias a todos los factores antes mencionados.

Dejando de lado algunas ideas religiosas y filosóficas podemos afirmar que, como menciona Escobar (2011), la “formulación [del concepto de derechos humanos] está inspirada en la revolución francesa; aunque con fundamentación en el mundo antiguo”. Claro que previo a esta revolución existieron ideas filosóficas que ayudaron a que aconteciera dicho suceso y

que después se proclamara la Declaración de 1789.

Tünnermann (1997) explica: “El siglo XVIII es conocido, precisamente, como el ‘siglo de las luces’, de la Ilustración. Los pensadores de la época creían en el derecho natural, en la ‘razón’ y en el ‘progreso’, se mostraban escépticos frente a la religión, críticos del ‘derecho divino de los reyes’ y de las instituciones sociales existentes. La Revolución llegó así a ser dialécticamente inevitable”.

De esta manera nacen los “derechos de primera generación”, es decir, los derechos civiles y políticos a los que dio lugar la Revolución francesa. En la “primera generación” los derechos humanos planteaban la no interferencia del Estado en la vida de los ciudadanos; sin embargo, con el paso del tiempo se advirtió que estos derechos necesitaban ser complementados ya que se consideró que no eran suficientes y se debía ampliar su concepto.

Años después se comienzan a desarrollar los llamados derechos de “segunda generación”, cuando definitivamente ya no resultaba suficiente un papel escrito, sino que se requería la práctica de estos derechos que incluían el mejoramiento de algunos aspectos que iban desde lo económico hasta lo cultural.

Gracias a Bobbio (citado por Pérez, 2005) se establece que la Constitución mexicana de 1917 y la Constitución de Alemania de 1919 influyeron en el impulso de esta generación de derechos. En ambos países ya se exigían derechos que tenían que ver con el empleo, la vivienda, el salario justo, servicios de salud y el descanso, entre otros.

Más adelante en la historia llega la época de la internacionalización, esto sucedió durante los acontecimientos de la segunda guerra mundial, justo después de los horrores causados por el holocausto, las muertes y los ataques tan bárbaros a la dignidad humana, ataques tan horribles y desgarradores que incluso ahora, tantos años después, todavía cuesta trabajo creer que alguna vez llegaron a suceder.

Con el fin de prevenir futuros actos de barbarie se organizaron asambleas internacionales (gracias a la Organización de las Naciones Unidas) en las que participaron diferentes Estados que se comprometieron a realizar acciones más responsables contra estos actos y se propusieron nunca dejar que siniestros contra la dignidad humana volvieran a cometerse. En esta misma época se resalta el inicio de una inmensa lucha por la igualdad y se deja de referirse a los derechos humanos como “derechos del hombre”.

En la tercera generación de derechos humanos, desarrollada en los años setenta, se incluía un conjunto de prerrogativas, como por ejemplo el derecho al medio ambiente, al desarrollo y sobre todo se comienza a hablar del derecho a la paz. Esta generación, como puede observarse, está enfocada en los pueblos y las colectividades; nace como respuesta a la necesidad de cooperación entre las naciones.

En cuanto a la cuarta generación de derechos humanos se habla de la igualdad entre individuos y asimismo se exige al Estado que no se haga distinción alguna entre hombres y mujeres y que se tenga acceso a todos los derechos de una manera equitativa e igualitaria. Además, se busca que no se hagan discriminaciones de ningún tipo, incluyendo nacionalidad, orientación política, sexo, etcétera.

Esta breve explicación sobre las diferentes generaciones de derechos humanos se puede observar con mayor claridad la manera en la que el concepto del término se ha venido estableciendo históricamente. Gracias a estas etapas, los derechos humanos han podido

llegar hasta lo que hoy conocemos y luchamos por su total respeto para cada individuo universalmente.

“El fenómeno de los DDHH se ha convertido en un componente de la agenda global contemporánea, de los grandes temas de estado como el buen gobierno, la educación, la ciudadanía, impregnando todas las esferas de la vida política, cultural, económica y social. Hoy en día, el trinomio DDHH, paz y democracia constituye el mínimo fundamental en la realización del desarrollo humano” (Galvis, 2007).

De esta manera se advierte que los diferentes Estados han trabajado arduamente, algunos más que otros, en establecer y consolidar la inclusión y, sobre todo, el respeto de los derechos humanos. Así se ha logrado establecer diversos programas y acciones gubernamentales que se implementan para lograr la paz y el orden social y por consecuencia el respeto de los derechos humanos debidamente reconocidos.

6. Conclusiones

Las políticas públicas en todo Estado democrático de derecho juegan un papel importante en su desarrollo. El gobierno, al tomar en consideración a la mediación comunitaria dentro de sus políticas públicas, ha logrado avanzar en la búsqueda de la resolución de conflictos que muchas ocasiones no se consideran trascendentales, para llegar a resolverse en un procedimiento judicial.

Por tanto, se considera que este es uno de los mecanismos alternativos más idóneos en lograr el establecimiento de una cultura que busque la paz social. Se puede concluir que, el aspecto educativo es el principal factor en lograrlo, porque es, tanto en el núcleo familiar, como en los diversos niveles educativos que se deben cursar, donde se aprenden valores, a respetar a los ciudadanos, las reglas, lo cual, logra que la convivencia dentro de la comunidades sea armónica.

Asimismo, el ser humano, como ente político, no está exento de presentar diferencias con otros integrantes, y es ahí donde esa cultura surge para que, de manera adecuada, puedan, sin necesidad de actos violentos, resolver sus diferencias, y donde el Estado tiene un papel importante, al tener la posibilidad de brindar como tercero imparcial, el servicio de mediación comunitaria.

Con lo anterior, podemos afirmar la necesidad de que la mediación comunitaria sea considerada como política pública, es decir, como una acción gubernamental que tenga como objetivo satisfacer la necesidad de resolver los conflictos dentro de las comunidades, permitiendo permear en una concientización de su tratamiento y que tenga como fin último el lograr la paz. De esta manera, se avanzaría significativamente en establecer una cultura de paz, la que, a su vez, debe considerarse como derecho humano.

Desde la concepción de los derechos humanos, vistos como prerrogativas que tienen los individuos, se considera que la cultura de paz forma parte de dichas prerrogativas, pues busca utilizar valores, actitudes, resaltando el aspecto educativo de los ciudadanos que sirvan para la solución de conflictos, generando una pacificación social, por ende, vida, igualdad, etc.

Por último, se considera que, el binomio Estado – sociedad, debe trabajar en conjunto en el diseño de las políticas públicas que tengan como objetivo la resolución de conflictos de las comunidades, con el firme objetivo establecer los lineamientos en conjunto, y que esto, permita actuar de manera equitativa y justa.

