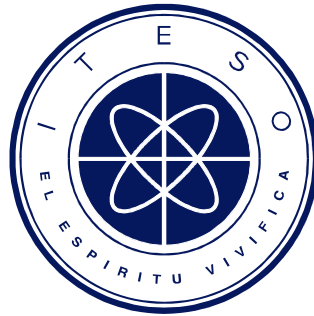


INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial
15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO



**LA RELACIÓN FACILITADORA:
RECURSOS PARA LA MEDIACION DE CONFLICTOS.**

Tesis que para obtener el grado de
MAESTRA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta: ING. ANA TERESA GONZALEZ JAIME

Asesor: DRA. SOFIA CERVANTES RODRIGUEZ

San Pedro Tlaquepaque, Jalisco. mayo de 2018.

Dedicatorias

A Dios por todas las bendiciones.

A mis padres Alfredo González y Ana Teresa Jaime, quienes me dieron la vida, educación, y todo su apoyo. Y que con su amor siempre han estado a mi lado.

A mi marido Francisco Azios, quien me acompañó, apoyó y alentó en cada momento durante la Maestría.

A mis hermanos Ericka, Alfredo y Melissa, que siempre estuvieron cerca.

A mis amigos por sus palabras de aliento, el café y las largas conversaciones.

Agradecimientos

A ITESO, mi alma mater quien me otorgó las facilidades para estudiar esta Maestría.

A mis maestros, por su guía y por todos los aprendizajes que dejan en mí.

A mi asesora la Dra. Sofía Cervantes Rodríguez, por su tiempo y dedicación al impulsarme y guiarme durante la construcción de este trabajo.

A mi maestra y lectora la Dra. Laura García García, por su cálida y siempre puntual retroalimentación.

A mi Maestra la Dra. Bertha Aguilar y mi grupo: Cata, Marisela, Abril y Felipe, por ser y estar.

A mis compañeros de IDI, que, siempre alentándonos, terminamos esta etapa.

RESUMEN

Se da cuenta de una intervención que tuvo como objetivo el desarrollo de habilidades comunicativas y relacionales, así como el manejo constructivo de las emociones, mediante la participación en una relación facilitadora del potencial humano en el marco de la entrevista individual. Se contó con la colaboración de tres personas que solicitaron los servicios de un Bufete Jurídico ubicado en una universidad privada de la localidad. El Bufete funciona bajo el marco de los métodos alternos para la solución de conflictos y tiene como propósito guiar y resolver los problemas con justicia social y equidad. Asimismo, busca la prevención y resolución de los conflictos mediante el protagonismo de las partes, por lo que se espera que las personas lleguen a una resolución en el espacio de la mediación antes de solicitar otros servicios jurídicos. La intervención se realizó en el marco del Enfoque Centrado en la Persona (ECP), en cuanto a los atributos de la relación facilitadora y se enriqueció con el “Modelo de Desarrollo de Ayuda” de Gerard Egan (1993). Respecto a la emoción, se incluyeron las aportaciones de Enríquez-Rosas (2009), y de Watzlawic (2011), la Teoría de la Comunicación Humana. Las contribuciones de Lederach (2009), Chupp (1995) y Kubli (1997), enriquecieron la visión del conflicto, mientras que Aguiló (2015) y Farré (2006), lo hicieron respecto a la mediación de conflictos. El campo de conocimiento es interdisciplinar, pues, a partir de las afirmaciones de Rogers (1982), se estableció un diálogo con las propuestas señaladas. El objeto de estudio es la relación comunicante cuyo constitutivo central son las emociones y la perspectiva epistémica procede de Denise Najmanovich (2011). Se emplearon los recursos de la metodología cualitativa y de los métodos fenomenológico y hermenéutico, así como el dispositivo de la entrevista a profundidad. Uno de los hallazgos más importantes, y un tanto inesperado, fue la imperiosa necesidad de expresión emocional que presentaban las participantes. Esto re direccionó el trabajo a fin de brindar un acompañamiento a la catarsis que se presentaba, pero también para promover una contención emocional que redituara en claridades respecto al conflicto legal que las participantes vivían. Contrario a lo esperado, por esta vía, también se logró el desarrollo de las habilidades comunicativas y relacionales esperadas.

Palabras Clave: Relación facilitadora, conflicto, resolución de conflictos, relación interpersonal, comunicación, manejo constructivo de las emociones.

SUMMARY

An intervention with the objective of the development of communicative and relational skills, as well as the constructive management of emotions was reported, through participation in a facilitating relationship of human potential within the frame of the individual interview. Three persons collaborated when they requested the services of a law firm located in a private university in the city. The office functions within the frame of the altern methods for the solution of conflicts and has as a purpose the guidance and resolution of problems with social justice and equity. It also looks for the prevention and resolution of conflicts through the protagonism of each part, therefore it is expected that the persons involved are able to reach a solution in the space where mediation takes place before requesting other legal services. The intervention was made within the border of the "Person-centered therapy", considering the attributes of a facilitating relationship and it was enriched with the "The Skilled Helper" from Gerard Egan (1993). Regarding emotion, the contributions from Enríquez-Rosas (2009), and from Watzlawic (2011) were included from the Theory of Human Communication. The contributions from Lederach (2009), Chupp (1995), and Kubli (1997) enriched the vision of the conflict, while Aguiló (2015) and Farré (2006), did it about the mediation of conflicts. The field of knowledge is interdisciplinary because starting from the affirmations of Rogers (1982), a dialog with the signaled proposals was established. The object of study is the communicant relationship, in which the central constitutive are the emotions and the epistemic perspective from Denise Najmanovich (2011). The resources used were the qualitative methodology and the phenomenological and hermeneutic methods, as well as the in-depth interview device. One of the most important and little-unexpected findings was the imperious need of emotional expression that the participants presented. This redirected the work with the main goal of offering an accompaniment in the catharsis that was presented, but at the same time to promote an emotional contention that yields in clarities regarding the legal conflict that the participants lived. Contrary to what was expected with this methods, the development of the expected communicative and relational abilities was also achieved.

Keywords: Facilitating relationship, conflict, resolution of conflicts, interpersonal relationship, communication, constructive management of emotions

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
3. JUSTIFICACIÓN.....	10
4. OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN.....	13
4.1 Objetivo General.....	13
4.2 Objetivos Específicos.....	13
5. PREGUNTAS DE ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN.....	14
5.1 Pregunta central.....	14
5.2 Preguntas específicas.....	14
6. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN Y CONCEPTOS CLAVE	15
7. DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN.....	16
8. MARCO TEÓRICO.....	23
8.1 La relación interpersonal. Constitutivo del ser humano.....	23
8.1.1 La relación comunicante y la comunicación relacional.....	26
8.2. La relación. Promotora del desarrollo personal y social.....	30
8.3. Herramientas comunicativas y relacionales. Una propuesta.....	32
8.3.1 Atender.....	33
8.3.2 Autoexploración.....	34
8.3.3 Auto-entendimiento.....	35
8.4. La emoción. Núcleo de la relación interpersonal.....	36
8.5. El conflicto y su transformación. Un impulso al desarrollo personal.....	41
8.6. La Justicia Alternativa.....	44
8.6.1 Los Métodos Alternos: constructores de resoluciones.....	44
8.6.2 La Mediación. Un valioso recurso	46

9. MARCO METODOLÓGICO.....	49
9.1 La Metodología Cualitativa.....	49
9.2 Método Fenomenológico.....	51
9.3 Método Hermenéutico.....	52
9.4 Instrumentos de recolección de la información	53
9.5 Los Procesamientos metodológicos	55
9.5.1 Información recabada; instrumentos metodológicos y su propósito	55
9.5.2 Trabajo en el campo.	57
9.5.3 Procedimientos analíticos.....	62
10. HALLAZGOS DE LA INTERVENCIÓN	66
10.1 Catarsis y contención emocional.....	66
10.2 Claridad en la conflictividad /Habilidades.....	74
10.3 Conflicto Emocional-Relacional.....	79
11. DIÁLOGO CON AUTORES	84
11.1 Conflicto Emocional-Relacional.....	84
11.2 Claridad en la conflictividad / Habilidades.....	87
11.3 Catarsis y Contención Emocional.....	90
12. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	94
13. REFERENCIAS.....	98
14. APÉNDICES.....	102
Apéndice 1. Ejemplo de carta de consentimiento Informado.....	102
Apéndice 2. Cuestionario de datos generales.....	103
Apéndice 3. Cuestionario de inicio de sesión.....	104
Apéndice 4. Cuestionario de evaluación de sesión.....	105

ÍNDICE DE TABLAS Y DIAGRAMAS

Tabla No. 1	5
<i>Resultados a una pregunta de encuesta de confianza en los Jueces</i>	
Tabla No. 2	6
<i>La confianza en las instituciones</i>	
Tabla No. 3	17
<i>Características de la población participante</i>	
Tabla No. 4	18
<i>Programa de la intervención</i>	
Tabla No. 5	22
<i>Asistencia de la población participante</i>	
Tabla No. 6	55
<i>Cronograma de entrevistas</i>	
Tabla No. 7	59
<i>Secuencia cronológica de actividades en campo</i>	
Tabla No. 8	61
<i>Instrumentos y claves.</i>	
Diagrama No. 1	19
<i>Proceso de “Entrevistas Semiestructuradas” de “Perla</i>	
Diagrama No. 2	20
<i>Proceso de “Entrevistas Semiestructuradas” de “Cuarzo”</i>	
Diagrama No. 3	21
<i>Proceso de “Entrevistas Semiestructuradas” de “Rubi”</i>	

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta toma como punto de partida una intervención intitulada “La relación facilitadora, recursos para la mediación de conflictos”, que se llevó a cabo en un Bufete Jurídico, que, desde una universidad privada de la ciudad de Guadalajara, ofrece asesoría legal desde 1998 en forma gratuita a la población en general, pero particularmente, a la que se encuentra en situaciones desfavorecidas. En este Centro, en promedio se atienden 1,500 personas anualmente, de todas las edades, a las que se les brinda orientación en temas de migración, materia administrativa, mercantil, civil, laboral y familiar. Uno de sus objetivos es el de:

Generar mejores y consistentes condiciones de justicia social y equidad y alentar la formación de una sociedad poseedora de una nueva cultura política donde se respete la ley, se promueva la participación y tengan vigencia las libertades y los derechos” (“Aliados legales”, 2015).

El Bufete guía y resuelve los conflictos legales en los que se encuentran inmersas las personas, y evitar con ello, que se vean en la necesidad de recurrir a otros servicios legales que, además de complejos, resultan onerosos, como es la contratación de abogados o acudir a instancias judiciales. Para decidir cuales casos son de pertinencia social, y por tanto, atendidos en el Bufete, en ocasiones se aplica un estudio socioeconómico y en otros casos, la responsable del Bufete decide.

El Bufete está vinculado con el Instituto de Justicia Alternativa, el Instituto de la Mujer y el Instituto del Adulto Mayor, por lo que, muchos de los casos son direccionados o enviados desde estas instituciones, pues ya conocen el funcionamiento del Bufete y canalizan a las personas. También se da que el Bufete envíe casos a estas instituciones.

El Bufete Jurídico funciona siguiendo el marco de los métodos alternos para la solución de conflictos, que, de acuerdo con el “Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco” (IJA), tiene como objetivo, justamente, ofrecer alternativas de negociación y mediación entre las partes implicadas en conflictos en el campo jurídico.

Desde este marco, se ofrecen espacios para que las personas implicadas en conflictos legales tengan la oportunidad de presentar sus posturas y hacer negociaciones para encontrar posibles resoluciones a sus problemas. Cabe señalar que, el Bufete no es un centro de mediación certificado, y que, cuando el conflicto escala la mediación, son direccionados al Instituto de Justicia Alternativa (IJA), pero su funcionamiento y proceder va encaminado a la resolución del conflicto mediante el modelo de mediación.

El proceso que se sigue para arribar a los procedimientos de mediación es el siguiente: a) Las personas llegan al Bufete a solicitar asesoría sobre su conflicto legal. b) Se les toman los datos generales y se revisa que sean casos de pertinencia social. c) Una vez que se acepta llevar el caso se les otorga una cita para ser atendidos por un abogado. Aproximadamente asistirán al Bufete de tres a cuatro ocasiones, como sigue 1. Cita de primera asesoría. 2. Cita para entregar la documentación solicitada, y 3. Firmar los convenios, si es conducente. En los casos en que el conflicto legal escale al IJA, se podrían requerir de dos a tres sesiones, lo que dependerá del propio conflicto y de la actitud de las personas ante el mismo. En caso de que el conflicto no se resuelva en el Bufete o en la mediación, este se resolverá en otra instancia jurídica con una demanda. Es así, que, el objetivo de la intervención aquí propuesta se incluye como un espacio intermedio en este proceso, dado que tiene como finalidad que los solicitantes del servicio del Bufete, no se vean en la necesidad de acudir a litigios, que, por lo general, les resultan onerosos en todo sentido.

Entre la variedad de conflictos que se suelen presentar, son frecuentes los del ámbito familiar, sean por divorcios, disputas por los bienes materiales o la patria potestad de los hijos menores. En estos últimos casos, el conflicto y las cuestiones que implican, suelen involucrar el bienestar, tanto de los hijos, sus padres y demás personas que les rodean, lo que ha propiciado que, antes de recurrir a procedimientos judiciales, se ofrezcan mecanismos que favorezcan la resolución de estas y otras problemáticas. Este es el sentido, de los que Núñez (2009), denomina, los “Métodos alternativos de resolución de controversias” (p. 107).

El trabajo que se presenta da cuenta de una intervención donde se pone en juego lo que denominamos, una relación facilitadora, que, en la modalidad de entrevista, prioriza la comunicación dialógica y la expresión constructiva de las emociones, con el objeto de que se conviertan en recursos favorecedores del encuentro interpersonal entre los implicados en una situación problemática, y de esta manera, se facilite el establecimiento de acuerdos que disminuyan o abatan su problemática. De esta manera, cuando las personas en conflicto se incorporan a los procesos de mediación de conflictos, cuentan con la posibilidad de llegar a acuerdos y consensos respecto a los conflictos que viven. Para dar cuenta de lo acontecido en esta intervención, se realizan procesamientos metodológicos desde la metodología cualitativa, haciéndose uso del método fenomenológico, así como del recurso de la interpretación del método hermenéutico.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los conflictos son parte de la cotidianidad y de las relaciones humanas, por ello, el ser humano frecuentemente está en interacción con algún tipo de conflicto. En el conflicto, tan importante resulta este mismo, como por las maneras en las que se les da la cara. Buenrostro y cols., (2008), señalan que frecuentemente pretendemos ignorarlos o nos abstenemos de abordarlos, convenciéndonos de que es nuestra mejor alternativa, lo que necesariamente los acentúa y terminan desencadenándose sucesos que trascienden al conocimiento de instituciones responsables de su solución” (p. 2). Y es que, se podría decir, que no siempre el ser humano está preparado para afrontarlos adecuadamente, y no siempre, la relación y la comunicación con el otro, ayudan a la resolución de un conflicto.

Cada persona es diferente, cada una tiene una historia, se vive con una variedad de emociones y reacciona de manera distinta ante situaciones problemáticas, por lo que, promover habilidades de relación y de comunicación ayudará a su desarrollo, y con ello, proveer de recursos a las personas para afrontar sus conflictos. Lafarga (2005), dice que, si se sitúa a la persona en condiciones favorables para su desarrollo, optará por crecer en direcciones inesperadas. Sin embargo, los organismos legislativos y de administración de justicia, así como los servicios que ofrecen, no siempre prestan atención a las necesidades que las personas en conflicto presentan. La situación se agrava, cuando, tanto los implicados en conflictos, como las instituciones de procuración de justicia, se encuentran en condiciones de carencia. La participación en conflictos legales, por lo regular, implica un gran costo personal, familiar, económico y social, que no siempre pueden pagar las personas, ni los organismos legislativos. La precariedad de las condiciones de vida que sufre una gran parte de la población en nuestro país permea también a las instituciones procuradoras de justicia, las que suelen caracterizarse por una escasa eficiencia, particularmente cuando se trata de ofrecer condiciones de bienestar a las partes en conflicto.

A lo anterior se suma, lo que señalan Buenrostro y cols. (2008), que, en términos generales, para el sistema de justicia mexicano, ha sido una labor muy

complicada mejorar los índices de confianza de la ciudadanía, lo que ha sido evidenciado de diversas maneras. Por ejemplo; en la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Participación Ciudadana (ENCUP) llevada a cabo en el año 2012, se les preguntó a los encuestados ¿Qué tanto confía en los jueces? Respondieron de acuerdo con una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 mucho, en la Tabla No. 1 se muestran los resultados:

Tabla No. 1.

Resultados a una pregunta de encuesta de confianza en los Jueces

P30_17. En una escala de calificación de 0 a 10 donde 0 es nada y 10 es mucho, por favor dígame ¿Qué tanto confía en...? Los jueces

Opción de respuesta	Muestral	Expandida	%
0	287	5.871.347	7.65
1	102	2.081.421	2.71
2	125	2.561.910	3.34
3	187	3.819.880	4.98
4	166	3.402.445	4.43
5	618	12.645.326	16.47
6	592	12.115.529	15.78
7	683	13.980.715	18.21
8	497	10.177.968	13.26
9	262	5.369.643	6.99
10	140	2.862.031	3.73
NC	92	1.887.598	2.46
Total	3.750	76.775.814	100.00

**Fuente: Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Participación Ciudadana (ENCUP), 2012.*

En la Tabla No. 1 se observa que de los 3,750 encuestados el 7.65% no confía nada en los jueces, y solo el 3.73% confían mucho, y en una muestra media el 18.21% es decir apenas 683 calificaron con siete su confianza.

Al observar estos resultados de la encuesta (ENCUP, 2012), podemos afirmar que, en términos generales, la percepción es que los jueces inspiran muy poca confianza, lo que disminuye la credibilidad en las instituciones de impartición de justicia. En la Tabla No. 2, se aprecia la calificación que, la población, en general, otorga a diversas instancias gubernamentales, entre las que se encuentran las de procuración de justicia.

Tabla No. 2.

La confianza en las instituciones

 			
Confianza en las Instituciones			
En una escala de calificación de 0 a 10 donde 0 es nada y 10 es mucho, por favor dígame ¿Qué tanto confía en...			
INSTITUCIÓN	CALIFICACIÓN*	INSTITUCIÓN	CALIFICACIÓN*
Familia	7.8	Gobernadores	5.0
Médicos	6.6	Jueces	5.0
Iglesia	6.4	SCJN	5.0
Maestros	6.3	Jefes Delegacionales/Presidentes Municipales	4.9
Ejército	6.1	Redes Sociales	4.8
Televisión	6.1	Empresarios	4.7
Militares	6.0	Sindicatos	4.5
Radio	5.8	Diputados	4.4
Vecinos	5.8	Senadores	4.4
CNDH	5.7	Partidos Políticos	4.4
Organizaciones Indígenas	5.6	Policia	4.3
IFE	5.5		
Prensa	5.5		
Presidente	5.3		
Organizaciones Ciudadanas	5.2		
Gobierno	5.1		

* Calificación promedio en base a una escala que va de 0 a 10

**Fuente: Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Participación Ciudadana (ENCUP), 2012*

En la Tabla No. 2 se puede apreciar que en la encuesta realizada sobre la confianza en las instituciones de las que más se desconfía y que se relacionan a este trabajo está el rubro de “Jueces” evaluado con 5, donde la escala es 0 nada de confianza y 10 mucha confianza.