7. Trabajos citados

- Aguilar Villanueva, L. F. (1994). *Política Pública*. México: Biblioteca Básica de Administración Pública.
- Aguilar Villanueva, L. F. (1996). *La Implementación de las Políticas*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Arroyo Rivera, C. C. (Diciembre de 2010). *Propuesta de un Modelo para Evaluar la Implementación de la Política Pública de Profesionalización del Servicio Público*. Monterrey, Nuevo León, México: Tesis Doctoral.
- Avila Rendón, C. L., Gil Obando, L. M., López López, A., & Vélez Álvarez, C. (2012). Políticas Públicas y discapacidad: Participación y ejercicio de derechos. *Investigaciones Andina*, 14(24), 457-475.
- Cabello Tijerina, P.A (2015). *Retos y perspectivas de los MASC en México*. México: Tirant Lo Blanch
- Escobar Delgado, R.A. “Los Derechos Humanos: Concepto, Visión Y Recorrido Histórico”. *Revista Republicana 11* (2011): 90. Web. 21 Feb. 2016.
- Feinstein, Osvaldo;. (Mayo-junio de 2007). Evaluación pragmática de políticas públicas. *Información Comercial Española, ICE: Revista de Economía* (8), 19-31.
- Galvis Sánchez, Cristian; (2007). La construcción Histórica de los Derechos Humanos. *Revista Latinoamericana de Bioética*, Julio-Diciembre, 54-65.
- García Murillo, J. G., & Gómez Bivian, L. H. (2009). *Panorama General del Arbitraje en México*. En J. E. Vargas Viancos, & F. J. Gorjón Gómez, Arbitraje y Mediación en las Américas (págs. 305-316). México: CEJA - UANL.
- Gorjón Gómez, F. J., & Sáenz López, K. A. (2009). *Métodos alternos de solución de controversias*. México: CECSA.
- Helmlinger Casanova, K., & Cruz Tamburrino, J. (2009). *Evolución de la resolución alternativa de controversias constitucionales civiles y comerciales en Chile*. En J. E. Vargas Viancos, & F. J. Gorjón Gómez, Arbitraje y Mediación en las Américas (págs. 115-125). México: CEJA - UANL.
- Munuera Gómez, P. (2007). El Modelo Circular Narrativo De Sara Cobb Y Sus Técnicas. *Portularia*, VII (1-2), 85-106.
- Nató, A. M., & Rodríguez Querejazu, G. (2001). *Mediación Comunitaria: Practicar una Ética de la Paz*. En C. González-Capitel, Mediación x 7 (págs. 77-123). Barcelona: Atelier.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.

- Pérez Fernández del Castillo, O., & Rodríguez Villa, B. M. (2003). *Manual básico del conciliador*. México: ONG. Vivir en paz.
- Pérez Luño, A. E. (2004). *Los derechos fundamentales* (8.ª ed.). Madrid: Tecnos. — (2005). *Derechos Humanos, Estado de derecho y Constitución* (9.ª ed.). Madrid: Tecnos.
- Puntes, S. (2007). *La mediación comunitaria. ciudadanos, derechos y conflictos*. Colombia: Cámara de Comercio de Bogotá.
- Rivera Hernández, P. P. (2015) *La Mediación Comunitaria como Política Pública y su Impacto en la Reparación del Daño*. Monterrey, Nuevo León, México: Tesis Doctoral.
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2010). *Análisis y Gestión de Políticas Públicas*. Ariel.
- Tonon, G. « La utilización de indicadores de calidad de vida para la decisión de políticas públicas», *Polis* [En línea], 26 | 2010, Publicado el 20 abril 2012, consultado el 12 julio 2018. URL:<http://journals.openedition.org/polis/820>
- Tünnermann Bernheim, C. *Los Derechos Humanos: Evolución Histórica y Reto Educativo*. 2nd ed. Caracas: UNESCO, 1997. Print.
- Villagrasa Alcaide, C. (2011). *La Mediación Comunitaria o Vecinal*. En H. Soletto Muñoz, *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos* (págs. 545-563). Madrid: Tecnos.

.....

Pedro Paúl Rivera Hernández. Doctorado en Filosofía con orientación en Ciencias Políticas por la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Maestría en Derecho Procesal Constitucional y Licenciatura en Derecho por la Facultad de Derecho de la UANL. SNI Nivel C. Profesor de Licenciatura y Posgrado en y Coordinador de Planeación Académica de Posgrado de la FCPyRI, UANL. Miembro del Comité Evaluador de Maestrías de la UANL. Correo electrónico: <pedro_riverahdz@hotmail.com>.

Nora Marely Vázquez Santos. Licenciada en Relaciones Internacionales por la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Estudiante de Maestría en Ciencias Políticas y becaria CONACYT. Correo electrónico: <nmarelyvazquez@gmail.com>.

Comics, medio pedagógico innovador, creativo para la resolución de conflictos escolares

Comics, an innovative, creative pedagogical tool for solving school conflicts

Lourdes Isabel Albor-Chadid^a

^a<https://orcid.org/0000-0002-1020-0749>
Universidad Simón Bolívar

Recibido: 07-06-2019 | Aceptado: 24-06-2019

Resumen

En toda época, en todos los tiempos se presentan conflictos por las diferencias de pensamientos, competencias, estancamientos u obstáculos por el alcance de las autorrealizaciones, relaciones de poder creando coerción. Lo importante es que desde la Ciencia se esté trabajando constantemente para la creación de medios pedagógicos innovadores, creativos aplicados en el aula de clases para aminorar los impactos de la violencia en los escenarios escolares. El presente estudio tiene como objetivo evidenciar la aplicación de la estrategia pedagógica lúdica del comic como medio facilitador pedagógico en procura de disminuir el conflicto escolar, asimismo para afianzar el aprendizaje teórico-práctico en el aula de clases. Se realizó una investigación de tipo cualitativo con metodología aplicada de la Investigación-Acción Participación. La población escogida fueron 30 estudiantes preadolescentes entre los 11 y 12 años de edad de la Institución Educativa “San José” de la ciudad de Barranquilla-Colombia. Como resultados se encontró que el comic o las historietas representan un medio eficaz pedagógico para la observación e identificación de la magnitud con el cual cada individuo interpreta el fenómeno de la violencia escolar. Además, que representa la proyección de pensamientos, emociones y acciones dirigidas a la confrontación de los conflictos, así como un medio facilitador para la comunicación y el dialogo de saberes.

Palabras clave: Comics, conflicto escolar, innovación, comunicación, pedagógico.

Abstract

In every age, in all the times issues arise due to the differences of thoughts, skills, stagnations or barriers by the scope of the autorrealizaciones, power relations, creating coercion. What is important is that since the Science is constantly working for the creation of innovative educational, creative, applied in the classroom to lessen the impacts of violence in school settings. The present study aims to demonstrate the application of the pedagogical strategy fun of the comics as a means of teaching facilitator; in seeking to reduce conflict in school, also to reinforce the theoretical learning-practical in the classroom. We carried out a research type qualitative methodology of Research-Action-Participation. The population chosen were 30 students pre-teens between 10, 11 and 12 years of age, the Educational Institution: "San Jose" in the city of Barranquilla-Colombia. As a result, it was found that the comics or the cartoons represent an effective means of teaching the observation and identification of the extent to which each individual interprets the phenomenon of school violence. In addition that represents the projection of thoughts, emotions and actions led to the confrontation of the conflict, as well as a media facilitator for the communication and the dialogue of knowledge.

Key words: *Comics, school conflict, innovation, communication, pedagogical.*

1. Introducción

El fenómeno de los conflictos escolares es por hoy una de las evidentes crisis que afrontan estudiantes, profesores y comunidad académica en general. No queda duda que es una tarea diaria y frecuente en la que profesores desde sus saberes prácticos deben resolverlos en ocasiones de manera confusos ya que el conflicto básicamente radica en la lucha por una defensa de la moral y de la libertad.

Es, por tanto, que se insiste en generar leyes de protección contra la violencia escolar, pero con frecuencia los mecanismos pedagógicos utilizados se quedan cortos por la insistencia de nuevos problemas consecuentes de las complicaciones que resultan ante el acoso escolar.

Es decir que se está en la necesidad de innovar, crear estrategias de permanentes cambios que resulten pertinentes, ya que el fenómeno es una situación que amerita estar observándolo, analizándolo para generar constantes reflexiones con efectos de cambios.

Sin duda la comunicación y el dialogo son elementos facilitares que como afirma Habermas (1989) el entendimiento funciona como mecanismo coordinador de la acción solo puede significar que los participantes en la interacción reconocen intersubjetivamente las pretensiones de validez con que se presentan unos frente a otros (p. 143).