Es entonces, cuando el ofrecimiento de otras vías para la solución productiva de los conflictos adquiere relevancia. A lo anterior se suma la desinformación que prevalece en torno a la complejidad del conflicto, pues en general, se tiene cierto desconocimiento respecto a la naturaleza del mismo. Cuando alguien se encuentra en situaciones problemáticas, se suelen desdibujar otros aspectos que son básicos para su resolución, pues lo que adquiere relevancia, puede ser aquello que es reactivo al problema y no las vías para su resolución.

En los procesos de mediación de conflictos, las personas suelen llegar con las emociones a flor de piel y con la necesidad de resolver una serie de problemas, sin conocimiento de sus implicaciones, y en muchas ocasiones, con escasas herramientas de conocimiento personal, cuestión necesaria para la resolución de los

conflictos, que abonen también, a la escucha de la otra persona, y a su vez, a la propia expresión; de aquí la relevancia de un intermediario entre las partes. Identificar y explorar los constitutivos de un conflicto y los procesos que lo articulan, ofrece mayores posibilidades a las personas implicadas, arribar a una resolución productiva; lo contrario no favorece dicha resolución. Lederach y Chupp (1995), señalan que, en los procesos legales, la participación de las personas tiene tanta relevancia como el problema mismo, y tal vez, aún más. Los implicados, con sus particulares significados, emociones, percepciones, intereses y posturas, otorgan a los problemas y a los procesos legales, una tonalidad humana, subjetiva y personal, que resulta indispensable tomar en consideración. De ello dependerá el curso de los otros constitutivos del conflicto, como son a) el problema en sí y b) las maneras de buscar su resolución, según lo afirman Lederach y Chupp (1995). Respecto a lo anterior, Núñez (2010), señala la importancia de atender las necesidades y el bienestar de los núcleos familiares y sociales en conflicto, lo que sólo puede ser viable, cuando se reconocen las implicaciones inherentes a las relaciones interpersonales y a los procesos comunicativos y emocionales. Este autor agrega que, lo que aquí consideramos como ingredientes centrales de la negociación, la mediación y conciliación de los conflictos legales son; a) la relación interpersonal, b) La comunicación y c) el manejo constructivo de las emociones. Estas cuestiones, habrán de tener como principio rector, la independencia respecto a los mecanismos institucionales y/o de los servidores públicos, es decir, se habrán de colocar como puntos centrales las personas, su contexto y sus condiciones de vida en un ambiente de confianza; que, como decíamos, no ofrecen las instituciones gubernamentales. Farré (2006), resalta que los procesos de resolución de conflictos habrán de ser privados, confidenciales y voluntarios, para que “las partes implicadas puedan comunicarse entre sí” (p. 324); ello es lo que define la mediación.

El Bufete Jurídico universitario, en el marco de los procesos de Justicia Alternativa, reconoce la importancia de ofrecer a las personas que solicitan sus servicios, espacios para la mediación de los conflictos, lo que conlleva la adquisición de recursos emocionales, relacionales y comunicativos; de ello dependerá, en gran medida, que se logren resoluciones satisfactorias y se evite el costo, que, en todo sentido, implican los litigios jurídicos.

Los procesos de negociación, conciliación, y en particular, de mediación de conflictos, por lo general están al margen de lo que acontece en las relaciones interpersonales, en la comunicación y en el manejo que se hace de las emociones, y tampoco atienden las necesidades personales ni la atmósfera que rodea al conflicto. Las cualidades de estos dinamismos, la más de las veces, ausentes en los procesos de mediación de conflictos, dificultan la resolución del conflicto y tampoco favorecen condiciones para su resolución. Uno de los problemas más comunes que se desprenden de lo anterior, es que las partes en conflicto suelen presentar cierto deterioro en la relación interpersonal, a lo que se suma la dificultad para que se comuniquen y se escuchen entre sí; todo ello limita, e incluso llega a impedir, que se arribe a acuerdos convenientes. Debido a ello, es que las personas utilizan los espacios a los que son convocados como una oportunidad para hacerse reclamos mutuos, en medio de una emocionalidad que, por lo general, se encuentra exaltada; puntos que aumentan la complejidad del conflicto y con ello, la dificultad o imposibilidad de arribar a acuerdos, por lo que el proceso debe postergarse para intentar resolver las diferencias más adelante. Es así que el conflicto derivado de la relación y la comunicación interpersonal tiene igual, o incluso mayor relevancia, que el mismo conflicto legal.

En los procesos de mediación jurídica, las propuestas relacionales, comunicativas y emocionales no se encuentran suficientemente reconocidas en su amplitud, como no lo está, la aplicación de los recursos y herramientas procedentes del Desarrollo Humano, sobre todo, del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de Carl Rogers (1982), en lo concerniente a favorecer el potencial personal (y social). también, los planteamientos de Gerard Egan en su "Modelo de Desarrollo de Ayuda" (1981), cuentan con una alta pertinencia para su aplicación en el área jurídica, particularmente porque ofrecen herramientas comunicativas y relacionales que favorecen la transformación productiva de los conflictos. Estos, las más de las veces, son vacíos en el campo de la mediación.

Agregamos a lo anterior, la relevancia que tiene el posicionamiento de quien desempeña las funciones de intermediario o negociador; cuestión que no siempre es reconocida, y por lo mismo, debidamente atendida. Es sabido que, no sólo la perspectiva que se adopta en el encuentro interpersonal impacta las cualidades del mismo (como señalan Egan, 1993 y Rogers, 1982), sino la implicación que

ineludiblemente, tiene, no sólo el mediador, sino cualquier sujeto que participa en la interacción social (Casillas-Arista, 2015; Carretero-Jiménez, 2015). Diversas propuestas -y las herramientas que conllevan-, están a la disposición los que actúan como interventores y/o moderadores en los espacios destinados a la negociación de conflictos, pero no siempre son reconocidas; y por lo mismo, suelen ser desaprovechadas. De ahí que, insistimos, algunos recursos pocas veces son incorporados en el desempeño del mediador. Aclaremos que, las afirmaciones anteriores, no tienen por objeto demeritar los procesos formativos que, en la actualidad, ofrecen a los mediadores, algunos organismos -por lo general, al margen del sistema gubernamental-. Nuestro propósito, es señalar los vacíos que todavía hay, en cuanto a la utilización de recursos que se encuentran disponibles y que no se aprovechan a cabalidad. Tal es el caso de la propuesta de Rogers (1982), respecto a la certeza de que, es la relación interpersonal establecida con el otro, -a quien se le reconoce la capacidad de buscar su desarrollo, si así lo elige-, lo que posibilita el cambio y la transformación personal. Además, la postura del mediador, la perspectiva que adopta, la manera cómo se relaciona y comunica con los que se encuentran en situaciones de apremio (o de crisis), se transfiere al espacio de la mediación de conflictos. Lo anterior, además, le exige que al mediador el reconocimiento de su implicación con el otro, -particularmente su implicación emocional-, ya que esto resulta ineludible (Casillas-Arista, 2015: Carretero-Jiménez, 2015: Fernández y cols., 2014), y de lo que depende -en gran medida-, que se potencialicen los recursos personales y sociales de quienes participan en querellas; lo que, por cierto, es el núcleo de la mediación en el marco de la Justicia Alternativa. En la intervención que se realizó y que aquí presentamos, aunque no se encontró bajo el marco de un proceso de mediación, fue requerida con el objeto de ofrecer herramientas -relacionales, comunicativas y de manejo de emociones-, a los involucrados en conflictos legales, y de esta manera, favorecer su participación en los procesos de mediación; cuestión que revela cierto vacío en dichos procesos.

3. JUSTIFICACIÓN

El Bufete Jurídico universitario ha identificado la importancia de un acompañamiento en los procesos de mediación de conflictos con el objeto de que las personas tengan un espacio de escucha, y puedan clarificar sus emociones respecto del conflicto por el que atraviesan y así puedan llegar a acuerdos que beneficien a ambas partes. Según información proporcionada por los encargados del Bufete, de las 15 personas que en promedio atienden a la semana, la mitad (aproximadamente) de estos casos, requieren de un mayor acompañamiento psicológico, es decir, que abarque más de una sesión, pues las personas suelen llegar muy conflictuadas, y por ello, alteradas emocionalmente, bien sea, por los rasgos de su personalidad o por la gravedad de su problema legal. Lo anterior suele ser una constante, cuando la problemática se da en el ámbito familiar. Y aunque actualmente, se ofrece un par de sesiones con un psicólogo, -que suele ser un alumno de la universidad que brinda este servicio como parte de sus prácticas profesionales-, el personal del Bufete ha detectado la carencia de ciertas herramientas en las personas al momento de presentarse en la mediación de conflictos, mismas que no desarrollaron con el acompañamiento psicológico, pues éste tiene otra finalidad., Debido a lo anterior, estas personas, difícilmente cuentan con un espacio de apoyo, previo o durante los procedimientos para la resolución de sus conflictos, y más aún, si su caso requiere de la mediación, o de otras instancias jurídicas, para resolver sus conflictos. Lo anterior ha sido, plenamente identificado, como una importante necesidad, por el cuerpo de abogados del Bufete.

Por otro lado, según el INEGI y su Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal 2016, en todo México, durante el año 2015, se recibieron 164,244 solicitudes de atención a través de medios alternativos de solución de conflictos. De estos, 150,475 se procesaron, lo que nos aproxima a la dimensión del problema. Con respecto a las solicitudes que, si fueron procesadas, el principal mecanismo empleado fue la mediación. De acuerdo con los datos que provienen de los expedientes, 39.5% fueron en materia familiar (54,515 casos), 30% en materia civil (41,500), 11.7% en mercantil (16,110) y 9.4% en penal (13,034). Asimismo, se concluyeron 125,707 asuntos y 40,544 tuvieron conclusión anticipada, es decir, que no se llegó a una solución, ya sea; a) porque alguna de las partes decidió concluir anticipadamente, b) por inasistencia de alguno de los involucrados, c) porque no se llegó a un acuerdo que

solucionara la controversia, d) por comportamientos irrespetuosos o agresivos de alguna de las partes, o bien e) por desistimiento o por algún otro motivo (INEGI, 2016). Tomando en cuenta la gran cantidad de asuntos que no tuvieron una resolución satisfactoria (35%), nos preguntamos si existían posibilidades para una resolución; particularmente en lo referente a la penúltima cuestión. Otros datos indican que, en el 2015, en el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), se atendieron 12,954 asuntos, de los cuales 10,508 se abordaron mediante métodos alternos; datos que sostienen la relevancia que han adquirido los procesos de mediación de conflictos en la actualidad.

Los datos señalados, tanto a nivel nacional como estatal, nos dan una dimensión de la importancia de la nueva postura de procuración, conocida como Justicia Alternativa, particularmente, de la relevancia de contar con eficientes procesos de mediación, como una manera de resolver conflictos legales. Con base en lo anterior, se consideró importante realizar una intervención que promocionara el potencial de las personas que se acercan a pedir asesoría legal al Bufete, con el objeto de que alcancen claridades respecto a la conflictividad que viven, y de esta manera, se favorezca la resolución de sus conflictos.

En el Artículo 17 de nuestra Constitución, se señala que “la impartición de justicia debe: a) Impartirse en plazos y términos que fijen las leyes. b) Emitir resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. c) Proveer invariablemente servicio gratuito” (1917 en Buenrostro y cols., 2008, p.25). Sin embargo, por la vía de los hechos, no siempre sucede así, pues algunos factores, como la insuficiencia de los tribunales para atender la gran cantidad de casos que se presentan, la demora y burocratización del personal y sus funciones, inciden en que en el entorpecimiento (o imposibilidad), para que las personas accedan a los derechos que señala la ley, y con ello aumenta, no sólo la desconfianza de la ciudadanía respecto al trabajo de los tribunales, sino, lo que es más grave; se les restringe, lo que, por derecho, les corresponde. Al parecer, como lo señala Núñez (2010), existe una “incapacidad intrínseca del sistema procesal de garantizar el acceso a la justicia de todos” (p. 107), de ahí la relevancia de hacer acopio de otros recursos que, al tiempo que enriquece el desempeño de los medidores, -con todas las ventajas que ello conlleva-, faciliten

que las personas arriben a la resolución productiva de sus conflictos personales y legales.

Respecto al derecho a la gratuidad de los servicios jurídicos que ofrece el estado, si bien, se consigna como un derecho de todo ciudadano, acceder a este, es algo, si no, imposible, sí bastante limitado para un amplio sector de la ciudadanía, curiosamente, el más desfavorecido. Estas cuestiones pueden ser leídas en términos de exclusión respecto al acceso a los bienes y servicios públicos, lo que Gómez (2011), entiende como pobreza.

Lo anteriormente señalado, entre otras cosas, resalta la importancia de contar con recursos que favorezcan los procesos de mediación de conflictos en el marco de la Justicia Alternativa, y de manera muy puntual, para que los mediadores puedan ofrecer un eficiente desempeño. De esta manera, se promovería la gratuidad en la impartición de la justicia, y las personas que se encuentran inmersas en conflictos de implicaciones legales, no tendrían que contratar los servicios de un abogado (Buenrostro, et., al., 2008), que, las más de las veces, no pueden costear.

Dado lo anterior, entre otras cuestiones, es que la percepción, en general, respecto a la impartición de justicia es vista como lenta y costosa, se cuestiona su imparcialidad porque, al parecer, la razón la tendrá quien cuente, y pueda pagar, el mejor abogado.

Los recursos ofrecidos por la intervención que se realizó tienen la facultad de que, al atender los constitutivos de la vida personal y social, promueven su desarrollo, de tal manera que, amplían las posibilidades de manejar de manera productiva los aspectos personales e interpersonales, y con ello, favorecer la resolución de los conflictos legales. Así, existen posibilidades para evitar que las personas se vean en la necesidad de recurrir a complicados y costosos procedimientos legales, particularmente, en nuestro entorno. Ya que, como se ha mencionado, los órganos legislativos se encuentran rebasados, y cuentan con importantes ineficiencias procesuales, demoras y altos costos, pero, sobre todo, tienen carencias e ineficiencias substanciales para procurar el bienestar y el desarrollo de los solicitantes.

4. OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN

Los objetivos de la intervención constituyen las aseveraciones que señalan el qué, para qué y los medios por los cuales se pretende alcanzar aquello que se plantea como finalidad o logro. Los objetivos, señalan, Hernández y cols., (2006), “son las guías del estudio y durante todo el desarrollo del mismo deben tenerse presentes” (p.11). En el trabajo que ahora se presenta, los objetivos de la intervención realizada son los siguientes:

4.1 Objetivo General

Que, a partir de una relación facilitadora del potencial personal, las personas que solicitan los servicios del Bufete logren claridad respecto a la conflictividad que viven, con el objeto de favorecer resoluciones pertinentes.

4.2 Objetivos Específicos

1. Que los participantes contacten con su experiencia, y a partir de ello, adquieran claridad respecto a su conflictividad.
2. Que los participantes, mediante su participación en una relación facilitadora, favorezcan el contacto con su potencial personal.
3. Que realicen un manejo constructivo de sus emociones.

5. PREGUNTAS DE ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN

Las preguntas de análisis señalan Hernández y cols., (2006), son aquellas que orientan la investigación, pues están representadas el ¿qué? Con las preguntas se plantea el problema que se estudiará y se podría “resumir lo que habría de ser la investigación” Hernández, y Cols., (2006, p.48)

5.1 Pregunta General

- ¿Los participantes lograron la claridad suficiente respecto a la conflictividad que viven?

5.2 Preguntas Específicas

- ¿Los participantes, contactaron con su experiencia, y a partir de ello, adquirieron claridad respecto de su conflictividad?
- ¿Los participantes favorecieron el contacto con sus recursos personales mediante su participación en una relación facilitadora y si es así, cuáles?

6. SUPUESTOS Y CONCEPTOS CLAVES

Los supuestos que se plantean para este trabajo son:

- La relación facilitadora favorece el contacto con los recursos personales.
- Las personas cuentan con los recursos necesarios para la resolución de sus conflictos.
- Cuando se atiende la emocionalidad, se alcanzan claridades respecto al conflicto, lo que beneficia el proceso de resolución.
- Las relaciones interpersonales favorecen o dificultan la resolución de conflictos.
- Toda relación interpersonal también es comunicación.
- Toda relación interpersonal también es emoción.

Los conceptos claves de este trabajo son:

1. Relación facilitadora
2. Manejo constructivo de las emociones
3. Conflicto y resolución de conflictos
4. Justicia Alternativa y métodos alternos
5. Mediación

7. DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN

Contexto

La intervención se llevó a cabo con personas que se acercaron a un Bufete Jurídico, este se encuentra dentro de una universidad privada.

El Bufete Jurídico guía y resuelve problemas legales con el objeto de generar mejores condiciones de justicia social y equidad y orienta su trabajo mediante métodos alternos para la solución de conflictos, que según el “Instituto de Justicia Alternativa del estado de Jalisco” (IJA), permiten prevenir y solucionar conflictos, otorgándoles a las partes el protagonismo para construir dichas soluciones. Ofrece asesoría legal desde 1998 en forma gratuita a la población en general, pero particularmente, a la que se encuentra en situaciones desfavorecidas. Se encuentra vinculado con el Instituto de Justicia Alternativa, el Instituto de la Mujer y el Instituto del Adulto Mayor, por lo que, muchos de los casos son direccionados o enviados desde estas instituciones, también se da que el Bufete envíe casos a estas instituciones.

Lugar y sus condiciones

La intervención se llevó a cabo dentro de las instalaciones de la universidad donde se encuentra el Bufete Jurídico. Cada una de las entrevistas se realizaron en los cubículos de la biblioteca de la universidad. Se eligió este espacio debido a la comodidad y privacidad que ofrecía, y así, se aprovechaba que las personas tenían que ir al Bufete.

Características de la población participante

La población con la que se trabajó fueron tres personas que se acercaron al Bufete Jurídico de la universidad y que estaban envueltos en conflictos legales. Estas personas acudieron, en primera instancia, a pedir asesoría sobre un asunto en particular, ya sea divorcio, custodia de los hijos o una orden de restricción. Aprovechando la visita al Bufete se les invitó a participar en la intervención ofreciéndoles un acompañamiento en su proceso legal, a fin de que alcanzaran

claridad respecto a la conflictividad que vivían y ello favoreciera su participación en la mediación de conflictos en el marco de la Justicia Alternativa.

A continuación, se describen las características de las participantes a las cuales se les asignó un seudónimo por motivos de confidencialidad: todas son mujeres, el estado civil de “Perla” es soltera, el de “Rubí” y “Cuarzo” es casada, “Perla” tiene 25 años mientras que “Rubí” y “Cuarzo”, 45 y 54 años respectivamente. “Rubí”, “Perla” y “Cuarzo”, son madres de familia y cada una de ellas se encarga de la manutención de sus hijos.

En la Tabla No. 3 se muestra las características de la población que participó.

Tabla No. 3.

Características de la población participante

Nombre	Edad	Hombre- Mujer	Estado Civil	Estado Actual pareja	Hijos	Ocupación
“Perla”	25	Mujer	Soltera	Separada	3	Empleada
“Cuarzo”	54	Mujer	Casada	Separada	2	Jubilada
“Rubí”	45	Mujer	Casada	Separada	3	Vendedora

**Fuente: Elaboración propia*

Programa de la intervención

La intervención se diseñó con cuatro “Entrevistas semiestructuradas” para cada participante. Ya en el campo, las entrevistas quedaron así: con “Perla” fueron cuatro “Entrevistas semiestructuradas” y ella solicitó una más, siendo un total de cinco “Entrevistas semiestructuradas”. Con “Cuarzo”, se realizaron las cuatro “entrevistas semiestructuradas”, y con “Rubí” se realizaron tres “Entrevistas semiestructuradas”. A continuación, en la Tabla No. 4, se describe el número de entrevista, objetivo y tiempo definido inicialmente, pero señalando que, con cada una de las participantes varió, incluso llegando a una hora y media.

Tabla No. 4.

Programa de la intervención

“Entrevista Semiestructurada”	Objetivo	Tiempo
1	Conocer a la persona, con el objeto de tener datos como; edad, ocupación, estado civil, etc. y algunos pormenores del conflicto. Identificar su conflicto legal y sus necesidades y su relación con el otro.	1 hora
2	Investigar qué recursos que se tienen para enfrentar un conflicto. Identificar la emoción en el conflicto. Desarrollar habilidades de comunicación y relación que ayudan a mediar sus conflictos.	1 hora
3	Desarrollar habilidades de comunicación y relación que ayudan a mediar sus conflictos.	1 hora
4	Rescatar los aprendizajes Claridad respecto a los conflictos que viven.	1 hora

**Fuente: Elaboración propia*

A continuación, se describe brevemente a cada una de las participantes de la intervención, con la finalidad de conocer su perfil y su conflicto legal por el cual se acercaron al Bufete Jurídico a solicitar ayuda.

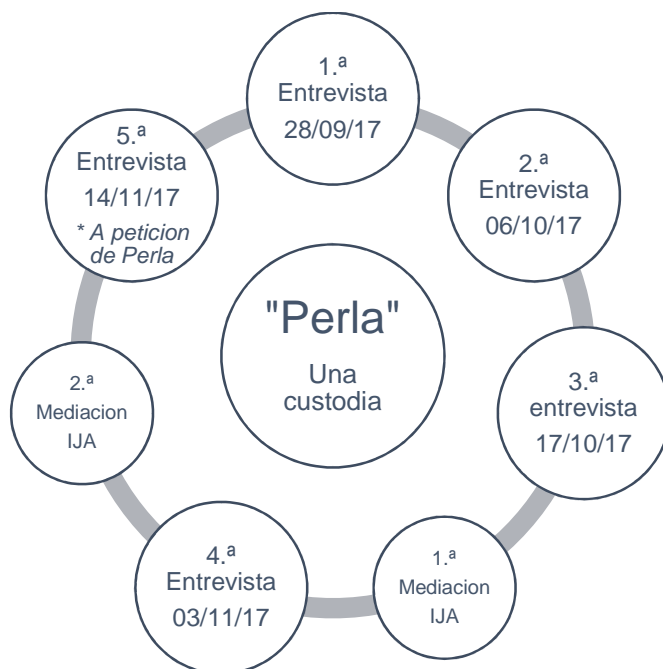
“Perla”: una custodia.

“Perla” es una mujer de 25 años, es empleada de turno completo, de nivel socioeconómico bajo, su estado civil es soltera y tiene 3 hijas, a las cuales ella mantiene. Después de varios problemas con su pareja y papá de sus hijas, decidió separarse de él y en medio de la disputa el padre le quitó a la fuerza a una de sus hijas, por lo que “Perla” buscó asesoría legal para poder resolver la situación. Ella busca llegar a un acuerdo y que él le regrese a la niña y le dé una pensión, pues él no se ha hecho responsable de ello. Su caso se llevó a la mediación directamente en el IJA a través del Bufete Jurídico.

En el Diagrama No. 1, se muestra la secuencia de entrevistas y la fecha en que fueron realizadas.

Diagrama No. 1.

Proceso de “Entrevistas Semiestructuradas” de “Perla”



*Fuente: Elaboración Propia

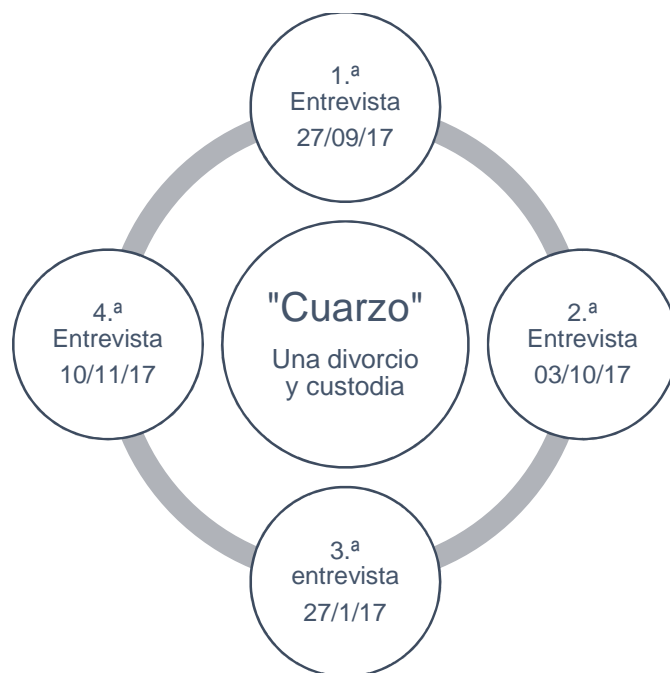
“Cuarzo”: un divorcio y una custodia.

“Cuarzo” es una mujer de 54 años, jubilada, de nivel socioeconómico bajo, se mantiene de su pensión, su estado civil es casada y tiene dos hijos, a los cuales ella mantiene. Desde hace un año se separó de su marido y se fue de la casa. Su hijo – que es menor de edad- se fue a vivir con su papá en complicidad con él, sin autorización de su madre. Ella comenzó el proceso legal para solicitar el divorcio y la custodia de sus hijos, pues no considera buena influencia que su hijo viva con su padre debido a varias situaciones que considera de riesgo. Ella inició una queja en el Instituto de la Mujer por temor a represalias de parte de su marido, además, ha iniciado un proceso legal a través del Bufete Jurídico.

En el Diagrama No. 2, se muestra la secuencia de entrevistas y la fecha en que fueron realizadas.

Diagrama No. 2.

Proceso de “Entrevistas Semiestructuradas” de “Cuarzo”



**Fuente: Elaboración Propia*

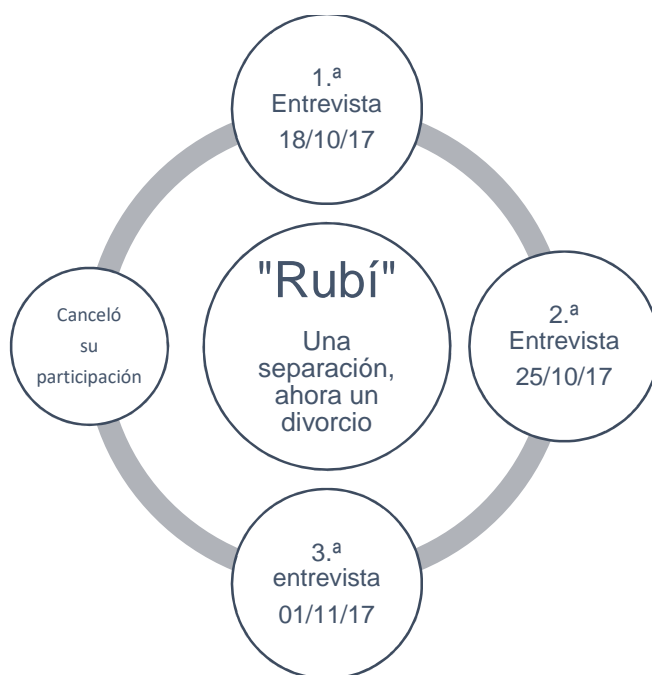
“Rubí”: una separación, ahora un divorcio.

“Rubí”, es una mujer de 45 años, jubilada, de nivel socioeconómico bajo, es vendedora independiente, su estado civil es casada y tiene tres hijos, a los cuales ella mantiene. Desde hace tres años que vive separada de su marido. Actualmente ha tenido varias disputas con su marido, por lo que decidió comenzar los trámites de divorcio y cerrar ese ciclo. Le comentaron que a través del Bufete Jurídico la podrían ayudar y cabía la posibilidad de hacerlo sin llegar a juicio, por lo que ella se interesó y acudió a solicitar asesoría.

En el Diagrama No.3, se muestra la secuencia de entrevistas y la fecha en que fueron realizadas.

Diagrama No. 3.

Proceso de “Entrevistas Semiestructuradas” de “Rubí”



**Fuente: Elaboración Propia*

Como se visualizó en los diagramas anteriores, no todas las participantes tuvieron el mismo número de entrevistas, en la Tabla No. 5, se muestra el listado de asistencia, de las tres personas que participaron en la intervención.

Tabla No. 5.

Asistencia de la población participante

Nombre Clave	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5
“Perla”	*	*	*	*	*
“Cuarzo”	*	*	*	*	No Aplica
“Rubí”	*	*	*	Canceló	No Aplica

**Fuente: Elaboración propia*

Como se observa en la Tabla No. 5, “Rubí” solo asistió a tres de las cuatro entrevistas, ya que, después de la tercera entrevista, se comunicó para informar que ya no deseaba participar debido a varios asuntos personales. Siguiendo los acuerdos iniciales y la “Carta de consentimiento informado”, se dio por terminada su participación en la intervención. En el caso de “Perla”, ella solicitó una sesión más.

8. MARCO TEÓRICO

Una vez planteado los objetivos y preguntas de investigación, el siguiente paso en la investigación es sustentar teóricamente la investigación, es así que el marco teórico, es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”. (Hernández y cols., 2006, p.64). Por lo que, en el siguiente apartado se expondrán y sustentaran los conceptos y teorías que se consideraron pertinentes a este trabajo.

8.1 La relación interpersonal. Constitutivo del ser humano

Las relaciones interpersonales son parte de la naturaleza del ser humano, desde que se nace, y a lo largo de las etapas de la vida, se está continuamente interactuando, con la familia, amigos, con los compañeros, en el trabajo, etc., pues es en las relaciones donde se promueve, o no, el desarrollo personal, y con ello, el social. Por ello, la interacción social o relación interpersonal, adquiere suma relevancia en la constitución de las personas, pues somos seres con una naturaleza social. Nava (2009), lo dice así: “El sujeto no existe si no hay sociedad y no existe sociedad si no existen sujetos” (s/p). Es a través de la interacción con los demás que, no sólo el niño desarrolla su personalidad, sino que, en cualquier etapa de la vida, los seres humanos vamos conformándonos y enriqueciéndonos en lo que somos. Es en las experiencias de ser y estar en el mundo, donde se despliegan las potencialidades, talentos y recursos que se poseen, al tiempo que se develan las limitaciones propias, y con ello, el particular desempeño que nos caracteriza; la cuestión es que, el conocimiento que adquirimos procede del encuentro con los demás. Al respecto, agrega Nava (2009);

el sujeto se constituye a partir de la relación que tiene con los otros, ya que a partir de la mirada de los demás el ser humano se va constituyendo en sujeto y por lo tanto su subjetividad también, la cual va a representar todo el conocimiento que es producido por las experiencias (s/p).

Todo desarrollo personal implica, necesariamente, un proceso social. Sin embargo, la estadía del sujeto en el mundo le coloca frente al reto de sostenerse visible en medio de una masa social, que “no puede tener un comportamiento

autodirigido” (Zemelman, 2006, p. 21). Esta cuestión tiene de fondo una concepción de ser humano que, “en todo momento, inevitablemente –y sin mediar ningún espacio–, [es] un producto de las circunstancias sociales” (p. 21). Sin embargo, la cuestión no es así de simple, pues la naturaleza humana es lo suficientemente compleja y logra descomponer aquellos determinismos que la atan; cuestión que nos remite al concepto de potencialidad. Este concepto, desglosado por Zemelman (2006), es entendido,

no en un sentido abstracto, sino como potencialidad recuperada; es decir, como la potencialidad de una subjetividad colectiva con distintas formas de expresión organizativas, con diversas maneras de expresión en sus prácticas sociales, con diferentes duraciones temporales [que] pueden ser coyunturales o de mayor alcance (p.26).

De esta manera, se reconoce que, las posibilidades individuales se generan, potencian y catapultan en el lazo social, particularmente, cuando en el intercambio social predomina la visibilidad de uno y otro participante. La particularidad de los seres humanos radica en los atributos de las relaciones interpersonales que se establecen, donde las distinciones propias se conjugan con las de los demás, nos igualan y nos diferencian. Finalmente, la subjetividad “se comprende como un fenómeno que pone de manifiesto el universo de significaciones construido colectivamente a partir de la interacción” (Rizo, 2005, s/p). Esto es, la relación interpersonal, siempre, - valga la generalización-, es una oportunidad para crecer. La persona se construye en las interacciones, y todas, de una forma u otra, inciden en el crecimiento personal: las actividades con la que formamos el mundo y con las que nos formamos, coinciden. Dantas y Moreira (2009), refiriéndose a Merleau-Ponty (1945), señalan que:

Estamos hablando de un hombre mundano – una concepción que precede a la reflexión, pues en el mundo es donde él se reconoce y no a través de un hombre interior, circunscrito a procesos encubiertos o a articulaciones meta-interiorizadas. De esta forma, lo que hay de singular y de universal se entrelaza para dar sentido a un hombre histórico y, como tal, en constantes desdoblamientos. El hombre está íntimamente unido a su condición histórica, perpasando por su mutua constitución con el mundo en su realidad intrínseca (p. 248).

El entendimiento del ser humano, -en sentido genérico-, como alguien imbricado con los demás y con el mundo, rebasa en mucho las propuestas esencialistas o las aseveraciones en abstracto, por ejemplo, “el hombre”, puesto que, este sólo puede ser entendido, en su entrelazamiento con-y-en-el mundo, en un ser y estar particular al modo propio, y en un contexto social e históricamente concreto, que “se torna singular por la mutabilidad de su estar-en-el-mundo, de forma múltiple y con contornos variables, constituyéndose en torno de un flujo constante de significados” (Dantas y Moreira, 2009, p. 248). Son variadas y numerosas las aseveraciones de esta relación inherente que guardan los seres humanos y el contexto social en el que se encuentran inmersos. Agregamos la contribución de Najmanovich (2011), quien señala que, un constitutivo del ser humano es la subjetividad, entendida esta como “la forma particular que adopta el vínculo humano-mundo en cada uno de nosotros” (p. 52). De esta manera, la autora (Najmanovich, 2011), franquea las posturas que disocian a las personas y el mundo que viven y agrega que los sujetos no se caracterizan “solamente por su subjetividad sino por ser al mismo tiempo capaz de objetivar, es decir, de convenir, de acordar en el seno de la comunidad, de producir un imaginario común y por tanto de construir su realidad” (p. 52).

Las aseveraciones anteriores resaltan la dimensión interaccional que conforma, constituye y posibilita la reconstrucción (en todo sentido) de los seres humanos, que deviene socialidad. El constructo socialidad, refiere Gómez (2011), da la posibilidad de un concepto que trasciende “la sociedad como estructura y a la persona desde el individualismo” (p.12). Fue así como el término socialidad resultó oportuno para referir el conjunto de reestructuraciones de los sujetos haciendo la sociedad. El concepto de socialidad resalta la convergencia de una dinámica relacional que es constructora de los sujetos y del mundo. Gómez (2011), agrega: “La socialidad tiene que ver con la alteridad, la otredad, la intersubjetividad, la grupalidad, el estar juntos” (p. 13).

Las propuestas anteriores coinciden en el reconocimiento del entramado indisoluble que se halla conformado por los seres humanos, el contexto social y el mundo. El principio que sustenta estas (y otras) propuestas, se ubica en la epistemología de la complejidad o pensamiento complejo, particularmente, en los siguientes aportes de Najmanovich (2011): a) el pensamiento lineal o de causa-efecto, no refleja la complejidad del ser humano, b) se requiere de otras herramientas para

dar cuenta de las paradojas, dilemas, resquebrajos y ambigüedades que “constitutivas de nuestro modo de experienciarnos” (p. 46). c) De esta manera, la separación de objeto-sujeto, interioridad-exterioridad, objetivo-subjetivo, etc., se soslayan. En palabras de Najmanovich (2011); “el giro epistemológico hacia la complejidad ha permitido que comenzáramos a dar cuenta de la multidimensionalidad que se abre cuando pasamos de las metáforas mecánicas al pensamiento complejo, que toma en cuenta las interacciones dinámicas y las transformaciones” (p. 50). Finalizamos este apartado clarificando lo que entendemos como la relación interpersonal como constitutivo del ser humano:

El sujeto construye al objeto en su interacción con él, y por otro, el propio sujeto es construido en la interacción con el medio ambiente natural y social. No nacemos sujetos, sino que devenimos tales en y a través del juego social. (Najmanovich, 2011, p. 46)

Es así como las personas se construyen en las interacciones, en la relación con el otro. Y son estas una oportunidad para crecer.