Ante el mecanismo propuesto como fuente de inspiración para confrontar los conflictos escolares, se presenta el comic como herramienta estructurada con principios pedagógicos ya que en él los participantes a través del dibujo, de la historia reconocen sus competencias, autorreconocimientos, valores, medio lingüístico en el que reflejan sus percepciones y formas de interpretar el mundo.

Su pretensión se valida por la autenticidad, sinceridad con que se manifiestan los estados subjetivos. (Habermas, 1989).

2. Literatura Revisada

2.1. Fenómeno de la Violencia

Sotelo (2013) menciona a Otto Klineberg quien afirma que la agresión es una característica natural del hombre y que del paso de la agresión a la violencia se aprende, entonces afirma que los conflictos son necesarios para la evolución, progreso, y nuevas adaptaciones ante los cambios circunstanciales de la vida. Sin embargo, Henri Laborit (1981) propone:

La teoría de que los comportamientos innatos son muy limitados, y no todos violentos, además de que pueden ser corregidos, sobre todo si la humanidad deja de recompensar las conductas violentas. (p. 53).

La Organización Panamericana de la Salud OPS (2002), define la 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

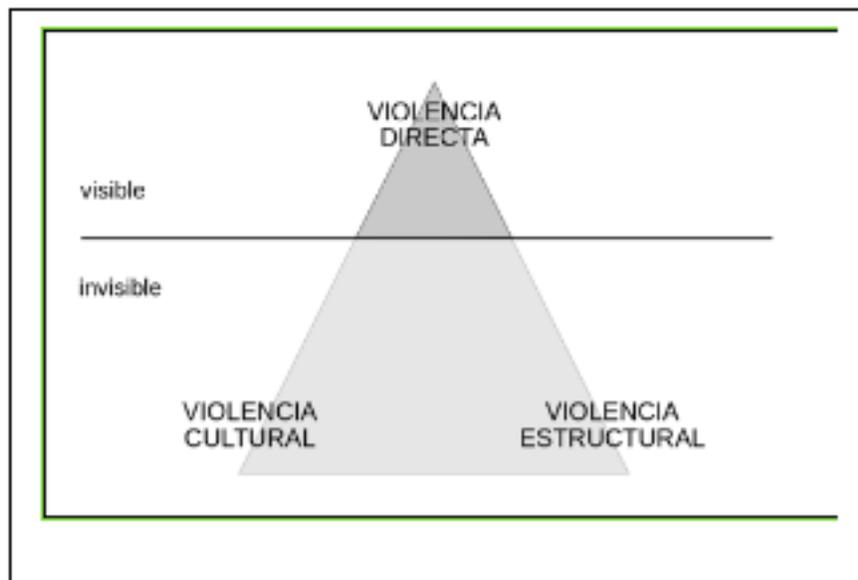
probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

Con base en la definición que hace la OPS, Galtung (1993) la describe de manera específica de la siguiente manera:

- La **violencia directa**, la cual es visible, se concreta con comportamientos y responde a actos de violencia.
- La **violencia estructural**, que se centra en el conjunto de estructuras que no permiten la satisfacción de las necesidades y se concreta, precisamente, en la negación de las necesidades.
- La **violencia cultural**, la cual crea un marco legitimador de la violencia y se concreta en actitudes. se expresa también desde infinidad de medios (simbolismos, religión, ideología, lenguaje, arte, ciencia, leyes, medios de comunicación, educación, etc.).

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta gráfica para mayor comprensión del fenómeno de la violencia presentado por Galtung (1993).

Figura 1: Triángulo de la Violencia - directa, estructural o cultural



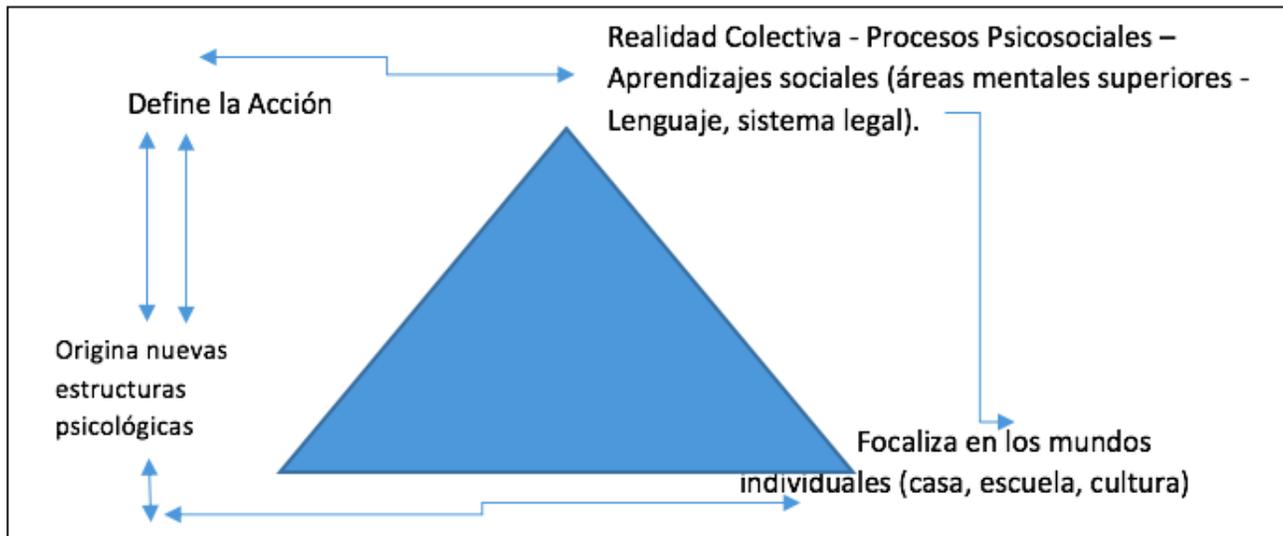
La violencia constituye una realidad social que está implícita en una cultura con estructuras invisibles, invariables que expresan lenguajes históricos y que se concretan ante la falta de estrategias de afrontamiento con efectos de aparición de conflictos y crisis.

2.2. Definición y origen del conflicto

El conflicto ha sido tema de estudio a través del tiempo, ya que se considera como un tema transversal que incide en todo un ecosistema, no solo afectando el ser humano, sino

también a otras especies vivas. Es, por tanto, surgen modelos como el Fiske, Katayama, Markus y Nisbett (1998) quienes muestran como el sistema social es una estructura de aprendizajes continuos cíclicos que van desde la casa, escuela, contexto lo que origina nuevas estructuras psicológicas para llegar a las acciones.

Figura 2: Modelo Fiske, Katayama, Markus y Nisbett (1998). Estudio del conflicto.



Fuente: Análisis propio.

Para dar mayor interpretación a la intención de dar explicación al origen de los conflictos, es necesario tomar las fuentes del conflicto que propone Redorta (2001):

- Freud: conflicto entre el deseo y la prohibición (lucha por el deber) que resulta Represión – Defensas.
- Darwin: Conflicto entre el sujeto y el medio (Lucha por existir) que resulta Diferenciación, Adaptación.
- Marx: Conflicto entre clases sociales. (Lucha por la igualdad). Resulta: Estratificación social, jerarquía, comparación social.
- Piaget: Conflicto en la toma de decisiones experienciales. (Lucha por ser). Resolución de dilemas, aprendizaje. (p. 19).
- De las anteriores teorías del origen de los conflictos, también es de importancia anotar:
- Erikson: La Teoría del Desarrollo Psicosocial donde el ser humano afronta conflictos en la transición de una etapa a otra que sirve como punto de inflexión en su desarrollo. Es de anotar que en estas etapas el ser humano debería cumplir unas tareas que de no cumplirse habría un potencial de fracaso.