8.1.1 La relación comunicante y la comunicación relacional

En el mismo sentido del pensamiento complejo arriba señalado, se aborda ahora el entretrejo conformado por la comunicación y la relación interpersonal. La trama que constituyen estas dos dimensiones del ser humano, -como muchas otras-, resultan inseparables. Desde la Teoría de la Comunicación de Watzlawick, Beavin y Jackson (1971 en Rizo 2011), se esboza una serie de principios que se denominan axiomas, mediante los cuales se da cuenta de la naturaleza social de la comunicación. El primero de ellos señala que “es imposible no comunicar, por lo que, en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás” (Rizo, 2011, s/p). En acuerdo con esto, podemos decir que las acciones sociales conllevan comunicación, por lo que, toda comunicación también es relación. Esto es, los sujetos llevan a cabo acciones sociales que interpelan a otros como signos de lo que se quiere transmitir. Le Bretón (1999), lo dice de esta manera: “Toda interacción se abre y se cierra mediante una serie ritual de gestos y palabras que ponen a los actores en posición propicia para iniciar o concluir un intercambio (p. 73), lo que abre

la posibilidad para pensar que la comunicación no se agota en la oralidad, pues comporta una riqueza de herramientas comunicativas que cubren la finalidad de declarar a los demás aquello que nos es propio. Le Bretón (1999), agrega:

Durante una interacción, el sentido se construye en función del contexto, a medida que avanza la frase, a través de las relaciones diferenciales establecidas entre sí por los monemas y los fonemas, según las reglas de la gramática y con una complejidad creciente de la palabra a la frase y de esta al discurso, pero con los mil matices introducidos por las modulaciones de la voz, las mímicas, las gestualidades, los silencios, etcétera. (p.43)

Las afirmaciones anteriores sostienen nuestra propuesta de que toda relación es comunicante y toda comunicación es relacional, lo que posibilita que el desarrollo de una de estas dimensiones conlleve el desarrollo de la otra -y de otras dimensiones que ahora no consideramos, pues ya decíamos que no es posible disociar los constitutivos de la naturaleza humana-. Además, de esta manera se reivindica la corporeidad como uno de los atributos comunicantes con los que contamos los seres humanos. Le Bretón (1999), lo dice así:

El cuerpo no es el pariente pobre de la lengua, sino su socio con todas las de la ley en la permanente circulación del sentido que da su razón de ser al vínculo social. Ninguna palabra existe sin la corporeidad que la envuelve y le da carne. (p.40)

Sin embargo, nuestro interés no es otorgar superioridad a alguna de las herramientas comunicativas con las que contamos (en este caso sólo señalamos; el habla, los matices paralingüísticos y la expresión corporal), ya que forman parte de nuestro repertorio, por lo que sólo señalamos que algunas de estas herramientas adquieren mayor relevancia según el contexto dado. Nuevamente, la contribución de Le Bretón (1999):

Las palabras, los giros de la exposición, los desplazamientos, los gestos, las mímicas y las posturas se realizan en sincronía y el cambio de posición de uno entraría el de otro, aunque solo sea para mantener una disposición propicia al

intercambio o simplemente en una especie de acompañamiento inconsciente.
(p. 99)

Los planteamientos que hacemos en cuanto a la relación de la comunicación y la relación interpersonal, -como respecto a cualquier otro constitutivo de la condición humana-, dan cuenta de quiénes somos, cómo elegimos, vivimos y nos encontramos en el mundo y con los demás y/o como, nuestra relación se establece para evitarlos. En palabras de Martín-Criado (1998): “los discursos son prácticas de los sujetos en situaciones sociales. Desde esta perspectiva, la pregunta sobre la relación entre los decires y los haceres lleva al análisis de la relación entre las diversas censuras estructurales de las diversas prácticas —discursivas y extra discursivas— en distintas situaciones sociales” (p.57). Según este autor (Martín-Criado, 1998), tanto el discurso oral como cualquier acto social, son *hablas*, y por tanto, comunicación, bien sea, que vayan encaminadas al encuentro con otro o dirigidas al desencuentro: finalmente, ambas opciones son relación. De hecho, las relaciones que se establecen desde al marco de la evitación, suelen ser más favorecidas y fortalecidas, que cualquier otro intercambio social.

Con apoyo de los planteamientos señalados, queda expuesta nuestra afiliación a la propuesta epistemológica de la complejidad ya señalada y el rompimiento con los marcos explicativos de corte lineal, atomista y/o determinista. Así, entendemos que la comunicación

no es sólo cuestión de acciones y reacciones; es algo más complejo, y debe pensarse desde un enfoque sistémico, a partir del concepto de intercambio. Así entonces, la comunicación en tanto que sistema no debe pues concebirse según el modelo elemental de la acción y la reacción, por muy complejo que sea su enunciado. En tanto que sistema, hay que comprenderla al nivel de un intercambio. (Birdwhistell, 1959, p. 104 en Rizo, 2011, s/p)

Por otra parte, la comunicación es parte de las relaciones, y cuando hablamos de la mediación de un conflicto, esta toma mayor relevancia, pues comunicar se torna fundamental como medio para expresar las necesidades y posturas frente al conflicto a tratar, por lo que esta comunicación deberá de ser en mayor medida clara y eficaz. Okun (2010), menciona que la comunicación eficaz se da por la capacidad que tienen

las personas para “escuchar, prestar atención, percibir y responder de manera verbal y no verbal” (p.49).

La comunicación eficaz es la base sobre la que se sustentan los procesos de ayuda y permite establecer relaciones personales más satisfactorias en cualquier entorno. Una mejora en sus relaciones interpersonales puede dar a las personas la posibilidad de buscar ayuda o aceptar esa ayuda, o bien la de proporcionarla a quienes sufren problemas de índole personal, familiar, ocupacional o social (Okun, 2002).

De Armas (2003), menciona que la comunicación es un elemento importante en los conflictos, porque: a) Una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes. b) Una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

De esta manera, el desarrollo de habilidades comunicativo-relacionales, resulta obligado cuando de la escucha de los mensajes se trata. En el entendido de que las habilidades habrán de permitir la escucha de los mensajes verbales (cognitivos y afectivos), de los corporales o no verbales (conductuales y afectivos), y responder de estas mismas maneras, como lo señala Okun (2010).

Siguiendo la definición de Farré (2006), sobre el conflicto y los diferentes puntos que viven en él: percepciones, intereses y posiciones y que caracterizan al conflicto, lograr una comunicación eficaz es una competencia muy valiosa en la mediación, pues las partes podrán también mejorar su escucha, así como darse a escuchar, pues de lo contrario, como lo afirma Okun (2002); “la comunicación ineficaz o disfuncional se encuentra en la base de la mayoría de las dificultades interpersonales” (p. 40). Atendiendo a lo anterior, se puede decir que, una comunicación ineficaz se apareja de una relación interpersonal conflictuada, las más de las veces, por malentendidos o porque la comunicación no alcanzó la claridad suficiente. Por ello la importancia de ser consciente de las habilidades de comunicación con las que contamos, ya que, de esta manera, una comunicación eficaz sostiene relaciones interpersonales productivas, esto es, impulsoras del desarrollo personal y social (Okun, 2010).

Por su parte (Carkhuff, 1969 en Egan, 1993), señala que la habilidad para actuar en una forma facilitadora o de ayuda en situaciones sociales se llama comunicación. Lo anterior reafirma el entramado que conforman la comunicación y la relación interpersonal. En el marco de las relaciones de ayuda, al decir de Egan (1993), un buen comunicador puede trasladar sus percepciones, introspecciones y discriminaciones en transacciones interpersonales efectivas. No es solamente un entendedor, es un hacedor” (p.54). De esta manera, la comunicación eficaz se apareja de una relación interpersonal eficaz. O sea, los atributos que caracterizan a la interacción social serán los mismos que tengan los procesos comunicativos, y viceversa; comunicación y relación interpersonal son dos caras del mismo evento social.

8.2 La relación. Promotora del desarrollo personal y social

La relación de ayuda es aquella que se da entre el cliente y el facilitador y es el punto central para promover un cambio o la apertura de la conciencia en una persona. Rogers (1982), define la relación de ayuda como aquella en la que uno de los involucrados, intenta hacer surgir, de una o ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo, y un uso más funcional de éstos. Es decir, la relación facilitadora es una oportunidad para crecer desde los propios recursos. Al respecto, Lafarga (2005) agrega: “El núcleo del desarrollo humano está en desbloquear, a través de una relación interpersonal comprensiva y transparente, con una actitud positiva y sin condiciones, la capacidad de la persona para satisfacer sus propias necesidades valiéndose de sus propios recursos” (p.8). De ahí se desprende, además, que si establecemos relaciones interpersonales sanas se podrá promover el desarrollo, de lo contrario podrían ser una barrera del crecimiento del potencial humano, aunque Rogers (1982), va más lejos; aun en estas circunstancias, dice, se puede obtener un aprendizaje en la relación. Para el autor (Rogers, 1982), la relación sana es la que se acompaña de la comprensión empática, la aceptación y la congruencia. Sin embargo, como ya decíamos, la relación con los demás, aunque deje a las personas en un estado de vulnerabilidad, es una oportunidad para crecer, pues como se ha mencionado, la persona se construye en las interacciones.

La afirmación central de la propuesta de Rogers (1982), es, que, si podía crear un cierto tipo de relación, la otra persona podría utilizarla para su propio desarrollo personal, lo que fue enunciado de la siguiente manera; “si puedo crear un cierto tipo de relación, la otra persona descubrirá en sí mismo su capacidad de utilizarla para su propia maduración y de esa manera se producirá el cambio y el desarrollo individual.” (p.40). El autor, además, señala en qué consiste este tipo de relación. El primero de los atributos que reconoce en esta relación es la comprensión empática, misma que Rogers (1982), define como el entendimiento del mundo del otro desde su propio marco de referencia, y la transmisión de dicha comprensión; de alguna forma, resonar con lo que el otro está viviendo y hacérselo saber. Otro de los atributos de dicha relación es la aceptación incondicional, que implica la aceptación del otro tal y como es; con lo que le sucede y así como le sucede. Además, habrá de contar con la congruencia, esto es, con la concordancia entre la experiencia orgánica y el concepto que tiene uno de sí mismo.

Entonces, al decir de Rogers (1982), una relación con estos atributos podría dar como fruto; a) experimentar y comprender aspectos referidos a uno mismo, b) contar con un desempeño personal eficaz, c) reconocer la propia originalidad y ponerla en juego, y d) tener confianza en uno mismo. Es por ello que, Rogers (1982), afirma que, en presencia de estas cualidades en la relación interpersonal, se producen cambios favorables al desarrollo de las personas que la establecen.

El Enfoque Centrado en la Persona (ECP) propuesto por Rogers (1982), resulta atinado para nuestro trabajo, dado que tiene como centro los procesos relacionales. Este autor presenta como postulado nuclear, el establecimiento de una relación para que las personas pudieran usarla para su propio desarrollo. Es así que, contar con un marco relacional que abona al cambio y desarrollo del individuo, reditúa en el aprendizaje de habilidades que ayudan a mediar los conflictos; por lo que estos planteamientos nos fueron de provecho. Pues mediante una intervención, que promueve los recursos personales, no sólo ayuda al crecimiento de las personas, sino también, a que se establezcan relaciones interpersonales y comunicativas favorecedoras para afrontar los conflictos de manera constructiva. Debido a ello es que la propuesta de esta intervención, desde el ECP con personas que atraviesan por

un conflicto legal, puede ofrecerles herramientas para la transformación favorable de los conflictos, lo que, a su vez, potencia su crecimiento. Lo anterior es complementado con el abordaje de las emociones desde la perspectiva social y la regulación emocional, esto es que, a partir del contexto social y los aprendizajes que las personas tienen en cuanto a privilegiar el contacto con ciertas emociones, expresarlas y direccionarlas.

Propiciar una relación de ayuda, comenta Barceló (2003), promueve que las personas aprendan a tomar posiciones desde diversas perspectivas, lo que les enriquece, y además, les ofrece un espacio, para ejercitar, precisamente la propia manera de relacionarse y de comunicarse con los demás. Es en estos espacios, al decir de Barceló (2003), donde resulta más favorecedor el crecimiento personal, pues éste depende, en gran medida del encuentro con los demás; los seres humanos nos construimos y reconstruimos en el encuentro con los demás. La intervención realizada giró en torno a generar un espacio de esta naturaleza.

8.3 Herramientas comunicativas y relaciones. Una propuesta

Egan (1993), propone un modelo de ayuda llamándolo “Modelo de desarrollo de ayuda” basado en una pre-fase de ayuda y 3 etapas. Fue desarrollado como un beneficio para aquellos que buscan ayudar al otro como una profesión, es este contexto nombre como “el orientador” al facilitador del desarrollo humano y “cliente” a quien se le otorga la ayuda.

La etapa I, el orientador ayuda al cliente a que este explore su mundo interno. En la etapa II, el orientador ayuda al cliente a darse cuenta de su conducta y si deberá cambiarla. La etapa III, se busca que el cliente tome acciones para que logre una conducta constructiva. (Egan, 1993)

“El modelo de desarrollo sirve como una guía o un mapa cognoscitivo para el proceso de ayuda” (Egan, 1993, p.26). Es importante mencionar que se le llama modelo de desarrollo porque se compone de etapas progresivas interdependientes. (Egan,1993). En este modelo, se dice que cada etapa es valiosa y se depende de la secuencia para que sea exitoso el proceso.

Para esta intervención solo se abarcó la fase de pre-ayuda y las etapas I y II, en cada entrevista se trató de ir guiando al cliente usando este modelo de ayuda.

8.3.1 Atender

En esta fase el objetivo es “atender”, y es que en las relaciones humanas es muy común la falta de atención y ello las fisura, Egan (1993), dice que, si la falta de atención daña la comunicación ordinaria, si faltara en una relación de ayuda sería poco productiva esta misma. Y es así como el objetivo del orientador es escuchar al cliente, atenderlo desde una conducta de interés, demostrarlo tanto física como psicológicamente, crear los primeros lazos en la relación facilitadora. Egan (1993), define que la destreza del orientador es solo atender, escuchar. Y es en esta pre-fase donde el orientador debe ser capaz de escuchar todos los tipos de mensajes, es decir los mensajes verbales que serían todo lo que exprese con palabras y los no verbales, como los silencios, los gestos, el tono de voz, las pausas, su postura y expresiones en genera.

Pero atender en la parte física, también tiene que ver con el medio ambiente, este debe ser confortable explica Egan (1993), sin distractores ni objetos entre el orientador y el cliente, además de señalar que atender es también mirar a la cara, tener una postura adecuada y relajada que diga que estás ahí.

Egan (1993), menciona que en esta pre-fase de ayuda el orientador tiene que estar preguntándose a sí mismo: “¿Qué es lo que la persona está tratando de comunicar?, ¿qué está diciendo sobre sus sentimientos?, ¿qué está diciendo sobre su conducta?” (Egan, 1993, p.32). Pues estas preguntas ayudan a estar centrados en que es lo que le está pasando al cliente y qué es lo que realmente nos está transmitiendo. Además, Egan (1993), refiere que el orientador también está en contacto con sus propios sentimientos y pensamientos y estos se mezclarán con los del cliente. También es importante mencionar que no solo escuchar ayuda, pero si es el primer paso para una relación facilitadora. “La cara y el cuerpo son extremadamente comunicativos. Aun cuando dos personas estén en silencio, la atmósfera puede llenarse con mensajes.” (Egan, 1993, p.64). Atender es poder captar todos esos

mensajes cuando estás con la persona, pues estos te pueden dar información de lo que le va ocurriendo en ese momento.

8.3.2 Autoexploración

En esta primera etapa, el objetivo es facilitar la auto-exploración del cliente, una vez que se ha pasado por la pre-fase de ayuda, donde se ha atendido (escuchado) al cliente, en esta etapa se favorece el que pueda explorar sus sentimientos, sus actitudes, es decir su conducta, que abarca también aquello que hace o que deja de hacer, como se relaciona, se comunica, todo aquello que es constructivo o destructivo en su vida (Egan, 1993, p.32).

Aquí en esta etapa el facilitador ayudará al cliente a que sea capaz de explorar sus experiencias, sus conductas y sentimientos asociados a alguna problemática en su vida.

Según Egan (1993), existen ciertas destrezas que el modelo ofrece. La primera es lo que él llama Empatía precisa, donde se trata de ver el mundo del otro desde su marco de referencia olvidándose en ese momento del propio y es que además de comprenderlo, dice que hay que comunicarlo, comunicar esta comprensión de su mundo.

La segunda es el respeto, que es una actitud expresada con nuestra conducta, ya que, al ser un contexto de ayuda, la manera en que se lo haremos saber al otro es a través de nuestras acciones más que con nuestras palabras y frases obvias como decir “te respeto”. Es más bien la forma en la que nos relacionamos y le hacemos saber que estamos ahí. La tercera es la genuinidad, ser nosotros mismos tal cual somos, sin escondernos detrás de una máscara. “Debe ser humano con el ser humano frente él” (Egan, 1993, p.33). La cuarta tiene que ver con ser concreto, tener un lenguaje concreto y además debe llevar el proceso de ayuda de la misma manera, llevando al cliente a sentimientos y a conductas concretas. Como bien lo decíamos anteriormente la destreza adquirida en esta etapa por parte del cliente es lograr explorar sus sentimientos y conductas que tienen relación con las áreas problemáticas

de su vida, poder darse cuenta de ello y así poco a poco ir profundizando en ellas. A esto se le nombra, autoexploración. Egan (1993).

8.3.3 Auto-entendimiento

En esta etapa el objetivo es “ayudar al cliente a alcanzar la clase de entendimiento objetivo de sí mismo, de sus problemas y de su modo que conduce a la acción efectiva” (Egan, 1993, p.120). Lo importante es que el cliente desarrolle el auto-entendimiento, que logre ver la necesidad del cambio, que logre identificar sus propios recursos (Egan, 1993).

El enfoque de Egan (1993), dice que el proceso de orientación debe centrarse en la persona, más que en sus problemas, pues el problema que “presentan” con mucha frecuencia no es el problema de fondo. Es decir que este modelo de ayuda se centra en la persona, buscando que ella misma se dé cuenta de sus potencialidades sin enfocarnos específicamente en una situación conflictiva.

Egan (1993), encuentra que “El orientador es una fuerza de refuerzo (y, por ende, de motivación) para el cliente” (p.26). Así es como podemos ir dibujando el papel del facilitador desde este modelo de ayuda.

8.4 La emoción. Núcleo de la relación interpersonal

La emoción contribuye a la relación restituyendo el carácter y la dignidad de quienes participan en esta. En los procesos de mediación de conflictos, las personas que buscan ayuda legal en el Bufete Jurídico de la universidad suelen llegar con las emociones exaltadas, pero, las más de las veces, sin un claro conocimiento de lo que implica el conflicto mismo y con escasas herramientas respecto al manejo de sus emociones, lo que es fundamental para la resolución del mismo. En este contexto, como en las relaciones interpersonales, las emociones juegan un papel esencial.

La palabra emoción proviene del latín *moveré* que significa sacudir, mover al exterior. Una emoción es algo que nos pone en movimiento, que nos impulsa, que nos mueve y nos hace actuar (Bizkarra, 2008). Por otro lado, Redorta (2006), describe la emoción como el estado de una persona que determina la forma en que esta percibe el mundo la que, además, es como un radar que indica qué hechos o situaciones le son importantes en la vida. Las emociones, vistas así, forman parte de la vida misma, son constitutivos de la relación interpersonal y de la vida cotidiana.

Desde la Sociología de las emociones, específicamente desde el construccionismo social moderado de Armon-Jones (1986, en Enríquez-Rosas, 2009), las emociones son abordadas desde su rostro sociocultural donde “se enfatiza el análisis del papel que juegan las normas, las creencias, los valores y las situaciones sociales concretas de la expresión, significación y formas de manejar las emociones” (p.204). Y en esta misma línea, Cervantes (2017), precisa que,

Las emociones son la resonancia ante un acontecimiento que se da en la relación del individuo con el mundo; que son explícitas en términos gestuales, mímicos y posturales; que nacen de la evaluación de un acontecimiento por un sujeto nutrido de sensibilidad; que son pensamientos en acto que incluyen un sistema de sentidos y de valores y son una manera de conocimiento. (p.35)

Con lo que se resalta la mancuerna dada entre la relación y la emoción. Por su parte, Enríquez-Rosas (2009), menciona que “La emoción es, entonces, una categoría social fundamental” (p.206). Además, señala que “La emoción es una reacción a una situación por lo general de origen social” (p.211). Es así que los miedos, las tristezas, las preocupaciones y los nervios que experimentan las personas son piezas que nos ayudan a entender el mundo personal (Enríquez-Rosas, 2009). Esta autora, menciona también que las emociones son generadoras de vínculos entre el ser íntimo y el social, y que, para comprender al sujeto social, se requiere ver su vida cotidiana, es decir “las formas y expresiones concretas del afecto, de los modos de callar, así como de las tácticas y estrategias para lidiar y afrontar lo que se experimenta en el plano emocional” (p.204). Es así que no podemos separar a la persona de su contexto social cuando hablamos de emociones, pues en tanto más conozcamos del tejido social del individuo, más nos acercamos a entender su experiencia emocional.

Esta perspectiva amplía el panorama para comprender la experiencia emocional vista desde la sociología de las emociones y es desde este marco que abordamos a la emoción. Desde la Antropología, entendemos que el hombre, es tal, en tanto se encuentra en el mundo, donde su presencia en éste es siempre emocional. En palabras de Le Bretón (1999): “El hombre esta afectivamente en el mundo y la existencia es un hilo continuo de sentimientos más o menos vivos o difusos, cambiantes, que se contradicen con el correr del tiempo y las circunstancias” (p.103). Esta concepción de un sujeto *social y sintiente* por naturaleza, se apareja del entendimiento de la emoción como un proceso vincular.

Gottheil (1996), menciona que una de las situaciones que dificultan la solución de un conflicto, suelen ser las emociones que experimentan las partes y que se derivan de la disputa, y es que, si bien, es cierto que muchos de los conflictos pueden ser desacuerdos económicos, aparentemente carentes de emotividad, este autor resalta que la mayor parte de los que optan por la mediación de conflictos legal llegan con fuertes emociones. Y es que cualquier emoción habrá de influir en el manejo y resultado de la mediación de conflictos.

Por otra parte, Gómez y Cervantes (2016), comentan que el hombre no puede quitar la experiencia emocional de su ser, ni la capacidad de sentir que hay en él, pues todo esto es parte de su esencia y esta misma lo asemeja o distingue de otro ser humano. Además, exponen que las emociones no solo son hechos psíquicos o internos, sino que se tornan en actitudes, comportamientos y posturas y que se manifiestan en las relaciones consigo mismo y con los demás. Las emociones, como constitutivos de la participación social, siempre tienen un destinatario (Gómez y Cervantes, 2016). Esto es, las emociones no constituyen un estado interior del que sólo el sujeto que las vive puede dar cuenta, ya que “los gestos, las mímicas, las posturas, los desplazamientos expresan emociones, realizan actos, subrayan unas palabras o las matizan, manifiestan permanentemente sentido para uno mismo y para los otros”, señala Le Bretón (1999, p.41). Por lo que, las emociones son entendidas, “no como estados absolutos, sustancias susceptibles de transponerse de un individuo y un grupo a otro; no son -o no son solamente- procesos fisiológicos cuyo secreto, se supone, posee el cuerpo. Son relaciones” (Le Bretón, 1999, p.9).

Ya se señalaba que el constitutivo de los seres humanos es la relación interpersonal que se es capaz de establecer, con las complejidades propias y el sello que, gracias a las potencialidades de la naturaleza humana, se le imprimen. Pues si bien, esta cuestión es central en la conformación de la personalidad, también lo es de los procesos de desarrollo. De aquí la insistencia de que los seres humanos nos vamos construyendo en la relación; Le Bretón (1999), confirma la importancia de la alteridad de la siguiente manera;

el lugar fundador del otro en la adquisición, el mantenimiento o la modificación por parte del hombre de su simbólica corporal adopta entonces caminos singulares, pero que muestran la amplitud de la relación de la condición humana con el mundo. (p.15)

De aquí que, el rasgo fundamental del hombre (en sentido genérico), sea la relación que establece, consigo mismo, con los demás y con el entorno; y en el entramado de las relaciones, los afectos y emociones conforman el núcleo y corazón de la relación. Desde el punto de vista antropológico, Le Bretón (1999) señala que:

la criatura humana requiere que los otros la reconozcan como existente para poder plantearse como sujeto: necesita la atención y el afecto de su entorno para desarrollarse, experimentar el gusto de vivir y adquirir los signos y símbolos que le permitirán proveerse de un medio de comprender el mundo y comunicarse con los otros. (p.15)

Es así que la emoción es parte central en la relación. Cervantes (2017), menciona que “Las emociones llegan a ser el sostén de las relaciones que aparentemente hace mucho se acabaron” (p. 31), y que en una experiencia emocional “siempre hay otros implicados” (p.31), aquellos a quienes van dirigidas esas emociones y que en la dinámica de la relación responden a esa emocionalidad. Cervantes (2017), nombra a las emociones como procesos relacionales, esto es; a la emoción y relación en estrecho vínculo: “Podemos decir entonces que las emociones son procesos relacionales, nodos vinculares, donde sujeto, encuentro y mundo son la misma cosa” (p.32).

James Hillman (1992, en Cervantes, 2017), refiere que la emoción tiene diferentes funciones, entre ellas la de regulación, actuando como mediadoras en las relaciones. Además, afirma que uno de los fines de la emoción es “cualificar la experiencia, la expresión y la comunicación” (p.36). Aspectos que son parte de la relación misma. Y agrega que “La emoción es por naturaleza transformadora y hacedora de totalidad, por lo que es impulso al crecimiento y la madurez” (p.36). Como se observa, el ser humano no es tal sin la relación de y con los demás. La dimensión relacional implica lo comunicativo y lo emocional y constituyen facetas indisolubles, como tres caras del mismo prisma. Ya se abordaba lo relacional-comunicativo, ahora lo hacemos en torno a la afectividad o emocionalidad. Bisquerra (2003 en García, 2009), encuentra que los términos sentimiento, afecto, emoción (y otros), suelen ser utilizados “casi como sinónimos” (p.4), lo que más que ser una dificultad, señala la riqueza del campo. Por su parte Enríquez-Rosas (2009), señala que “La emoción es entendida más como una expresión viva, exaltada y cargada de energía; el sentimiento es un estado anímico, una predisposición a estar, su respuesta es más suave, menos exaltada y se prolonga por más tiempo” (p.214). En este trabajo utilizamos el concepto de emoción, por ser el más extendido en la literatura.

Dentro del paradigma de las emociones, existe un concepto llamado contención emocional, León-Vega (2012), refiere que la contención emocional significa poner atención a la propia emocionalidad, es decir, guardar un silencio que facilite escuchar lo que la emoción clama cuando nos dice qué es lo que duele y qué se busca o necesita. Esto ayuda a entender que por un lado está la emoción que se expresa y por otro la contención de la emoción que se atiende para descifrar qué nos quiere decir y es a lo que se le llama contención emocional.

Es decir, la contención emocional es la espera en el sentimiento (o emoción) para descifrar su mensaje, un mensaje que siempre va dirigido a alguien para solicitarle, pedirle o exigirle algo. Las condiciones constitutivas de lo social que tienen las emociones siempre están ahí, aún en medio del conflicto o el desastre, “aún en medio de la desesperación constante (...), para estar no sólo en- el-mundo, sino para habitarlo de manera respetuosa y atenta”, como dice León-Vega (2012, p. 14).

Por otra parte según Greenberg, Elliot, Pos (2002), la terapia focalizada en las emociones (TFE), “sostiene que las emociones mismas tienen un potencial adaptativo innato que si es activado puede ayudar a los clientes a cambiar estados emocionales problemáticos o experiencias personales no deseadas” (p.1) Y que estas están conectadas a nuestras necesidades “Nos preparan y guían en estas situaciones importantes, para que podamos llevar a cabo acciones que conduzcan a la concreción de nuestras necesidades” Greenberg y cols. (2002, p.1).

Es así que, en el entramado de las relaciones, los afectos y emociones conforman el núcleo y corazón de la relación.

8.5 El conflicto y su transformación. Un impulso al desarrollo personal

El conflicto puede tener muchas definiciones, dependiendo del lente a través del cual se esté analizando, pero en su esencia, siempre es una diferencia de intereses entre dos personas, grupos o instituciones. El conflicto, definido desde el marco normativo de la Justicia Alternativa, es una desavenencia entre dos o más personas que defienden intereses jurídicos contradictorios (LJA, 2013).

Las definiciones en el ámbito legal definen al conflicto jurídico como la situación en la que existe una disputa entre dos partes por el incumplimiento de una obligación, o derecho (IJA, 2013). Ya decíamos que los conflictos son parte de la cotidianidad y de las relaciones humanas, y que las personas, frecuentemente están interactuando con algún tipo de conflicto. Podemos afirmar también, que los conflictos están presentes en toda relación interpersonal, y que no siempre se está preparado para afrontarlo ni que la relación con el otro, ayuda, necesariamente, a su resolución. Resaltando la relevancia de la relación, el conflicto puede definirse como

un fenómeno dinámico que surge entre dos o más personas o grupos de personas y en el cual existen percepciones, intereses y posiciones que caracterizan la visión de cada una de las partes, presentándose total o parcialmente de forma divergente y opuesta entre sí. (Farré, 2006, p.321)

Esta definición, aunque es desde el enfoque de resolución de conflictos, reconoce la implicación de posturas personales que son diferentes y que no pueden llegar a un acuerdo.

Roger Fisher, es considerado como el fundador del paradigma de resolución de conflictos, y Farré (2006), basado en su trabajo, define el término de resolución de conflictos como una disciplina de estudio en todo lo referente al conflicto:

definida como el espacio transdisciplinar, académico y profesional, de teorización, investigación, formación y activismo que alberga el conjunto de conocimiento de todo tipo de conflicto, incluyendo técnicas, métodos, estrategias y sistemas –como la mediación- para su gestión positiva. (p.326)

Cabe señalar que el término positivo que utilizan los autores, no tiene un juicio de valor, nos referimos a una resolución satisfactoria para ambas partes.

Entonces, en la resolución del conflicto se trata de buscar técnicas y estrategias mediante las cuales se pueda llegar a una solución entre las partes involucradas.

A diferencia de la resolución de conflictos, la transformación de este, busca, además, cambiar de manera satisfactoria las relaciones. Transformar un conflicto, implica trabajar para cambiar las creencias y percepciones de las partes, ocupándose de las necesidades y de aspectos de la relación y no solo fijarse en la diferencia de posiciones (Farré, 2006). Partiendo de lo anterior, Ury (2000), agrega que el conflicto es parte natural de la vida y que este es generador de cambio. Y si el ser humano continuamente se enfrenta a diferentes tipos de conflictos: personales, laborales, familiares y legales. Todos estos, se diría que al final, son oportunidades de crecimiento y aprendizaje, pero es importante no etiquetarlos como negativos. Y es que el conflicto no es ni positivo ni negativo, al final es el resultado de la diversidad, como lo señala Kubli (1997). Esto es parte de la transformación del conflicto, no visualizarlo bueno o malo o positivo y negativo. Folberg y Taylor (1992), al igual que Kubli (1997), mencionan que el conflicto no es necesariamente negativo, censurable o intolerable, que es la misma sociedad quien lo desapruueba porque lo asocian a situaciones de ganar o perder. Zinker (2003), reafirma lo anterior cuando señala, que, en el conflicto, -que llama improductivo-, las partes se empeñan en ser los ganadores, dejando a los demás, como perdedores. En cambio, agrega, que el conflicto productivo, saludable o creativo, se caracteriza porque se busca el beneficio mutuo, no hay perdedores ni se logra el atributo de tener la razón. De esta manera, el conflicto no es conceptualizado como algo amenazador ni genera expectativas catastróficas. Así, se entiende que, en la transformación de un conflicto, lo que busca es no verlo de forma negativa, buscando un equilibrio entre las partes y analizando, no solo el problema, sino también el contexto, tanto del conflicto como de la relación.

El conflicto puede ayudar, como lo afirma Jandt (1973, p.3, en Folberg y Taylor, 1992, p.38):

El conflicto es deseable desde, por lo menos, dos puntos de vista. Se ha comprobado que, a través del conflicto, el hombre es creativo. Más aún,

una relación de conflicto es una relación, y no la ausencia de ella. Dicha relación puede dar como resultado la creatividad, debido a su intensidad.

Desde esta mirada, se pone a la relación como un factor importante y clave para poder llegar a solucionar un conflicto. Y como se citó en el párrafo anterior, si existe el conflicto, existe la relación y será a través de esta que podremos transformarlo y transformarnos.

Lederach (2009), también habla sobre transformar el conflicto, donde hablar de transformación de conflictos, supone dar al conflicto una connotación positiva y entenderlo como una oportunidad para el cambio y la superación. Esto nos hace cambiar la idea sobre lo negativo de estar inmerso en conflictos y abre un panorama de la riqueza que podemos encontrar, cuando lo vemos como una oportunidad para desarrollar habilidades de relación y de comunicación. En este mismo esquema, existen ciertas actitudes para una gestión positiva del conflicto, Farré (2006), describe algunas, y que además son similares a las condiciones y habilidades que se generan o se esperan desarrollar desde el Enfoque Centrado en la Persona (Rogers, 1982). Se describen algunas que se consideran, que, desde la teoría del conflicto (Farré, 2006), empatan con este enfoque: a) crear una atmósfera adecuada, b) clarificar percepciones, aclarando malentendidos y exponiendo las divergencias perceptivas, c) humanizar al oponente: fomentando el lenguaje de las necesidades y/o de los intereses, según convenga, d) fomentar un lenguaje de responsabilidad (no de culpa), e) fomentar elementos conectores (nosotros), y f) desarrollar acuerdos.

Además de estas cualidades que se esperan se den en una mediación, Lederach (2009), menciona que hay metas de cambio cuando se habla de transformar conflictos, lo que, en el ámbito personal, refiere como minimizar los efectos destructivos del conflicto social y maximizar su potencial, abonando al crecimiento y bienestar emocional de la persona. Entonces, se puede ir visualizando que, un conflicto puede llegar a ser una oportunidad de crecimiento, de cambiar la forma de pensar, actuar o sentir ante una situación conflictiva, de desarrollar habilidades de relación y comunicación que sólo ante el conflicto mismo se potencializan. Zinker (2009), afirma al respecto, que, en el conflicto productivo, saludable (o creativo), las personas se fortalecen como tales, se clarifican en sus posturas, valores e intereses, y de esta manera, crecen en conciencia, además, se reafirma la propia individualidad

frente a los demás y se reconocen los propios límites, al tiempo que todo él se reconoce también en el otro. De esta manera, las diferencias individuales, lejos de ser un problema, se asumen como tales, con lo que se desmitifica, que una pretendida (e imposible) igualdad en puntos de vista, evita los problemas

8.6 La Justicia Alternativa

Según la Ley de Justicia Alternativa (LJA) en el Artículo 56, el ejercicio del Poder Judicial se deposita en el Supremo Tribunal de Justicia, en el Tribunal Electoral, en el Tribunal de lo Administrativo, en los juzgados de primera instancia, menores y de paz y jurados. Se compondrá, además, por dos órganos., El Consejo de la Judicatura del Estado y el Instituto de Justicia Alternativa del Estado (LJA, 2013).

El Instituto de Justicia Alternativa del Estado es un órgano con autonomía técnica y administrativa encargado de proporcionar el servicio de Justicia Alternativa, a través de los métodos alternos de resolución de conflictos (LJA, 2013).

La Justicia Alternativa son procedimientos que permiten resolver casos de una manera rápida y que beneficie a las dos partes en conflicto. Y es así que cualquier persona interesada en resolver un conflicto ya sea familiar, escolar, entre vecinos, de pareja, mercantil, comunitario, penal o civil, puede acudir a un centro de justicia Alternativa.

8.6.1 Los Métodos Alternos, constructores de soluciones

Según el Instituto de Justicia Alternativa (IJA), los métodos alternos son aquellos que permiten prevenir y solucionar conflictos, donde las partes involucradas son protagonistas para construir una solución en mutuo acuerdo (IJA, 2013). Y la definición planteada en la Ley de Justicia Alternativa, define que un método Alternativo es: “El Trámite Convencional y Voluntario, que permite prevenir conflictos o en su caso, lograr la solución de los mismos, sin necesidad de Intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo para su cumplimiento forzoso” (LJA, 2013, p.45). Estos métodos

alternos o alternativos son cuatro, la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

La negociación es “El ejercicio metódico de comunicación desarrollado por las partes, por si o a través de un legítimo representante, para obtener de la otra su consentimiento para el arreglo del conflicto.” (LJA, 2013, p.45).

Por otra parte, la conciliación es definida como un método alternativo “mediante el cual uno o varios conciliadores intervienen facilitando la comunicación entre los participantes en el conflicto, proponiendo recomendaciones o sugerencias que ayuden a lograr un convenio que ponga fin al conflicto total o parcialmente.” (LJA, 2013, p.44), donde el conciliador es la persona que interviene con el fin de: “orientar y ayudar a que las partes resuelvan sus controversias proponiéndoles soluciones a las mismas y asesorándolas en la implementación del convenio respectivo.” (LJA, 2013, p.44). En una conciliación si está permitido que el conciliador ayude a proponer la solución.

Después está el Arbitraje que se define como “el procedimiento adversarial mediante el cual las partes someten a la decisión de uno o varios árbitros la solución de una controversia presente o futura” (LJA, 2013, p.44). Y donde el árbitro es quien lleva el arbitraje para la solución del conflicto mediante la emisión de una sentencia.

Por último, está la mediación, que desde la Ley de Justicia Alternativa la define como el:

Método alternativo para la solución de conflictos no adversarial, mediante el cual uno o más mediadores, quienes no tienen facultad de proponer soluciones, intervienen únicamente facilitando la comunicación entre los mediados en conflicto, con el propósito de que ellos acuerden voluntariamente una solución que ponga fin al mismo total o parcialmente. (LJA, 2013, p.45)

Estos cuatro métodos alternativos de justicia habrán de regirse bajo ciertos principios: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, equidad, legalidad y honestidad. Con el fin de garantizar el éxito del proceso de resolución del conflicto entre las partes (LJA, 2013).

Los métodos alternos de solución de conflictos podrán tener aplicación en los siguientes rubros: a) En materia familiar, b) En materia de justicia para adolescentes, c) En materia mercantil, d) En materia de atención indígena, e) En materia de mediación escolar, f) En materia de atención comunitaria, g) En materia penal (LJA, 2013).

8.6.2 La Mediación. Un valioso recurso

Como anteriormente se definió, la mediación es un proceso facilitador, donde su objetivo es que las partes involucradas en un conflicto lleguen a un acuerdo. Al mediador se le define como “una persona imparcial frente a las partes y al conflicto que interviene en la mediación facilitando la comunicación entre los mediados a través de la aplicación de las técnicas adecuadas” (LJA, 2013, p.45).

De Armas (2003), refiere que la mediación tiene muchos ámbitos de aplicación, donde los más conocidos son el familiar, el escolar, el judicial, pero también se puede llevar a cabo para resolver problemas comunitarios, vecinales, laborales, o bien entre organizaciones.