Pero qué es el conflicto: John Dewey “El conflicto es el tábano del pensamiento. Estimula nuestra percepción y nuestra memoria. Fomenta la investigación. Sacude nuestra pasividad de ovejas, incitándonos a observar y a crear. El conflicto es el cine qua non de la reflexión y

la inventiva. Así mismo el término chino de crisis (wiji) se compone de dos caracteres que significan peligro y oportunidad, concurrentes al mismo tiempo. (Wilhelm, 1967). Por otro lado, la palabra inglesa se basa en el griego Krinein, que significa decidir. Las derivaciones de la palabra griega indican que la crisis es a la vez decisión, discernimiento, así como también un momento crucial durante el que habrá un cambio para mejorar o empeorar (Lidell & Scott, 1968).

Sin embargo, se precisa que el conflicto como afirma Lewis Coser (1970), sobreviene cuando diversos grupos e individuos frustrados se esfuerzan por aumentar su parte de gratificación. Sus demandas encontrarán la resistencia de aquellos que establecieron previamente un “interés creado” en una forma dada de distribución de honor, riqueza y poder. (p. 32).

Es por tanto que se considera que la diversidad es un concepto complejo puesto que significa pluralidad, donde en ciertas circunstancias no se reconoce las características subjetivas propias de cada sistema en sus respectivas realidades sociales, no generando comprensión y explicación de las representaciones sociales propias de cada cultura.

Es entonces que se empieza a hablar de conflictos, confrontaciones entre fines y era necesario plantear alternativas que generaran un grado de homeostasis entre los sistemas y es entonces cuando se concretan acciones sociales que buscaban encontrar significados e interpretaciones ante las manifestaciones inadecuadas de las conductas con esperanzas de construir cambios sociales.

Luego aparece en el escenario la psicología social del aprendizaje social donde las conductas tienen su nacimiento mediante la observación donde cada persona puede percibir sus acciones y sus posibles consecuencias y de este aprendizaje social concientizarse, reflexionar de sus efectos para poder autorregularse y así concretar metas.

De acuerdo a lo anterior, se hace un análisis funcional conductual psicológico de las causas y efectos que genera una situación de conflicto:

| Función estímulo antecedente | Función de respuesta | Función de estímulo consecuente |
|-------------------------------------|---|---|
| Injusticias intolerables | Aparición de ansiedades, frustraciones por restricciones de anhelos | Ira, desequilibrio en el sistema, psicológicos, pérdida legitimidad de gobernantes. |

Fuente: Análisis Propio

Por tanto, se hace un énfasis desde la sociología en que el conflicto genera frustración de expectativas. Davies (2007) afirma que las expectativas pueden ser de dos tipos las económicas y las de poder, así mismo Gurr (2015) especifica la privación relativa que acontece cuando se originan resentimientos por no conseguir lo que se cree merecer y la frustración sistemática de Feierabend & Nesvold (1969) quienes exponen la frustración sistémica.

Entonces se establece la necesidad de fundamentar acciones dirigidas al dialogo, la comunicación que podría ser útil como condición amplia que permita generar reflexiones en torno a las realidades sociales de cada individuo.

2.3. Teoría de la Acción-Comunicativa-Medio de comprensión e interpretación para la construcción de paz

La Teoría de Acción-Comunicativa de Jurgen Habermas (1987), constituye un concepto centrado, neutro que facilitaría la comprensión e interpretación del paradigma pacífico, la paz neutra.

Habermas (1987) expresa en su teoría que desde la racionalidad es posible dialogar acerca de cuáles valores son idóneos teniendo en cuenta las estructuras de las culturas. Es decir, propone que la Racionalidad esté inherente a las acciones comunicativas con medios pedagógicos aplicados para generar reflexiones, críticas, interpretaciones con fines de lograr autorreflexiones emancipadoras con recursos de la investigación social donde se haga distinción entre la teoría y la práctica. Constituyendo la práctica como medio para evidenciar las teorías con implicaciones metodológicas que permitan su validez descriptiva, de explicación de lo que es y justificación, aclaración de la objetividad verdaderas de las acciones. (p. 21).

Por tanto, el lenguaje expresado a través del dialogo con criterios racionales condiciona el área cognitiva del ser humano a través de sus áreas sensoriales a percibir, escuchar, a saber, interpretar, concretar símbolos que sustentan una estructura comunicativa y significativa del mundo de la vida.

Por tanto, Jiménez (2009) afirma:

Es a partir del lenguaje como se construyen las relaciones interpersonales, intrapersonales, colectivas, organizacionales, educativas y virtuales en un mundo donde es necesario construir la paz. El lenguaje es una facultad humana que se expresa en conocimientos, habilidades, actitudes y dominios de redes de mitos, signos, símbolos y códigos portadores de significados, en unos contextos determinados. Por todo ello, el lenguaje posibilita la interacción y coordinación de las acciones de los seres humanos en un flujo de sensibilidades, actitudes, vivencias, pensamientos y hábitos. (p. 17).

Es decir, el lenguaje ordinario a partir del dialogo permite la ilustración, comprensión del nuevo conocimiento, sus confrontaciones y la lógica de una racionalidad objetiva. Entonces se podría afirmar de la importancia del pragmatismo teniendo la experiencia como punto de aprendizajes donde puedan confluir culturas neutras, hibridaciones y amalgamas en procura de alcanzar nuevas metas en formas de observar el mundo, reestructurarlos a través del dialogo para así dar nuevas estructuras a las formas de violencia simbólica.

Es aquí donde el valor de la hermenéutica se ubica en un papel trascendental ya que representa un juego de interpretaciones con base en las realidades vividas por una sociedad y el rol que cada quien tuvo dentro de las experiencias acontecidas.

Ahora para que estas acciones tengan mayor objetividad y capacidad de realismo, es necesario plantearse mecanismos que va desde los mismos diálogos de saberes donde se promulgue por el valor de unas experiencias sociales de una sociedad el valor por una ética capaces de observar sus propias realidades, por una dimensión política donde se respete la diversidad, generar transformaciones sociales para convertirse en puntos de partida de nuevas investigaciones, construcción de nuevos conocimientos para llegar a las reflexiones sobre la paz.

Con base en lo anterior, las escuelas constituyen un sistema de relaciones sociales donde la diversidad constituye el eje dinámico de interacciones de pensamientos, lenguajes, comunicación, libre expresión de emociones y acciones, constituyendo un espacio de aprendizajes sociales. Por lo anterior los conflictos escolares en la actualidad son considerados como estructuras donde las características propias de personalidad (medios afrontar las oportunidades o peligros) determinan acciones o comportamientos que determinaran el éxito o el fracaso. ¿Pero actualmente que está haciendo la comunidad académica para tratar los conflictos en el aula de clases?

2.4. Uso del comic, medio facilitador para generar comunicación y resolución de conflictos

El uso creativo del lenguaje es un principio central de la pedagogía centrada en el alumno a quienes se les permite usar sus impulsos creativos permitiendo más la participación y actividades en clase (Gregory, Hardiman, Yarmolinskaya, Rinne, Limb, 2013). Es por tanto que ante los conflictos escolares y atendiendo a una sociedad globalizada, en que la innovación social, el cultivo por la creatividad, así como las nuevas estrategias pedagógicas aplicadas en el contexto educativo con ánimo de generar búsqueda de alternativas de solución a los problemas en los contextos escolares se plantea la necesidad de generar métodos pedagógicos para abordar los problemas sociales en las escuelas como es el diseño, creación de los historietas o comics.