En el entorno jurídico se llama mediación prejurisdiccional, a la intervención de una persona, conocida como mediador, que atiende a las personas que acuden a un servicio jurídico con el objeto de buscar una resolución pactada por los involucrados, y con ello, evitar que requieran de otros servicios legales o jurídicos. La participación en la mediación, por parte de los involucrados en el conflicto, señala Aguiló (2015), puede ser voluntaria o no. En el primer caso se encuentran las personas que acuden a los servicios de un mediador. En el segundo caso, en la mediación forzada, las personas tienen el deber de atenderla debido a alguna medida establecida por las normas de un determinado sistema jurídico, es decir, que ha sido impuesta como condición necesaria en el proceso legal.

Aguiló (2015), agrega que la mediación ha ayudado a enfrentar la saturación de los juzgados, además de considerarlo un método eficaz para resolver los conflictos, que él reconoce como emocionales, donde un proceso judicial no llega a ser capaz de

gestionar de manera satisfactoria el conflicto. Es importante recalcar que, al final, la solución del conflicto la tienen las partes y no el mediador. Esta definición muestra a la mediación desde el sistema jurídico y el beneficio que otorga a los juzgados (al no saturarlos), pero no especifica otros factores dentro del proceso que son importantes de resaltar, y es lo referente a las habilidades que pueden requerirse, y que influyen para entorpecer o dificultar una buena mediación. Farré (2006), define a la mediación como un proceso de resolución de conflictos donde las partes involucradas pueden comunicarse entre sí, donde podrán expresar sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades o expectativas, con el objeto de lograr acuerdos mutuamente consentidos. Agrega Farré (2006), que en este proceso se encuentran acompañados de un tercero, llamado mediador, que es imparcial y actúa como facilitador creando un espacio de dialogo entre las partes. A partir de lo anterior, se señala la importancia del desarrollo de habilidades de comunicación, de relación y de un adecuado manejo emocional, pues si las partes involucradas no pueden comunicarse, entonces difícilmente podrían expresar adecuadamente sus intereses, puntos de vista, emociones y necesidades, lo que no ayudaría a la resolución del conflicto; de aquí que insistamos en que el mediador se provea de los recursos que fueron promocionados durante la intervención que se realizó.

Es importante, también, no confundir la mediación con el asesoramiento jurídico o con el psicológico, pues su fin es tratar conflictos interpersonales y no intrapersonales. Y aunque Farré (2006), marca esta diferencia, en la realidad, durante la mediación suelen surgir conflictos intrapersonales, derivados de las cualidades o características del posicionamiento o perspectiva personal de cada una las partes. Y es que no se puede dejar a un lado, el hecho de que son dos personas que se busca que lleguen a un encuentro, no solo con el tema de su conflicto a tratar, sino de todo lo que el propio conflicto y la relación entre ellos les ha dejado emocionalmente.

Según Farré (2006), en la mediación se establecen tres principios fundamentales que son: el primero es la voluntariedad de las partes, el segundo la imparcialidad de la persona mediadora y el tercero la confidencialidad del proceso. En el primero, ambas partes van por propia voluntad y además pueden abandonar el proceso en cualquier momento. El segundo, el mediador habrá de respetar las decisiones de las partes sin imponer su punto de vista. Como lo hemos mencionado,

este es un tercero que esta para ayudar a conciliar. El tercer principio obliga a las partes a que mantengan en resguardo toda la información dada en el encuentro, la que no podrá, ni deberá, usarse para otros fines.

De lo más importantes es que ambas partes logren un acuerdo mutuo pues,

Que un tercero decida por los justiciables, difícilmente producirá la percepción de que a cada quien se le ha dado lo que en justicia le corresponde, ya que, a menudo, el ganador experimenta, como ya se señaló, la sensación de pérdida, ya sea en la magnitud de sus pretensiones o por las erogaciones realizadas, y qué decir de quien pierde que, con frecuencia, termina por responsabilizar al sistema de justicia de las consecuencias de lo que le ha sucedido. (Buenrostro y cols., 2008, p.26)

Es importante mencionar, que no siempre el objetivo de una mediación es alcanzar un acuerdo formal, pues podría tratarse sólo de acuerdos o compromisos verbales, o contar con un espacio para poder comunicarse. Entonces, quien se acerca al Bufete Jurídico en busca de ayuda, tiene un objetivo en mente respecto de su conflicto a tratar, y éste, habrá de ser clarificado en la mediación.

9. MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente apartado se presenta el marco metodológico, que incluye la metodología elegida, los métodos para el análisis de la intervención en la modalidad de entrevista que presenta este trabajo y los procesamientos metodológicos realizados.

Como se mencionó anteriormente, la intervención se enfocó a personas que se acercaron a solicitar la asesoría, que, desde una universidad privada, ofrece el Bufete Jurídico, con el objeto de ayudarles a la resolución de algún conflicto legal. Para ello, se realizaron cuatro entrevistas a cada uno a tres de los solicitantes, donde se privilegió la relación y la comunicación dialógica, así como la expresión constructiva de las emociones, con el objeto de que se convirtieran en recursos favorecedores del encuentro interpersonal entre los implicados en una situación problemática, y de esta manera, logaran acuerdos que disminuyeran o abatieran su problemática al incorporarse en los procesos de mediación jurídica. Para dar cuenta de lo acontecido en dicha intervención, se realizaron procesamientos metodológicos desde la metodología cualitativa, haciéndose uso de los métodos fenomenológico, así como del recurso de la interpretación hermenéutica. En primera instancia se expondrán algunos conceptos referentes a la metodología en general y después a la metodología cualitativa elegida para este trabajo.

9.1 La Metodología Cualitativa

Para entender desde donde comenzamos, definiremos el término de “metodología”. para Berenguera y cols. (2014), la metodología es el paquete de estrategias teóricas que se habrán de utilizar en la investigación, y dice que cada metodología tendrá las propias a seguir. Por otra parte, Ugalde (2013), afirma que la “metodología de investigación” hace referencia a las decisiones que el investigador tomará para alcanzar sus objetivos (p.180). Y es que, para este trabajo, se habrán de definir la muestra a estudiar, los métodos a utilizar para recoger los datos y las técnicas para el análisis de la información. En este caso se eligió qué el paquete estratégico que más

convenía para el logro del objetivo de la intervención era la Metodología Cualitativa. Al ser muy utilizada en las ciencias sociales, esta metodología se puede definir como

un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos (Hernández y cols., 2006, p.9).

También se dice que, “Se caracteriza básicamente por estudiar los fenómenos en su contexto natural, intentando encontrar el sentido o la interpretación de los mismos a partir de los significados que las personas conceden” (Berenguera y cols., 2014, p.12). Entendiéndose como datos (cualitativos), las descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones (Hernández y cols., 2006). Esos datos y su recolección, son unas de las características más peculiares de la metodología cualitativa, donde estos no son datos estandarizados ni mediciones numéricas exactas, a diferencia de la metodología cuantitativa, pues se trata de obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes, por lo que estamos hablando de sus emociones, experiencias, sus significados y cualquier otro aspecto personal o subjetivo (Hernández y cols., 2006). Entonces, la metodología cualitativa da más comprensión acerca del significado de las acciones de las personas, fenómeno que nos interesó recuperar en cada entrevista, además de que este tipo de enfoque se caracteriza por reconocer el contacto que se da entre el investigador y el sujeto, como lo señala Ugalde (2013). Es así que, desde estas concepciones, se consideró adecuada esta metodología, para recuperar la experiencia de las personas que acudieron al Bufete Jurídico para solucionar su situación de conflicto, y que a través de las entrevistas se buscó que logran claridad respecto a la conflictividad que vivían, y de esta manera, les ayudaría en la mediación de su conflicto legal, en particular o en cualquiera en el que se encuentren inmersos, ya que la metodología cualitativa tiene interés en focalizar la experiencia de las personas, lo que fue central en este trabajo.

9.2 El Método Fenomenológico

El enfoque fenomenológico, al que llamaremos el método fenomenológico, fue inicialmente desarrollado por Edmun Husserl, que según Berenguera y cols., (2014), trata de explicar cómo las personas atribuyen significados a fenómenos sociales a través de lo que llaman “su experiencia vivida” (p.67). Es así como la fenomenología toma) lo que está pasando, sin anteponer juicios, suposiciones, ni interpretaciones antes de lo relatado por el sujeto investigado, es captar la experiencia en crudo, la vivencia. Respecto al concepto de vivencia, Moreira (2009), la explica: “La vivencia es entendida como una construcción que el sujeto hace consigo mismo y con los otros, a partir de la interrelación de las experiencias, pre-reflejadas y reflexivas, en un continuo del flujo, tal como se presentaba” (p.248), en tanto que la experiencia, implica la reflexión.

La metodología cualitativa, estudia los fenómenos en su contexto natural y tratando de encontrar que sucede en las personas (Berenguera y cols., 2014). En tanto que el método fenomenológico estudia los fenómenos, tal como son experimentados y vividos por el ser humano (Martínez, 1997). En ese sentido, la metodología cualitativa hace una pareja ideal con el método fenomenológico, una mancuerna para la obtención de la información necesaria para dar cuenta, de si se lograron o no, los objetivos de este trabajo, o bien que fue lo que sucedió en ese momento con esas personas (el fenómeno). Este método se consideró adecuado para este trabajo, debido a que se buscaba recuperar la vivencia, y porque con este se respetan la persona y sus experiencias, ya que, al ser algo tan íntimo y personal, no habría ninguna razón externa para pensar que esa persona no lo vivió o sintió, al decir de Martínez (1997). Esto es, se privilegia la experiencia de las personas, tal como la comparten, así como la participación del investigador. Berenguera y cols. (2014), agrega que; “Se trata de poner una atención especial en la descripción de la experiencia, tal como la ha experimentado la persona que la ha vivido” (p.67).

9.3 El Método Hermenéutico

Para la estructuración de los datos, como un apoyo, se utilizó el método hermenéutico. El término “hermenéutica”, Berenguera y cols., (2014), es definido como “interpretar, esclarecer, descifrar, revelar o traducir el lenguaje (texto)” (p.68), haciendo que cualquier cosa sea comprensible o nos conduzca por el camino de la comprensión.

Las premisas centrales de la hermenéutica planteadas por Berenguera y cols. (2014), son: a) las concepciones y significados propios que son parte de la experiencia lingüística y que ayuda a la comprensión y b) la universalidad, que la explica como las personas que se expresan y se logran entender es que tiene una consciencia humana común que hace posible la comprensión.

Martínez (2002), por su parte señala que la palabra hermenéutica proviene del verbo griego “*hermeneuein*” que significa “*interpretar*”, y señala que es el arte de interpretar, además de que la observación y la interpretación son inseparables y parte de nuestra cotidianidad, es como si fuera una tarea casi inconsciente, pues el ser humano está observando e interpreta de acuerdo con la información que en ese momento ha captado. Martínez (2002), menciona que Heidegger (1974), sostiene que el ser humano es un ser interpretativo, y por lo tanto, la interpretación no es una herramienta si no un modo natural del ser humano. Agrega, que la misión de la hermenéutica es descubrir aquellos significados de las cosas, interpretar las palabras, los escritos, los textos, las posturas, los gestos, es decir el comportamiento humano. Esto fue útil para este trabajo, ya que este método nos ayudó a explicitar y validar las interpretaciones de las narrativas obtenidas de las audio-grabaciones y transcripciones de cada sesión de cada una de las personas que participaron. Y como Berenguera y cols. (2014), mencionan: “La comprensión es el resultado de la interpretación y está ligada al contexto histórico, social y cultural” (p.68)., esto es, se toma en cuenta todo lo que gira alrededor de la persona, su contexto que estuvo implícito en cada una de las interpretaciones que se realizaron.

9.4 Instrumentos de recolección de la información

En las investigaciones cualitativas se tienen diferentes instrumentos de medición o de recolección de información. Según Hernández y cols., (2006), existen tres tipos básicos de técnicas de recogida de datos: técnicas conversacionales, observacionales y documentales. Berenguera y cols. (2014), afirman que estas técnicas, por si mismas, no son cuantitativas ni cualitativas; dependerán de en qué tipo de investigación se enmarcan, si la investigación es cualitativa como en este trabajo, entonces estos procedimientos son cualitativos.

La entrevista

Hernández y cols., (2006), mencionan que el instrumento principal de las técnicas conversacionales es la entrevista; la definen como “una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p.597). Por su parte Berenguera y cols. (2014), señalan que estas permiten recoger información e interpretar aspectos subjetivos, como creencias, experiencias opiniones y actitudes, que no podrían ser obtenidas mediante otras técnicas. De aquí la importancia de seleccionar el instrumento de la entrevista para este trabajo, pues se requiere obtener, como se menciona, los aspectos subjetivos de los participantes.

Las entrevistas se dividen en dos tipos: estructuras o semiestructuradas. En la estructurada, el entrevistador se basa en una guía de preguntas específicas controlando incluso el orden de las mismas. En las semiestructuradas es una guía abierta de preguntas o asuntos, y puede ser, que no todas las preguntas estén predeterminadas (Hernández y cols., 2006). Para este trabajo se utilizó la “Entrevista semiestructurada” (p.597), por la libertad que da al investigador de introducir preguntas adicionales para obtener más información y no perder la oportunidad de obtener más datos de un tema emergente. En ese sentido se aplicaron entrevistas con personas claves, estos son los encargados del Bufete Jurídico, a estas entrevistas se les llamó “Entrevistas con informantes clave”. Y las entrevistas que se realizaron con las personas que iban a participar en los procesos de mediación se denominaron “Entrevistas semiestructuradas”.

El cuestionario

Se aplicaron cuestionarios, como otro instrumento para recolectar los datos de los participantes y de las sesiones, Hernández y cols., (2006), refieren que estos consisten en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir y que se consideran dos tipos de preguntas, las cerradas y abiertas. Las cerradas su respuesta está delimitada previamente y en las abiertas no delimitan de antemano las opciones de respuesta (Hernández y cols., 2006).

Para este trabajo se aplicó un “Cuestionario de datos generales”, con el objeto de tener información general de cada uno de los participantes, como: Nombre, edad, ocupación, estado civil, número de hijos, así como algunos pormenores de su conflicto legal. Además, un “Cuestionario de inicio de sesión”, y otro “Cuestionario de evaluación de sesión” con el fin de ir evaluando cada una de las sesiones.

Audio grabaciones y transcripciones

Se tuvieron cuatro momentos para establecer una relación facilitadora en la modalidad de entrevista basada en el modelo de ayuda de Egan (1993), o sea, se realizaron cuatro entrevistas con cada persona. Cada una de estas sesiones, fueron audio grabadas. Así fue como, a través de audio grabaciones, se generaron las transcripciones textuales de cada entrevista por cada participante.

Berenguera y cols. (2014), señala respecto del método hermenéutico, que su propósito “es atrapar el significado implícito en la experiencia vivida, es decir, interpretar la vivencia y revelar sus significados ocultos” (p.68), significados que se encontraron tras el análisis de las transcripciones. Por lo que estas se convirtieron en el principal instrumento de recolección de información para este trabajo.

9.5 Los procesamientos metodológicos

En este apartado se explicará el proceso metodológico que se siguió con el objeto de preparar la información para el procesamiento analítico. Rodríguez y cols., (2005), encuentran que, en la metodología cualitativa, se identifican una serie de fases en los procesamientos metodológicos. En sus palabras: “el registro de la realidad, su plasmación material en algún tipo de expresión y su transformación mediante un proceso de elaboración conceptual” (p. 137). Por su parte, Dantas y Moreira (2009), señalan los procedimientos a seguir en el manejo de la información obtenida: a) Movimientos (de la narrativa); donde se identifican unidades textuales, según las irrupciones en la misma b) Descripción; de lo narrado que hace el investigador. c) Versión de sentido; donde el investigador introduce el sentido que identifica en sí mismo y que permea sus interpretaciones, y d) Saliendo del paréntesis; donde el investigador realiza la hermenéutica, o interpretación del texto. De esta manera, los procesamientos metodológicos parten de la información obtenida por los instrumentos seleccionados para tal fin.

9.5.1 Información recabada; instrumentos metodológicos y su propósito

Cualquier propuesta metodológica, como es el caso de la de Dantas y Moreira (2009), se funda en la información recabada por aquellos instrumentos que, acorde a los objetivos y las preguntas de análisis planteados, se seleccionaron y/o diseñaron. En el trabajo que presentamos, se utilizaron los siguientes y el propósito que se siguió, los que, además se encuentran ordenados según su aplicación.

1. “Entrevista informante clave”: con los encargados del Bufete Jurídico Para arribar a acuerdos; a) Respecto a la intervención. b) Obtener información del contexto que involucraba a los participantes en la intervención.
2. “Cuestionario de datos generales”: para obtener datos generales de los participantes.
3. “Cuestionario de inicio de sesión”: para tener información de la situación de los participantes antes de las “Entrevistas semiestructuradas”.

4. "Cuestionario de evaluación de sesión": para obtener datos de evaluación de la participación en la "Entrevista semiestructurada"
5. "Entrevista semiestructurada": para obtener la información que diera cuenta de la situación de los participantes a manera de seguimiento.
6. Audio-grabaciones de cada una de las "Entrevistas semiestructuradas": con el objeto de recabar información que diera cuenta de lo sucedido en estas entrevistas según voz de los participantes.
7. Transcripciones de cada una de las audio-grabaciones: con el fin de analizar la voz de los participantes a la manera de un texto.

En la Tabla No. 6, se muestra el Cronograma de la aplicación de los instrumentos metodológicos que se realizaron, describiendo la etapa de cada una de ellas, su objetivo, actividades y tiempo.

Tabla No. 6.

Cronograma de entrevistas

Etapas	Objetivo	Actividades	Tiempo
1 "Entrevistas informantes clave"	Conocer e identificar el proceso de mediación, sus casos. identificar las habilidades o carencias en torno al proceso y las personas en la mediación.	"Entrevista Informante Clave"	1 hora
2 Inicio Primera "Entrevista inicial"	-Explorar Conocer a la persona, con el objeto de tener datos como; edad, ocupación, estado civil, etc. y algunos pormenores del conflicto. identificar el conflicto legal y sus necesidades/expectativas en relación con el otro.	"Cuestionario de datos generales" Facilitación- acompañamiento Modelo Egan (1993) "Cuestionario de evaluación de sesión"	1 hora
3 Desarrollo Segunda y tercera "Entrevista semiestructurada"	-Entender Investigar que recursos que se tienen para enfrentar un conflicto.	"Cuestionario de inicio de sesión"	1 hora

		identificar la emoción en el conflicto.	Facilitación- acompañamiento Modelo Egan (1993)	
			"Cuestionario de evaluación de la sesión"	
4	Cierre	-Actuar Rescatar los aprendizajes claridad respecto a los conflictos que viven	"Cuestionario de inicio de sesión"	
	Cuarta "Entrevista semiestructurada"		Facilitación- acompañamiento Modelo Egan (1993)	1 hora
			"Cuestionario de evaluación de la sesión"	

**Fuente: Elaboración propia*

En la primera etapa, se contactó a los encargados del Bufete Jurídico y se realizaron dos entrevistas, llamadas "Entrevista Informante Clave". En las etapas 2 y 3 fueron el inicio y desarrollo de las sesiones con los participantes donde se aplicó de manera inicial un "Cuestionario de datos generales", para cada participante, tres en total, 11 "Cuestionario de inicio de sesión" y 11 "Cuestionario de evaluación de sesión". En la etapa 4 fueron las "Entrevistas semiestructuradas" de cierre.