Si bien es cierto que en las últimas décadas se han realizado aproximaciones al uso de la imagen –iconográfica y audiovisual– como fuente histórica (Ankersmit, 2002; Burke, 2001) todavía hoy la literatura científica acerca del valor historiográfico del cómic es escasa (Da Silva, 2012; Flores, 2007; Gual Boronat, 2011). Así pues, nos encontramos ante un campo de investigación poco explorado desde la Historia. En este sentido, han sido los campos de la Psicología, la Sociología y Estudios de Comunicación los que mayor énfasis han prestado a los relatos gráficos (Del Río, 1984; Fernández y Poblete, 2009; Gasca y Gubern, 1991; Gubern, 1974; Massota, 1982; Melero Domingo, 2012). (Citado por Morales & Barroso, 2014).

Como antecedentes de la importancia para la investigación histórica y social que ha tenido la herramienta del comic, éste ha sido utilizado en países del lejano oriente como Jordania, Paquistán, España, Senegal, Israel, Palestina. Morales & Barroso (2014) afirman

que el cómic “Crónicas de Jerusalén” es una fuente válida para el estudio del conflicto entre Israel y Palestina ya que presenta un relato que arroja luz sobre un proceso histórico. A lo largo de la historieta, su autor no aporta soluciones, sin embargo, deja entrever en su narración que existen ciertos vínculos que pueden servir como punto de partida para una futura reconciliación. (p. 243).

A través del comic cualquier lector comprende el significado del dibujo desde la condición cultural en que se manifieste su discurso ya que se enuncian manifestaciones lingüísticas, que se construyen desde la práctica cotidiana, sin ruborizarse con construcción de razón.

Por lo tanto, De Inza (2017) afirma:

El cómic, además, puede llegar más lejos gracias a que es capaz de atraer, comunicar, expresar, enseñar, entretener, emocionar e influir a un abanico mayor de público. Constituye, en algunos casos, una fuente complementaria de gran utilidad para el estudio y comprensión de los conflictos sociales y bélicos. (p. 234).

Los conflictos narrados por medio de argumentos se consideran validos por la intención de mostrar realidades y de convencer a sociedades sobre la existencia de las crisis, además da un sentido de comprensión a lo que se ha reflejado a través de la secuencia de una historia por personas capaces de expresar lenguajes y comportamientos.

Romero-Jodar (2013) se refiere al comic para hablar del lenguaje con el que se escriben y dibujan historietas, medio que permite la creación, distribución, asimismo se refiere al lenguaje icónico el cual define como el lenguaje que emplea iconos a fin de que pueda entregarse un mensaje y reservar el uso de “comics” para referirse a un subgénero icónico narrativo en específico (p.120).

Por otro lado, Morales & Barroso (2014) afirman que los comics son fuentes alternativas de gran relevancia para la creación de imaginarios, valores y opiniones compartidas acerca de los conflictos bélicos del público general –que difícilmente recurre a los libros de historia para informarse del presente–, es preciso investigarlas en profundidad. (p. 233).

Ahora desde una formación académica en las escuelas, el comic representaría desde una pedagogía, una focalización de atención que se toma a partir de un tiempo actual que despierte el interés y la percepción de la comunidad académica. En este caso se focaliza hacia los problemas de convivencia en las escuelas donde la aplicación del comic representaría un interés, atención, percepción.

Gómez (2013) identifica el valor que tiene al usar comic como un método dentro de la educación donde tuvo como conclusiones que, si se aplica de manera eficaz el comic, se convertirá en un eficaz instrumento fundamental para mejorar y acelerar el aprendizajes y comprensión en el estudiante, esto impulsa al docente a mejorar e innovar su método de enseñar. (p. 16).

Figura 1



Visión socioafectiva de la violencia (estudiante 6 grado-IDE San José).
Fuente: Tomado de Albor-Chadid (2019).

Rivas (2000) menciona tres tipos de innovación en el campo educativo, revolución, reforma y renovación, lo que conduce a que se les use como sinónimos, ya que la innovación y la reforma son conceptos que se relacionan con un orden de cosas preexistente e implican la oportunidad de cambio. (Citado por Gómez, 2017).

Es por tanto que a partir de esta propuesta se destaca la importancia del comic en los escenarios escolares como medio alternativo innovador para proporcionar al profesor un prototipo de herramienta que podría generar vías de comunicación, dialogo, colaboración, aprendizajes de reconocimiento de los valores e ideas de las otras personas de la comunidad escolar.

Otro factor aplicable a la favorabilidad del comic es que favorece el pensamiento creativo ya que a través del discurso de la historieta el estudiante piensa, procesa, imagina, crea, dibuja, juega, comparte, construye sus propios sistemas, sus propias ideas sustentadas en sus propias historias, experimentan medios alternativos de encontrar soluciones, así como focalizan instrucciones y mayor capacidad de aprendizajes.

Chute (2008) afirma el comic contiene una serie de herramientas narrativas de los que el autor se sirve para construir una historia de cualquier tipo, género narrativo o tema. De igual forma también afirma que es un medio o canal de comunicación o forma mediante el cual se puede comunicar algo. (p. 452).

Es de considerar que esta propuesta destaca el valor, la importancia pedagógica que tendrá para la comunidad escolar y académica con objetivos dirigidos a concebir la realidad social como una construcción del mundo que rota constantemente donde hay resultados con análisis interpretativos, que son educativas y con estilos de comunicación abiertas donde hay personas participantes interesados o desinteresados indispensables para liberar intereses, valores o pensamientos que provoca el conflicto social y escolar.

Asimismo la oportunidad de la dinámica creativa e innovadora plantea que el docente observe la necesidad de estar actualizándose a través de la formación permanente, como le es propio a todo intelectual, donde se forme integralmente en competencias relacionadas con el desarrollo del pensamiento crítico, competencias para el discernimiento moral, competencias para convivir y comprender, competencias para emitir juicios éticos y estéticos, competencias para expresarse en lengua materna en forma oral y escrita y que esta competencia contribuya a fomentar el dialogo como herramienta básica que derrumbe los obstáculos de comunicación entre docentes-estudiantes y padres de familia y que a partir de la producción del conocimiento implicaría que se comuniquen resultados, lo que consecuentemente motivados generaría la creación de canales institucionales, revistas especializadas, seminarios y conferencias que reúna a los docentes sobre las contribuciones hechas sobre la resolución de conflictos y cumplimiento de las exigencias de la cultura académica. (Albor-Chadid & Villamil-López, 2013).

Resulta oportuno destacar a McClaud (1993) quien explica que es necesario desligar la forma del contenido, pues en el medio de los comics, es posible narrar todo tipo de temas y narrar cualquier historia presentando por historieta.

3. Método

Se realizó una investigación de tipo cualitativo con metodología aplicada de la Investigación-Acción Participación donde a partir del uso de las estrategias pedagógicas creativas del comics, se replantea como afirma Borda (1986) la relación de dominación-dependencia implicada en el binomio sujeto-objeto, llevaría a un nuevo tipo de sociedad, que sería una sociedad participativa, donde la relación fundamental sería sujeto-sujeto y así establecer nuevas formas dialógicas a partir de la aplicación del comics. (p. 35).

3.1. Procedimiento

Inicialmente se realizó reseñas del tema de conflictos sociales que permitió la recolección de información para análisis, comprensión de la teoría aplicada a la práctica, así como el sustento teórico.

Luego para trabajar estrategias de intervención a partir del comics, primero se inició con una identificación de los problemas sociales a partir del diagnóstico participativo a treinta (30) estudiantes de 6 grado en preadolescentes entre los 10, 11 y 12 años de edad del Instituto Distrital Escolar “San José” de la ciudad de Barranquilla-Colombia, a partir de la aplicación de la Actividad La Flor del Conflicto que tuvo como objetivo debatir sobre

las características del conflicto: su distinción respecto a la violencia y su carácter natural, inevitable, necesario y potencialmente positivo.

En el diagnóstico se evidenció que los estudiantes abordan el concepto de violencia desde el vocablo bullying, donde desde las acciones o comportamientos se presentan peleas entre compañeros, rumores, peleas en el recreo, palabras obscenas, apodos, los comportamientos manifestadas en peleas con los compañeros, insultos, ocasionándose perjuicios, utilizándose como medios para imponer poder, fuerza, dominio, humillación. Desde lo observado en las actividades se percibe gozo por el maltrato verbal y físico hacia el compañero.

Hecha la descripción del diagnóstico realizado, se generan reflexiones y comprensiones acerca del contexto escolar y su situación de conflictos dentro de la estructura social escolar. En este aspecto, se procedió a realizar plan de trabajo de intervención dirigido a disminuir la incidencia de los conflictos escolares, así como la necesidad de implementar procesos de diálogos narrativos a partir de la aplicación proyectiva de los comics con apropiación social de generar cambios de actitud frente a los comportamientos agresivos en el salón de clases.

4. Análisis de los Resultados

Teniendo como resultado de la investigación para la interpretación de los datos cualitativos a partir de la estrategia de intervención basada en el comic, corresponde interpretar las siguientes categorías conceptuales que se escogieron observando la frecuencia de los comportamientos descritos en el diagnóstico:

Conflicto Escolar: peleas entre compañeros, rumores, peleas en el recreo, palabras obscenas, apodos, los comportamientos manifestadas en peleas con los compañeros, insultos, ocasionándose perjuicios, utilizándose como medios para imponer poder, fuerza, dominio, humillación.

El lenguaje ordinario a partir del dialogo permite la ilustración, comprensión del nuevo conocimiento, sus confrontaciones y la lógica de una racionalidad objetiva. Se utiliza como instrumento el comic por ser un medio pedagógico con fortalezas dirigidas a la resolución de conflictos.

¿Por lo anterior se les preguntó a los niños “qué es para ti un conflicto? ¿Si fueras un superhéroe, como resuelves el conflicto?

El interés está en conocer como los niños aprenden a resolver conflictos a través del dibujo ilustrado en el comic a través de la mediación para concretar en lógicas de racionalidad objetiva.

Se considera útil aplica la investigación-acción-participación ya que por ser necesaria la investigación social para los sistemas de dominación, la emancipación personal, grupal o social tiene que encontrar formas alternativas con su propia investigación. (Fals-Borda, 1986, p. 36).

Se escogió el Instituto Educativo “San José” por ser una institución educativa de niños en estratos sociales 1 y 2. Además que están en 6 grado donde se infiere las mayores incidencias de conflictos escolares ya que en esta etapa del ciclo vital de la adolescencia los jóvenes

afrontan preocupaciones tales como la identidad de valores. De acuerdo a lo anterior, Brophy (1979) afirma que el adolescente en edad de 12 a 15 años de edad está en un motivo de transición de la identidad contra confusión de roles, es decir que al adolescente le preocupan tareas como la adaptación a cambios corporales y nuevas emociones, cuestionamiento de los valores, exploración de relaciones íntimas, lo que le posiblemente le generaría sucesos de crisis tales como conflictos con compañeros, conflictos con maestros, conflictos con los padres hasta dificultades de aprendizaje en la escuela. (Citado por Slaikeu, Mejía & López, 1996, p. 53).

La recolección de datos o aplicación del diseño de historietas (comics), ocurrió en el salón de clases, en su medio espontaneo para diseñar sus historietas, asimismo permitió observar a los niños en actitud de realizar el trabajo y como se iban apropiando del tema de los conflictos a través de la proyección del diseño de una historieta. Además, observar cómo proyectaban sus ideas a través del dibujo, cuáles eran sus emociones, percepciones de sí mismo, empatía y autorreconocimiento, así como otras posibles respuestas a medida que realizaban la historia sin ser criticados. Por otra parte, se les preguntaba acerca del objeto de la historia y sus narraciones interpretadas en el dibujo.

Ahora se presenta el análisis organizado de las causas y efectos del conflicto escolar y su posible solución al conflicto proyectado a través del comic. Cabe agregar la expresión de impacto social que muestran los niños a través del dibujo del significado del bullying como conflicto social en la escuela.

Lo anterior se refleja en la forma como los niños dibujan, crean sus historietas utilizando su imaginación, así como transmitiendo mensajes acerca de cómo cada uno de ellos observa y afronta el conflicto, reflejados en las siguientes figuras:

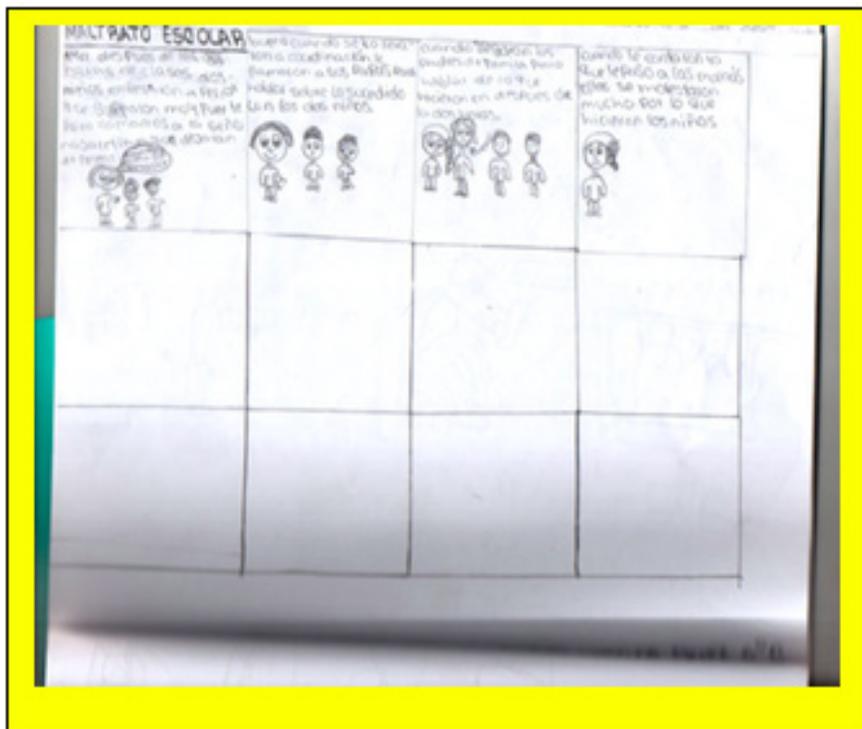
Figura 2



Visión socioafectiva de la violencia (estudiante 6 grado-IDE San José).
Fuente: Tomado de Albor-Chadid (2019).

En relación con la anterior figura se observa el lenguaje expresado a través del dibujo con criterios racionales objetivos con herramientas narrativas, estimula las áreas sensoriales a racionalizar con aportes inferencias y pensamientos que están condicionados a las realidades del espacio cultural para interpretar, reflexionar y llegar a generar respuestas a los posibles conflictos. Es de señalar la verificación de la violencia directa desde el microsistema para reflejarlo en los espacios escolares. Es de importancia anotar como el niño muestra su sistema social que va desde su hogar y en la escuela encuentra habilidades sociales, psicológicas que le permite llegar a acciones acertadas. Como afirma John Dewey (1945), “El conflicto es el tábano del pensamiento. Estimula nuestra percepción y nuestra memoria. Fomenta la investigación”.