9.5.2 Trabajo en el campo

Coffey y Atkinson (2005), mencionan que los antropólogos hablan de que el trabajo de campo es: "lejos", en el "campo". El sentido que recibimos es que uno viaja al trabajo de campo -uno llega y regresa-. Es algo distante y algo a donde uno "va" (p.111). Dicen que además el trabajo de campo es un generador de productos y mencionan que es una actividad "productiva" (p.117). Y es claro que de esta labor obtuvimos información, que, en una etapa posterior, comenzaríamos a organizar e interpretar.

A continuación se describe cada uno de las actividades que se llevaron a cabo en el trabajo de campo.

1. El bufete Jurídico se presentó en un coloquio de una universidad privada de la zona metropolitana, planteando los retos y dificultades en su labor, así como la importancia de contar con apoyo de parte de los alumnos de la Maestría que estuvieran interesados en participar. A raíz de esta presentación, lo primero que se realizó, fue contactar a los encargados del Bufete Jurídico.

2. Se llevó a cabo la primer "Entrevista Informante Clave", donde ellos explicaron cual era su labor, sus proyectos y las oportunidades que veían de trabajar con alumnos de la maestría en Desarrollo Humano. En esta se explicó brevemente cuales eran los requisitos o condiciones de parte del programa de la Maestría en Desarrollo Humano.

3. Una vez entendiendo su necesidad y el funcionamiento del Bufete, se planteó una forma en la que se podría acompañar a las personas que inician un proceso legal bajo el marco de la Justicia Alternativa.

4. En la siguiente reunión, los encargados del Bufete Jurídico, explicaron cual sería la dinámica para contactar a las personas e invitarlas a participar. Se tendría que acudir dos veces por semana y asistir a las citas de las personas que llegaban al bufete y ahí hacerles la invitación.

5. Solo tres personas aceptaron participar, a cada una de ellas se les explicó en que consistía el proyecto y se les entregó la "Carta de consentimiento informado", la cual firmaron sin problema. Esto se hizo para mantener el encuadre ético del estudio, pues se informó a las personas acerca de los términos y condiciones del trabajo y cuáles eran los derechos de que gozaban.

6. En los siguientes días se acordó con cada uno de los participantes el horario y día para llevar a cabo las "Entrevistas semiestructurada". El contacto se realizó mediante mensajes (whatsAapp) y llamadas telefónicas.

7. Se reservaron los espacios apropiados para cada "Entrevistas semiestructurada" y se preparó la audio grabadora y los "Cuestionarios de datos generales", el "Cuestionario de inicio de sesión" y el "Cuestionario de evaluación de sesión".

8. Se dieron inicio a cada una de las "Entrevistas semiestructurada", con una duración promedio de una hora, algunas duraron un poco más.

9. En total se aplicaron cuatro “Entrevistas semiestructurada” a dos participantes y tres al otro. En la cuarta “Entrevista semiestructurada”, se dio el cierre y agradecimiento por haber participado en el proyecto.

10. En la cuarta “Entrevista semiestructurada”, se les entregó un presente como simbolo de agradecimiento, y con ello valorando su estar como personas en el proyecto.

La secuencia de actividades de campo que se siguió se muestra en la Tabla No. 7, ordenada cronológicamente:

Tabla No. 7.

Secuencia cronológica de actividades en campo

Fecha	Actividad
19/09/2016	Primer contacto con el Bufete Jurídico.
04/09/2017	Envío de correo para cita con la encargada del Bufete.
11/09/2017	Cita con la encargada del Bufete, fue cancelada.
12/09/2017	Envío de Correo para reagendar cita con la encargada del Bufete.
13/09/2017	Cita con la encargada del Bufete 12:00 media día.
22/09/2017	Segundo contacto con el Bufete Jurídico. “Entrevista informante Clave” Me explico cuál sería la dinámica para contactar a las personas que participarían.
27/09/2017	Primera entrevista con “CUARZO”.
27/09/2017	Platiqué con personal del Bufete, para hacer la otra “Entrevista de informante clave”.
28/09/2017	Primera “Entrevista semiestructurada” con “PERLA”.
30/09/2017	Elaboración de transcripciones.
02/10/2017	Cita para “Entrevista informante Clave” fue cancelada por compromiso laboral.
02/10/2017	Contactar a “PERLA” y “CUARZO” para su próxima “Entrevista semiestructurada”.
02/10/2017	Reservar salas en la biblioteca.
03/10/2017	Segunda “Entrevista semiestructurada” con “CUARZO”, se agendó la próxima. “Entrevista semiestructurada”, para el martes 10 de octubre a las 10:00 am.

- 04/10/2017 Cita en el Bufete Jurídico para conseguir a otra persona, conocí a "RUBÍ".
- 06/10/2017 Segunda "Entrevista semiestructurada" con "PERLA".
- 7/10/2017 Elaboración de transcripciones.
- 09/10/2017 Organizar audios y transcripciones en carpetas.
Reservar salas en la biblioteca.
- 09/10/2017 Contactar a "PERLA" y "RUBÍ" para su próxima "Entrevista semiestructurada".
- 10/10/2017 Tercera "Entrevista semiestructurada" con Cuarzo fue cancelada, situación personal le impidió asistir.
- 10/10/2017 Me habló "RUBÍ", para cancelar su primer "Entrevista semiestructurada" de esta semana.
- 10/10/2017 Hablé con "PERLA", para su tercera entrevista. Se agendó para el viernes 13 de octubre de 10:00 a 11:00 am.
- 14/10/2017 Elaboración de transcripciones.
- 16/10/2017 Hablé con "PERLA", "RUBÍ" y "CUARZO" para su próxima "Entrevista semiestructurada".
- 16/10/2017 Asistencia a conferencia sobre mediación familiar.
- 17/10/2017 Tercer "Entrevista semiestructurada" con "PERLA".
- 17/10/2017 Correo para confirmar cita con informante clave
- 18/10/2017 Primera "Entrevista semiestructurada" con "RUBÍ".
- 19/10/2017 Me habló "PERLA" para agendar una "Entrevista semiestructurada" más.
- 19/10/2017 Cita con personal del Bufete para "Entrevista informante clave".
- 20/10/2017 Me comuniqué con "RUBÍ", "PERLA" y "CUARZO" para su próxima "Entrevista semiestructurada" y se reservaron los cubículos en biblioteca.
- 21/10/2017 Elaboración de transcripciones
- 24/10/2017 Me habló "RUBÍ" para cambiar la cita para el día 25 de octubre.
- 25/10/2017 Hablé con "CUARZO" para confirmar su "Entrevista semiestructurada" del miércoles.
- 25/10/2017 Segunda "Entrevista semiestructurada" con "RUBÍ".
- 26/10/2017 "Entrevista semiestructurada" con "CUARZO", fue cancelada, se comunicó, no podía asistir.
- 27/10/2017 Tercera "Entrevista semiestructurada" con "CUARZO".
- 28/10/2017 Elaboración de transcripciones.

01/11/2017	Tercer “Entrevista semiestructurada” con “RUBÍ”.
3/11/2017	Cuarta “Entrevista semiestructurada” con “PERLA”.
4/11/2017	Elaboración de transcripciones. Elaboración de Análisis de códigos de una “Entrevista semiestructurada”, con la transcripción de esta.
10/11/2017	Cuarta “Entrevista semiestructurada” con “CUARZO”.
14/11/2017	Quinta “Entrevista semiestructurada” con “PERLA”.

*Fuente Elaboración propia

En la Tabla No. 8, se muestran los instrumentos de recolección de información derivados del trabajo de campo. Para la organización de los datos se asignaron claves, donde las letras “AG” significan Audio grabación, la “T” significa Transcripción, “DC” significa “Cuestionario de datos generales”, “IC” significa “Cuestionario de inicio de sesión” y “EC” “Cuestionario de evaluación de sesión”. Los seudónimos para los nombres de las participantes son: “Perla”, “Cuarzo” y “Rubí”, ya que sus nombres se mantuvieron en anonimato. El número después de cada clave representa el consecutivo de cada una de las fuentes: Audio-grabaciones y Transcripciones.

Tabla No. 8

Instrumentos y claves.

Fuente	Descripción	Clave
Audio-grabaciones	Audio-grabación de cada “Entrevista semiestructurada”	AG1-“Perla”, AG1-“Cuarzo”, AG1-“Rubí” AG2-“Perla”, AG2-“Cuarzo”, AG2-“Rubí” AG3-“Perla”, AG3-“Cuarzo”, AG3-“Rubí” AG4-“Perla”, AG4-“Cuarzo”
Transcripciones audio-grabaciones	Transcripciones de cada “Entrevista semiestructurada”	T1-“Perla”, T1-“Cuarzo”, T1-“Rubí” T2-“Perla”, T2-“Cuarzo”, T2-“Rubí” T3-“Perla”, T3-“Cuarzo”, T3-“Rubí” T4-“Perla”, T4-“Cuarzo”
Cuestionarios	“Cuestionario de datos generales” “Cuestionario de inicio de sesión”	DC1-“Perla”, DC1-“Cuarzo”, DC1-“Rubí” IC1-“Perla”, IC1-“Cuarzo”, IC1-“Rubí” IC2-“Perla”, IC2-“Cuarzo”, IC2-“Rubí”

"Cuestionario de evaluación de sesión",	IC3-"Perla", IC3-"Cuarzo", IC3-"Rubí"
	IC4-"Perla", IC4-"Cuarzo"
	EC1-"Perla", EC1-"Cuarzo", EC1-"Rubí"
	EC2-"Perla", EC2-"Cuarzo", EC2-"Rubí"
	EC3-"Perla", EC3-"Cuarzo", EC3-"Rubí"
	EC4-"Perla", EC4-"Cuarzo"

Fuente: Elaboración propia

La asignación de claves favoreció la organización de la información, una vez organizada y separados los datos, se comenzó con el procesamiento analítico.

9.5.3 Procedimientos analíticos

Con los procedimientos analíticos habrá de lograrse enlazar los conceptos, con los datos obtenidos de los instrumentos (Coffey y Atkinson, 2005). Es el inicio del proceso de codificación. Coffey y Atkinson (2005), mencionan que es donde se organizará, manipulará y se recuperarán los segmentos más significativos de los datos recolectados, y resaltan la importancia del trabajo analítico para encontrar los vínculos entre los códigos, las categorías de los datos y los conceptos. Es aquí donde habremos de "relacionar nuestros datos con nuestras ideas acerca de ellos" (Coffey y Atkinson, 2005, p.32).

Por su parte, Rodríguez y cols., (2005), señalan que el proceso analítico de la información implica que: A) Una vez que se ha recabado la información mediante los instrumentos debidos, esta habrá de "materializarse en algún tipo de expresión, verbal (audio), escrita (transcripción) o icónico-visual (video)" (p.137). B) La información se somete a elaboraciones conceptuales que la transforman, dado que, "intervienen de manera activa la percepción del/los investigadores/es, su interpretación, sus conocimientos previos sobre el tema objeto de análisis, así como una colección de sesgos" (p.137). Atendiendo a lo anterior, una vez que se tuvieron todas las audio grabaciones de las "Entrevistas semiestructuradas" y su correspondiente transcripciónn, se inició por su ordenamiento y preparación. Este proceso quedó configurado en torno a tres aspectos clave: 1. La reducción de los datos. 2. Su disposición y transformación mediante códigos y categorías. 3. Establecimiento de las

primeras relaciones; aunque esto corresponde más a un proceso de síntesis. Como se observa, los procedimientos metodológicos de análisis y síntesis no tienen una demarcación precisa, pues se oscila entre ambos, así como también lo hacen los procesos inductivos y los deductivos, dado que la característica principal de dichas operaciones, en el marco de la metodología cualitativa, es que son cíclicas y circulares. De esta manera, se arriba a los hallazgos, a su contrastación con los conceptos y teorías, y por último, el establecimiento de las conclusiones del estudio; cuestiones que se presentan en los siguientes capítulos respectivamente.

Para iniciar los procedimientos analíticos, el primer paso fue realizar las transcripciones de cada una de las audio-grabaciones para materializar la información en textos (transcripciones) para su posterior análisis; lo segundo fue revisar todos los instrumentos de recolección de datos y asignarle claves a cada una de las evidencias. Martínez (1997), describe que es importante ordenar los datos y darles una estructura, para poder con ello comenzar un proceso de categorización.

Como se mencionó, Rodríguez y cols., (2005), definen un proceso general de análisis de datos cualitativos, concretados en tres tareas que se llevaron a cabo:

1. La reducción de los datos. En esta tarea se realizó la división de la información en unidades, Rodríguez y cols., (2005), refieren que existen diferentes criterios para hacerlo y que es llevada a través de tres momentos: La separación de unidades de contenido, la identificación y clasificación de elementos y la síntesis y agrupamiento. Para la separación de unidades se organizó la información mediante criterios temáticos, donde el “texto queda reducido en función del tema sobre el que trate” (Rodríguez y cols., 2005, p.141). Así mismo se utilizaron criterios conversacionales “en función de las declaraciones o turno de palabra de los participantes” (p.141).

En la identificación y clasificación, una vez que separamos las unidades de análisis se continuó con la categorización. Rodríguez y cols., (2005), describen tres procesos de categorización: inductivo, deductivo y mixto. En este trabajo el proceso fue el mixto,

a través del cual el investigador tomaría como categorías de partida las existentes, formulando alguna más cuando el repertorio de partida se muestre ineficaz, es decir, que no contenga dentro de su sistema de categorías ninguna capaz de cubrir alguna unidad de registro. (p.142)

Coffey y Atkinson (2005), mencionan la importancia que tiene el trabajo y la manera en que usamos los códigos y conceptos, más que el programa o sistema que lleguemos a usar como un apoyo. Considerando esto y buscando una herramienta que facilitara el proceso, se utilizó el software Atlas ti, como un instrumento para el análisis cualitativo de los textos generados de las audio grabaciones, con el fin de ayudar a organizar y analizar la información.

El tercer momento en la reducción de datos, según Rodríguez y cols., (2005), es la síntesis y agrupamiento, donde la tarea principal es ubicar las diferentes unidades de datos que encajan en un mismo “tópico o concepto” (p.146). Coffey y Atkinson (2005), lo señalan como el momento en donde encontraremos que segmentos del texto comparten un código común. Y fue así que se realizó este agrupamiento para cada una de las transcripciones de cada participante, descubriendo aquellas categorías generales que abarcaban varios códigos que encajaban dentro del mismo tema.

2. Su disposición y transformación mediante códigos y categorías. Para realizar esta tarea nos apoyamos de la herramienta Atlas ti, que proporciona opciones para visualizar los datos de manera gráfica. Rodríguez y cols., (2005), recomiendan optar por establecer procedimientos de disposición de la información de tal manera que, ayude a facilitar su “examen y comprensión” (p.146), y fue así que, se fueron descubriendo relaciones entre las categorías a través de gráficos.

3. Establecimiento de las primeras relaciones. Con la información obtenida en la reducción de datos y la disposición de la información, se fueron generando las primeras relaciones entre los códigos.

Una vez identificados los códigos, emergieron las categorías y con ello se pudo comenzar el proceso de hallazgos. Se utilizó la triangulación, definida por Denzin (1990, en Aguilar y Barroso, 2015) como “la aplicación y combinación de varias metodologías de la investigación en el estudio de un mismo fenómeno” (p.73). Existen varios tipos de triangulación: a) de datos, b) de investigador, c) teórica, d) metodológica, e) múltiple. Además, señalan que la triangulación contribuye a enriquecer un estudio y las conclusiones.

En este caso, optamos por la triangulación que se refiere a los datos donde se “hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre una recogida de datos que permite contrastar la información recabada” (Aguilar y Barroso, 2015, p.73). Es decir, se hicieron algunos contrastes de las narrativas obtenidas de las transcripciones de cada “Entrevista semiestructurada” con el “Cuestionario de evaluación de sesión” a fin de contrastar y/o ampliar el material que ofrecieron los participantes.

10. HALLAZGOS DE LA INTERVENCIÓN

En el siguiente apartado se describen los hallazgos de la intervención a partir de los instrumentos de recolección de información derivados del trabajo de campo. Como se mencionó en el punto anterior, se trabajó con las transcripciones y se realizó la codificación que llevó a la categorización, proceso que fue mixto, es decir, que se incluyeron categorías que se establecieron de entrada, -según los propósitos y las preguntas de análisis- y otras que surgieron del análisis de las narrativas, o sea, de manera inductiva (Rodríguez y cols., 2005). De entrada, se estableció la categoría “Claridad en la conflictividad/habilidades” que derivó en la pregunta de análisis: ¿Los participantes lograron la claridad suficiente respecto a la conflictividad que viven? El trabajo se organizó tomando en cuenta otras dos categorías, por lo que se establecieron las siguientes: 1) Catarsis y contención emocional. 2) Claridad en la conflictividad/habilidades. 3) Conflicto Emocional-relacional. A continuación, se describen los hallazgos en cada una de ellas.

10.1 Catarsis y contención emocional

Con la categoría, “Catarsis y contención emocional” se señala, tanto la necesidad de expresar las emociones (particularmente las que se gestan en torno a los conflictos), pero también la habilidad para guiar las emociones propias. En el espacio ofrecido a los solicitantes de los servicios del bufete universitario que próximamente acudirían a procesos de mediación de conflictos, encontramos que tenían una gran necesidad de expresar las emociones que generaba el conflicto legal que vivían, por ello se dio espacio a esta necesidad. Sin embargo, no sólo se trataba de que los participantes se desahogaran (catarsis), sino que además aprendieran a guiar sus emociones, las modularan y atemperaran, del tal manera, que tuvieran claridad de aquello que buscaban, querían o necesitaban en la mediación. Esto les requirió la actuación de la potencia personal, como la señala León-Vega (2012), para no dejarse arrastrar por emociones que se agolpan de manera desordenada por estar asociadas al conflicto.

Esta categoría se denominó emergente, pues no se le había contemplado, e incluso fue sorprendente su aparición tan frecuente e intensa, no obstante, fue la información obtenida en cada una de las entrevistas lo que dio la pauta de su consideración como la más relevante. Como se ha mencionado, el objetivo de la intervención fue que, a partir de una relación facilitadora del potencial personal, las personas (que solicitaban los servicios del Bufete) lograran claridad respecto a la conflictividad que vivían, con el objeto de favorecer resoluciones pertinentes. Sin embargo, los resultados del análisis de las narraciones fueron confirmando algo que no se había considerado en un inicio; que el espacio, inicialmente pensado para el desarrollo de habilidades de relación y comunicación favorecedoras de la mediación de conflictos (en la que luego participarían los participantes), se transformara, en mayor medida, en un espacio de catarsis y contención emocional. Un espacio donde los participantes pudieran expresar aquello que no podían contarle a alguien más y fueran escuchados. Como decíamos, hay ingredientes importantes en el proceso de resolución de conflictos, como lo son: la relación interpersonal, la comunicación y el manejo de las emociones, las que, por lo general se encuentran exaltadas en la vivencia de conflicto. Esta última situación se presentó de manera sobresaliente, pues antes de querer resolver un conflicto legal, las personas expresaban las emociones que se encontraban en torno a este, las que parecía que estaban latentes, hasta que contaron con un espacio donde pudieron expresarlas.