Figura 3



Representación social del maltrato escolar (estudiante 6 grado-IDE San José).
Fuente: Tomado de Albor-Chadid (2019).

En la figura 3 se evidencia la apropiación conceptual de los términos de violencia escolar como es el “Maltrato Escolar”, la secuencia en episodios en que acontece una situación de conflicto escolar, así como su representación social en el contexto. Se evidencia como afirma Jiménez (2009) a partir de la narración descrita en el dibujo se proyecta como están construidas las relaciones interpersonales, así como las relaciones intrapersonales colectivas. Es de importancia anotar que los fines de este ejercicio es la identificación y

reflexión de los niños alrededor del concepto de la violencia escolar con efectos de generar autorreflexiones y cambios de actitud frente a los episodios de violencia escolar.

Figura 4



Visión socioafectiva de la violencia (estudiante 6 grado-IDE San José).

Fuente: Tomado de Albor-Chadid (2019).

Ante la diversidad cultural que se congrega en las escuelas, la expresión proyectiva de la historieta muestra una violencia directa visible dirigida hacia malestares psicológicos, emocionales y de conducta, con efectos de aumentar los conflictos escolares, las bajas autoestimas, pocas habilidades de afrontamiento para confrontar el sistema de aprendizaje social continuo de los conflictos escolares. Es de señalar que desde la Teoría de Darwin la escuela representa un medio de lucha por existir y adaptación a la cultura, pero es de tener en cuenta que ante la debida observación de la comunidad académica es importante trabajar las estrategias de afrontamiento frente los episodios de conflictos ya que de no haber seguimiento en estas conductas se estaría ante un peligro u oportunidad que teniendo en cuenta las características propias de afrontamiento de cada persona, estará en capacidad de discernir por las decisiones adecuadas. También es de importancia anotar que desde la diversidad es un concepto complejo puesto que significa pluralidad, donde en las escuelas en ciertos casos no se reconoce las estructuras subjetivas propias de cada persona, así como tampoco la identificación de las emociones en sus respectivas realidades sociales, no generando comprensión y explicación de las representaciones sociales propias de cada cultura.

Figura 5



Visión habilidades para el aprendizaje y la solución de problemas (estudiante 6 grado-IDE San José).
Fuente: Tomado de Albor-Chadid (2019).

Teniendo a la escuela como escenario meso sistémico donde se mezclan saberes, culturas, pensamientos, creencias, esquemas alrededor del significado de los valores, el dibujo representa reflexiones dirigidas a la creatividad buscando modelos de representar defensas por los valores y el autorreconocimiento como seres humanos. Es de apreciar que este dibujo lo realizó el estudiante con antecedentes de los aprendizajes adquiridos alrededor de las causas y efectos que genera el conflicto. El estudiante muestra la oportunidad que después de haber interpretado el concepto de conflicto, lo lleva a una oportunidad y discernimiento de cambio que le pueda generar nuevas percepciones de observar al mundo y su participación en la transformación social.

Es de suma importancia anotar que, en el dibujo, el estudiante tuvo la oportunidad de mostrarse tranquilo, concentrado, sin tensiones de ser observado o criticado. Demuestra en su historia la identidad de sus valores y su estilo de defenderla sin agresión.

5. Conclusiones

La escuela es actualmente un sistema social que debe responder a las exigencias propias de una cultura, pero ante la exigencia de unas crisis de adaptación de todo un sistema académico, el logro de metas, se presentan los episodios de conflictos escolares

evidenciados en las conductas violentas, es por tanto que los mecanismos de constante innovación pedagógica permite a la comunidad académica a utilizar herramientas creativas, didácticas para trabajar desde la academia los conflictos sociales en las escuelas.

Se precisa que el conflicto como afirma Lewis Coser (1970), sobreviene cuando diversos grupos e individuos frustrados se esfuerzan por aumentar su parte de gratificación. Sus demandas encontrarán la resistencia de aquellos que establecieron previamente un “interés creado” en una forma dada de distribución de honor, riqueza y poder.

Teniendo en cuenta la constante evolución tecnológica, digital por el diseño de nuevas herramientas pedagógicas, se evidencia que el comic o las historietas representan un medio eficaz pedagógico para la observación e identificación de la magnitud con el cual cada individuo interpreta el fenómeno de la violencia escolar. Además, que representa la proyección de pensamientos, emociones y acciones dirigidas a la confrontación de los conflictos.

Es de importancia anotar que, desde las herramientas innovadoras del uso del comic en el aula de clase, facilita el aprendizaje teórico e identificación de su aplicación en el contexto. Además, que es una estructura de intervención social académica donde la valoración y evaluación proporciona elementos para estructurar investigaciones sociales alrededor de los conflictos escolares.

Es de señalar su efecto narrativo lo que facilita los aprendizajes en los estudiantes al encontrar sentido a las actividades propias del aula de clases para concretarlos en la práctica.

Es importante anotar que, con la aplicación del comic como medio innovador, creativo en el aula de clases ayudaría en cierta medida a aminorar en el estudiante lidiar con el estrés vital y superación de las nuevas adaptaciones, así como el alcance de nuevas autorrealizaciones, como también la tolerancia por las diferencias de creencias que promulguen las nuevas alternativas de la convivencia y buen trato del ser humano.

También se confirma que la estrategia pedagógica facilita los medios para generar una cultura de paz por medio del dialogo, la facilidad para identificar emociones, realizar interpretaciones y reflexiones de las realidades objetivas de cada cultura para llevar a los cambios sociales.

6. Aportes

El comic es una estrategia de instrumento cualitativo para identificar, observar, narrar, interpretar fenómenos de conflictos sociales dentro del aula de clases.

Además de generar resultados también favorece desde el saber la facilidad desde lo lúdico los aprendizajes sociales académicos, así como desde el ser el reconocimiento de sí mismos y sus percepciones de realidad.

Es de anotar la importancia de la aplicación del comic como método aplicado para la identificación de los problemas emergentes alrededor de los conflictos sociales en el aula de clases así también que facilita las estructuras de observar, ejecutar acciones de cambios e intervenir en la violencia escolar y por último evaluar los procesos.

También es un de resaltar que es un medio pedagógico creativo, innovador con características de cocrear para generar cambios sociales. Así como también la facilidad que le permite al estudiante bajar niveles de tensión, oxigenar pensamientos y fortalecer los cambios de actitud dirigidos hacia nuevas estrategias de afrontamiento para resolver los conflictos en las escuelas.

Estos medios pedagógicos son aún más efectivos cuando son trabajados a partir de la organización y ejecución de proyectos sociales que faciliten la cultura y educación para la paz con programas y modelos de intervención social para reducir la violencia escolar.

7. Trabajos citados

- Albor-Chadid, L. I., & López, L. V. (2012). Una mirada a las prácticas pedagógicas de los docentes en colegios públicos de Barranquilla y Girón (departamento de Santander) para intervenir los problemas de violencia escolar. *Educación y Humanismo*, 14(23), 195-21.
- Ankersmit, F. R. (2002). *Historical Representation*. California: Stanford University Press.
- Borda, O. F. (1999). Orígenes universales y retos actuales de la IAP (investigación acción participativa). *Peripecias*, 110, 1-15.
- Brophy, JE (1979). El comportamiento del profesor y sus efectos. *Revista de psicología educativa*, 71 (6), 733.
- Burke, P. (2001). Visto y no visto: uso de la imagen como documento histórico. Barcelona: Crítica.
- Chute, H (2008). Comics as Literature? Reading Graphic Narrative. *PMLA*, 123 (2).
- Coser, L. A. (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Da Silva, K. Ch. (2012). “El cómic y sus relaciones con la Historia: un estudio de las representaciones del 11 de septiembre de 2001 y sus consecuencias”. En: Segundo Congreso Internacional Viñetas Serias. Narrativas Gráficas: Lenguajes entre el Arte y el Mercado, Buenos Aires.
- Davies, J. M. (2007). Sobre la naturaleza del self: la multiplicidad, el conflicto inconsciente y la fantasía en el psicoanálisis relacional. *Clínica e investigación relacional: Revista electrónica de Psicoterapia*, 1(1), 53-62.
- De Inza, B. P. (2017). El cómic como herramienta contraterrorista. *bie3: Boletín IEEE*, (5), 224-234.
- Del Río, E. (1984). *La vida de cuadritos: Guía incompleta de la historieta*. México: Grijalbo.
- Erickson, E. H. *Childhood and society*, New York: W.W. Norton, 1963.
- Feierabend, IK, Feierabend, RL, y Nesvold, BA (1969). Cambio social y violencia política: patrones transnacionales. *Violencia en América: perspectivas históricas y comparativas*, 1, 632-687.
- Fernández L’Hoeste, H. Y Poblete, J. (eds.) (2009). *Redrawing the Nation: National Identity in Latin/o American Comics*. New York: Palgrave Macmillan.
- Fiske, A. P., Kitayama, S., Markus, H. R., & Nisbett, R. E. (1998). The cultural matrix of social psychology.

- Flores, E. Ch. (2007). “Dos feitos a dos ditos: Historia e Cultura Histórica”. En: Saeculum. Revista de Historia, año 13, nº 16, Joao Pessoa: Departamento de História da UFPB. p. 83-102.
- Galtung, Johan (1988). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*, Bakeaz/Gernika Gogoratuz, Bilbao.
- Galtung, Johan (1993). “Los fundamentos de los estudios sobre la paz”, en Ana Rubio (ed.), *Presupuestos teóricos y éticos sobre la paz*, Universidad de Granada, Granada, pp. 1546. 1995 investigaciones teóricas. *Sociedad y cultura contemporáneas*, Tecnos, Madrid.
- Gasca, L. Y Gubern, R. (1991). *El discurso del cómic*. Madrid: Cátedra.
- Gómez, N. L. (2013). *Creando, dibujando y aprendiendo matemática a través del comic*. República Dominicana. Obtenido de: http://www.centroedumatematica.com/memoriasicemacyc/Minicurso,_Leon.pdf
- Gómez, R. (2017). *La Innovación de la evaluación institucional: 25 años de la experiencia*. Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores, México.
- Gregory, E, Hardiman, M, Yarmolinskaya, J, Rinne, L, Limb, C (2013) *Construyendo el pensamiento creativo en el aula: de la investigación a la práctica*. *Revista Internacional de Investigación Educativa* 62: 43 - 50
- Gual Boronat, O. (2011). “El cómic como fuente histórica: el falso testimonio de Tintín en el congo Belga”. En: *Espacio, Tiempo y Forma, Serie V, Historia Contemporánea*, nº 23, Madrid: Universidad de Educación a Distancia. p. 141-158.
- Guilford, JP (1976). *Cuatro pruebas de factores de inteligencia social (cognición conductual): Manual de instrucciones e interpretaciones*. Servicios psicológicos de Sheridan.
- Gubern, R. (1974). *El lenguaje de los cómics*. Barcelona: Península.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la Acción – Comunicativa*, tomo 1, Madrid, Taurus.
- Jiménez Bautista, F. (2009). *Hacia un paradigma pacífico: la paz neutra*
- Klineberg, Otto (1981): “Las causas de la violencia desde una perspectiva sociopsicológica”, en Jean Marie Domenach et al., *La violencia y sus causas*, Editorial de la Unesco, París, pp. 123-138 <unesdoc.unesco.org/images/0004/000430/043086so.pdf> [13 de octubre de 2013].
- Laborit, Henri 1981 “Mecanismos biológicos y sociológicos de la agresividad”, en Jean-Marie Domenach et al., *La violencia y sus causas*, Editorial de la Unesco, París, pp. 47-68 <unesdoc.unesco.org/images/0004/000430/043086so.pdf> [13 de octubre de 2013].
- Lidell, H.G., & Scott, R. *The Greek-English Lexicom*. Oxford: The Clarendon Press, 1968.
- Masotta, O. (1982). *La historieta en el mundo moderno*. Barcelona: Paidós.
- McCloud, S. (1993). *Understanding Comics*. New York. Kitchen Sink Press.
- Melero Domingo, J. (2012). “Footnotes in Gaza. El cómic-reportaje como género periodístico”. En: *Estudios sobre el mensaje periodístico*, vol. 18, nº 2, Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense. p. 541-561.

- Morales, S., & Barroso, G. (2014). El cómic de no-ficción como fuente para el estudio de los conflictos bélicos: Crónicas de Jerusalén. *Historia y comunicación social*, 19, 231-248.
- Piaget, J. (1981). *La teoría de Piaget. Infancia y aprendizaje*, 4(sup2), 13-54.
- Piaget, J. (1981). *La teoría de Piaget. Infancia y aprendizaje*, 4(sup2), 13-54.
- Redorta, J. (2004). Cómo analizar los conflictos. *La tipología de conflictos como herramienta de mediación. Editores Barcelona: Paidós Ibérica.*
- Rivas, N. (2000). *Innovación Educativa. Teoría, procesos y estrategias.* Letras Universitarias, Editorial Síntesis, Madrid, España.
- Romero-Jodar, A. (2013). Comics Books and Graphics Novels in their Generic Context. Towards a definition and classification of Narrative Iconical Texts. *Journal of the Spanish Association of Anglo American Studies* 35.1 (June 2013). P. 117-35.
- Slaikue, K. A., Mejía, M. C., & López, M. E. G. (1996). *Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación.* México: Manual moderno.
- Sotelo, D. O. (2013). Eco (bio) lencia, irenología y lucha por la paz en nuestro mundo único. Iztapalapa. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 30(74), 41-82.
- Wilhelm, S. (1967). *U.S. Patent No. 3,325,326.* Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
-

Lourdes Isabel Albor Chadid. Psicóloga. Especialista en Psicología Clínica, Magister en Desarrollo Educativo y Social. Doctoranda Doctorado en Métodos Alternos en Solución de Conflictos-Universidad Autónoma de Nuevo León – México. Profesora-Investigadora Grupo Estudios de Género, Familia y Sociedad, Categoría A1 Colciencias, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla - Colombia.lalbor1@unisimonbolivar.edu.co. iDorcid.org/0000-0002-1020-0749.



Estudios de Paz y Conflictos

Número 02 / Junio 2019



EIRENE ESTUDIOS DE PAZ Y CONFLICTOS, No. 1, Enero-Junio 2019 es una publicación semestral editada por la asociación Eirene, Estudios de Paz y Conflictos A. C., calle Troqueles 228, Fraccionamiento Santa Fé, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64540, www.estudiosdepazyconflictos.com, Directores y Editores responsables: Paris Alejandro Cabello Tijerina paris_cabello@hotmail.com; paris.cabello@estudiosdepazyconflictos.com; y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez reynavqz@hotmail.com; reynavqz@estudiosdepazyconflictos.com; Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: 04-2018-121710092000-102, ISSN: 2594-2883, ambos entregados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número: Paris Alejandro Cabello Tijerina, Troqueles 228 Fracc. Santa Fé, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64540, Fecha de la última modificación: 30 de junio de 2019.

Las opiniones expresadas por los autores no reflejan la postura del editor de la publicación. Todos los artículos son de creación original del autor, por lo que esta revista se deslinda de cualquier situación legal derivada por plagios, copias parciales o totales de otros artículos ya publicados y la responsabilidad legal recaerá directamente en el autor del artículo.