Desde el transcurso de las primeras “Entrevistas semiestructuradas”, comenzó a ser notorio lo anterior y se reportaba un rebase emocional. Un ejemplo de esto fue lo sucedido con “Perla” (seudónimo asignado a la primera entrevistada), cuando al preguntarle cómo se sentía, respondió: “Ya más tranquila, después de contarte” (T1-“Perla”). Y es que al iniciar la entrevista había expresado su nerviosismo por compartir con alguien su experiencia respecto de su conflicto legal. En la segunda “Entrevista semiestructurada” comentó que el espacio era como un desahogo para ella y que le estaba ayudando. Lo expresó así: “Me ayuda demasiado, y creo que todo esto me sirve, porque créemelo que me voy más tranquila, cada sesión que tengo contigo me sirve, porque saco todo lo que traigo dentro” (T1-“Perla”). Y ese “todo lo que trae adentro” son las situaciones vividas con el padre de sus hijas y su familia, para poder obtener la custodia de su hija. En esa misma ocasión compartió que, además de

encontrar cierta tranquilidad, vivía un desahogo emocional, tal como se aprecia en siguiente narrativa: “Bien, tranquila, me estoy desahogando mucho, demasiado” (T1-“Perla”).

“Perla”, comentaba que el proceso legal por la custodia de sus hijas era muy desgastante y que su mayor preocupación era la cita que tenía para la mediación (de conflictos), donde se encontraría con el padre de sus hijas, temía no poder controlarse. Pero después de la primera reunión que tuvieron de mediación, dijo sentirse tranquila: “Salí de ahí tranquila, o sea no salí alterada como otras veces.” (T4-“Perla”). Y es que en encuentros pasados con el padre de sus hijas el conflicto emocional había escalado de tal forma, que la comunicación ya no era posible. En sus palabras: “solo eran puras agresiones, entonces opté en que él dijo que mejor arreglábamos las cosas por lo legal” o “se enoja y me amenaza con otras cosas” (T1-“Perla”). Mencionábamos que la comunicación es relación y la relación comunicación, a lo que ahora agregamos la dimensión emocional, así; la emoción se integra a la mancuerna anterior, pues es imposible su separación.

“Rubi” (seudónimo asignado a la segunda entrevistada), en su segunda “Entrevista semiestructurada”, compartía los problemas que tenía con sus padres derivados de la decisión de divorciarse, no tenía el apoyo de ellos, si no por el contrario ellos apoyaban a su marido. Esta situación había incrementado una contención emocional en “Rubi” pues ya no podía confiar en su familia para tener un espacio de apoyo y escucha. Ella lo vivía así:

“no tienes idea de cuántas cosas quisiera subir por Facebook o decir, así como lo que sientes, así como cuando dicen: hombre es el que ama a sus hijos, o cosas así, cuando quieres tirar como buylling, claro que quisiera, ¿tú crees que no quiero?, pues si soy ser humano, pero me las trago enteras, así me expreso, digo: me la aguanto, y me la aguanto” (T2-“Rubi”).

Al referirse a no poder decir nada de lo que vivía o contar aquellas cosas que iban sucediendo en su relación con su marido y que según lo expresaba verbal y

físicamente era muy importante para ella que incluso pensaba en cualquier forma o medio para desahogarse.

En esta misma sesión al comenzar con el “cuestionario de evaluación de la sesión” y preguntarle cómo se sentía después de la entrevista, ella compartió:

“La vez pasada cuando me preguntabas ¿cómo te sientes?, y yo: ahhh, no me preguntes cómo te sientes, porque era así como la puñalada, y yo por más que quería hacerme fuerte, y le platicué a mi hija, le dije: hay hija, cada que me preguntaba ¿cómo te sientes?, yo decía; no me preguntes cómo te sientes, porque era como puñalada, así como de ¡chin!” (T2-“Rubí”).

Para “Rubí” aunque deseaba un espacio para poder desahogarse, le era muy difícil, darse la oportunidad de validar su expresión y su dolor, pues ya se había repetido que no debía llorar o sufrir por eso -refiriéndose al proceso de divorcio-. Ella lo vivía así: “pero después digo: Espérate, no hay tiempo de llorar, ¡corre!” (T2-“Rubí”).

Y eso mismo pasaba en las sesiones, por momentos comenzaba a contactar con su experiencia y su emoción, pero de un momento a otro se bloqueaba para no atender la emoción que era claro que se iba a desbordar –contención emocional-.

“Rubí”, se cuestionaba la razón de participar en la intervención y de haber comenzado a compartir:

“Te juro que la semana pasada que me fui dije: cómo para qué la estoy viendo y cómo para qué le estoy platicando las cosas, ¿qué resuelvo?, y digo: nomas le muevo y siento que me voy de repente como pa` tras, pero digo: bueno, estamos trabajando” (T2-“Rubí”).

Se abordó esta cuestión con el fin de sondear como se sentía respecto de esa reflexión que ella se había formulado, la respuesta de “Rubí” fue corta y concisa: “Bien, me siento mucho mejor” (T2-“Rubí”). Al final de esta misma entrevista “Rubí” pudo expresarse mejor respecto de lo que le estaba ocurriendo:

“Ay, yo decía: dame fuerza, porque la verdad no me gusta, es que has de cuenta, como luego lloras y se reprime, porque en realidad cuando estás frente a alguien ni siquiera lo puedes sacar, bien por pena o lo que tú quieras, se reprime y te hace más daño. Termina haciéndote más daño, por eso, esas cosas casi no las hago, me gusta mucho en mi espacio, para dejar fluir lo que tiene que fluir, pero sí, estoy tranquila” (T2-“Rubi”).

En cada una de las entrevistas, al principio era muy notoria la resistencia de “Rubi” para mostrar sus emociones, sin embargo, su lenguaje corporal delataba una represión emocional. Pero conforme avanzábamos, ella misma iba dando cuenta de lo que el espacio de escucha le favorecía y de las propias dificultades que también eso le traía: “a veces no me siento cómoda contándote, no estoy acostumbrada a contar estas cosas, porque todos te van a juzgar” (T3-“Rubi”). Y es que durante las entrevistas había mantenido una fachada de que *todo estaba bien* y no tenía necesidad de remover sentimientos que se había obligado a guardar, pero que dejó fluir en su última sesión. Después de la tercera sesión expresó que ya no deseaba continuar y dejó las entrevistas. Y es que el trabajo emocional fue contundente para ella, pues no le contaba a nadie lo que estaba viviendo en su proceso de divorcio y el temor a ser juzgada era una cuestión recurrente que le dificultaba la relación y la comunicación, y esto, no lo pudo resolver de otra manera.

Otra de las participantes, “Cuarzo” (seudónimo asignado a la tercera entrevistada) reconocía el valor de desahogarse y validar que lo hacía por ella y no por alguien más -refiriéndose a su marido-: “Creo que sí es bueno desahogarte y decir: lo hago, pero no por él, porque yo digo que de alguna manera tienes que sacar todo lo que traes dentro “(T2-“Cuarzo”). Para “Cuarzo”, era la primera vez que participaba en algo que tuviera que ver con un espacio de escucha. Ella lo entendía de la siguiente manera:

“Te digo, es la primera vez que yo tomo la terapia con una persona individual y como quiera que sea si es un desahogo para ti y aprendes de la vida, aprendes de la persona que te apoya... ...yo me sentí muy a gusto; y como ahorita, yo

puedo decir que siento como, mi proceso lo siento como ya liberado, no totalmente claro, pero si de lo que traía adentro me siento como al 90 por ciento de todo lo que saqué” (T2-“Cuarzo”).

“Cuarzo” mostró una importante necesidad de contar los problemas que estaba viviendo en torno a su divorcio y de aquellas situaciones que vivió con su marido cuando aún vivían juntos. Desde la primera sesión hablaba mucho y muy rápido, sabía que el tiempo era limitado y quería ser escuchada. Había muchas historias que, por temor a ser juzgada, se había guardado y ahora que iniciaba su proceso de divorcio regresaban se hacían presentes con una emocionalidad que ni ella misma reconocía. En su narrativa se puede apreciar cómo, después de expresar las emociones contenidas, reconoce que ha logrado aprendizajes respecto a lo que le acontece. Al preguntarle cómo se iba sintiendo de compartirle lo que le sucedía y si ello le ayudaba, ella respondía: “Si claro, mucho, porque yo te dije que para expresar estas cosas no a cualquier persona” (T2-“Cuarzo”). Más adelante, también reconoció la oportunidad que estaba teniendo de poder contarle a alguien lo que vivía y la experiencia de estarse proveyendo lo que necesitaba. Esto lo dice así:

“Pues ahorita ya me siento mejor con este desahogo que tuve, de verdad si me hacía falta, y más, y más y más y más y más, pero a lo mejor, te digo que no me había dado la oportunidad de atenderme a mí misma y decir: tengo que hacerlo, quiero llorar, quiero sacarlo” (T3-“Cuarzo”).

Después de reconocer que le hacía falta el espacio que se le ofrecía, en las siguientes entrevistas su actitud cambió y se mostró dispuesta, no solo a compartir su sentir e historias, sino a dejarse encontrar con sus emociones y permitir que estas salieran a flote, además se da cuenta de que, al no dar lugar a su expresión emocional, también se había mermado en su valía personal y en otros aspectos de sí misma. Asimismo, la asociación que hace de su valor personal y la expresión de lo que emocionalmente le sucede, le da cierta claridad respecto a las situaciones que son difíciles para ella. Así lo señala:

“Pues sí fue un desahogo para mí, no lo había hecho la verdad, no lo había hecho, por lo mismo, que yo no me quería sentir. Así como que mi autoestima se bajó, mis estados de ánimo, todo totalmente, porque si se te baja una cosa yo creo que se te jala todo, y pues yo, como la hice la promesa ante las cosas difíciles que me han pasado en la vida, la promesa que me hice” (T4-“Cuarzo”).

Ella se había prometido no llorar, no sentir respecto de su situación para así poder sobrellevar su divorcio y su vida cotidiana, para que, llegado el día en que se reuniera con su marido, tener dominado este *no sentir nada*: “yo por eso me guardé muchas cosas dentro de mí y no se las expresaba” (T4-“Cuarzo”). Pero se dio cuenta que permitirse expresar sus emociones durante su proceso legal le facilitaba, no sólo esto sino también su vida cotidiana, así como expresar lo que era importante para ella. “Cuarzo” logró reflexionar acerca de lo que le sucedía y lo favorecedor que era contar con un espacio de acompañamiento mientras se viven conflictos por divorcios. También señaló sus carencias económicas (y que otros tenían) para contar con la asesoría legal que requiere un proceso judicial, es decir lo difícil que es, para algunas personas como ella, costear un abogado. De esta manera lo refirió:

“Digo, bueno veo en el mundo y digo: Dios mío, ¿cuántas mujeres no estamos pasando por esto?, yo doy gracias a Dios que ponen en nuestro camino personas que nos ayudan, como ahora lo que pusieron ahí de la Justicia para las Mujeres. Digo, de verdad qué bueno, porque ¿quién te va a escuchar?, si hay muchísima gente que no tiene ni ípa pagar la comida, ¿van a tener para un abogado? Cuántas cosas no te aguantas en tu casa de no decirle a nadie o de confesarle a alguien, y digo: Dios mío, qué bueno que nos ponen estos medios de verdad, qué bueno” (T2-“Cuarzo”).

Y es que, en un encuentro de mediación de conflictos (en el marco de la Justicia Alternativa), los conflictos interpersonales derivados de la relación misma suelen generar un cúmulo de emociones que interfieren en la claridad que requiere la toma de acuerdos que son importantes en la vida de las personas, pues tienen implicaciones legales, por lo que este tipo de espacios les ayuda, pues gracias a la expresión y contención de sus emociones, pueden llegar en mejores condiciones a la

mediación y se les facilite arribar a acuerdos respecto a su conflicto legal; de esta manera, no tienen que recurrir a servicios legales que no pueden pagar. “Perla” lo dice de este modo: “Yo no te digo que no, si me alteré, pero el rato que estuve tranquila me sirvió para, por lo menos analizar y escuchar lo que él tuvo que decir” (T4-“Perla”). Ella agregaba después que el haber desahogado la emoción en las entrevistas previas a su cita de mediación le había ayudado a no llegar tan sentimental -con las emociones sin contención-, y que eso mismo, es lo que le habría permitido escuchar al otro. La conciencia adquirida permitía a “Perla” reflexionar y expresar el deseo de un cambio en la situación, tal como lo refiere:

“[...] pasan los días, vuelve a pasar lo mismo, vuelven las agresiones y todo, y dije: ¡no!, si lo hace es por algo, y si, todo lo que hace bueno va con doble intención para que yo caiga y no, no lo voy a hacer, no me voy a prestar a su juego porque en definitiva yo ya dije que no quiero ser lo que era, no quiero ser su igual, yo quiero regresar a ser lo que yo era antes, a valerme por mí misma, a no depender de ellos para salir adelante con mis hijas” (T2-“Perla”).

Fue revelador, descubrir que la necesidad más apremiante de las tres participantes fue desahogarse emocionalmente, contar con un espacio para expresarse, un momento para compartir lo que pensaban que se debía callar para no ser juzgadas, un espacio donde pudieran ser escuchadas y que esto les ayudara a no descargarse imprudentemente con los hijos, el cónyuge u otras personas. Esto también fue referido por “Cuarzo”, quien, después de haber expresado que el espacio proporcionado le había ayudado a “sacar” lo que traía dentro, también lograba reconocer que le ayudó a cambiar su manera de pensar respecto de la conflictividad vivida. “[...] mis malos ratos, de mis malos momentos los he expresado y eso me ayuda mucho a cambiar de mi manera de pensar” (T3-“Cuarzo”). Como vemos, algo importante para estas participantes fue alcanzar la claridad suficiente respecto a su conflicto, sin que las emociones ofuscaran su visión, sus comprensiones y los motivos que tenían para iniciar la mediación.

Esta intervención abrió un espacio de catarsis emocional y de acompañamiento que fue favorecedor para las participantes, según ellas mismas lo señalaron. Lograron otras claridades y comprensiones respecto a la situación de conflicto que vivían, y con ello, una visión más amplia lo que les era importante, y que, por lo mismo, sería tratado en los procesos de mediación. Gracias a la descarga emocional y también a la medida y moderación de las emociones que lograban, ampliaron sus recursos y sus posibilidades para arribar a resoluciones en la mediación sin tener que recurrir a otras instancias legales. De ahí que podamos afirmar que espacios que posibilitan la catarsis y la contención de aquellas emociones que se asocian al conflicto y a las situaciones que le rodean, favorecen la posterior participación en la mediación. Nos damos cuenta que explorar las emociones se vuelve un factor importante cuando se habla de resolución de conflictos.

10.2 Claridad en la conflictividad /Habilidades

Una de las habilidades de comunicación y relación que las participantes fueron desarrollando durante las “Entrevistas semiestructuradas” fue la escucha activa. Entendiéndose por esta, la escucha que promueve la reflexión, por lo que es una relevante habilidad comunicativa (de Armas, 2003).

“Perla”, al inicio de la intervención había comentado que no podía entablar comunicación con el padre de sus hijas, pues ambos se alteraban inmediatamente. Reconocía no tener la capacidad de escucharlo pues tenía mucho coraje hacia él. Después de tres sesiones de acompañamiento y de su primera reunión de mediación de conflictos comentó sobre ese momento: “Salí de ahí tranquila, o sea no salí alterada” (T4-“Perla”). Ha de aclararse, que luego de participar en un espacio de mediación de conflictos, participó en otra “Entrevista semiestructurada”, por lo que pudimos registrar lo anterior. También pudimos percatarnos, además, de que “Perla” manifestaba una mayor conciencia de sí misma y de lo que le sucedía: “Hasta ahorita solamente tengo en mente eso, ponerme o prestarme a escuchar, no tengo claro qué otra cosa me pueda fortalecer” (T4-“Perla”). En este punto ella había logrado tener en claro, que, para el proceso de mediación de conflictos, la escucha era una herramienta indispensable, pues el espacio le brindaría a cada uno su momento para expresarse

y ser escuchados por la contraparte sin perder de vista que el tema sería la custodia de las hijas. Y como ella misma lo mencionó, sabía que escuchar la fortalecería. Esto comenzó a ser una constante en ella, el darse cuenta de la importancia de escuchar antes de reaccionar, de lograr poco a poco reflexionar y lo expresaba así:

“Yo soy una persona que se altera muy fácil, más cuando la provocan, o sea como él que me provoca mucho lo hace con la intención de que yo me exalte, y creo que por primera vez voy a tratar de hacer conmigo lo que nunca he hecho, o sea nunca me he prestado a escuchar a la persona para poder hacerlo, yo sé que es necesario para que mis hijas estén bien” (T3-“Perla”).

Podía reconocer ciertas actitudes en ella y lo importante de esto, es que comenzaba a estar dispuesta a hacer cambios en su conducta, clarificando cuál era la razón de hacerlo y que no tenía que ver con toda la problemática con el padre de sus hijas, si no con recuperar el bienestar propio:

" [...] estoy tranquila, estoy tratando de analizar las cosas desde otro punto de vista, estoy tratando de ya no buscar problemas, o sea de que ya no haya más porque es muy desgastante eso, mucho; que si antes a la menor provocación caía y peleábamos ya no lo hago, ya no lo hago porque estoy más tranquila conmigo misma" (T2-“Perla”).

“Perla”, era consciente de no “caer en su juego”, del padre de sus hijas y lo decía así:

“Porque el prestarme a su juego es eso, pelear, pelear y pelear” (T2-“Perla”).
“Son cosas que solamente me van a lastimar, y creo que con el dolor que tengo por no tener a mi hija es más que suficiente como para agarrar un dolor ajeno ¿NO?” (T4-“Perla”).

El padre de sus hijas constantemente le llamaba para gritarle hacerle reclamos o amenazarla con quitarle a todas sus hijas, incluso demandarla por situaciones que él mismo inventaba, todo esto mantenía a “Perla” en un estado de alerta y nerviosismo.

En la cuarta sesión, “Perla” tenía claro el juego emocional por parte del padre de las niñas, de gritarle y amenazarla para infundirle miedo, ella se repetía que debía separar las palabras que tenían sentido y eran verdad de aquellas que solo se las decía para lastimarla o para dejarla intranquila. Pero “Perla” -refiriéndose al espacio proporcionado previo a la medicación de conflictos-, decía que le ayudaba a darse cuenta de este juego y percibía que había cambios en la emoción respecto de esa situación, lo expresaba así:

“Pues en mí por lo menos ya no me daña tanto lo que él me dice, está cambiando emocionalmente en que, [...]enséñate a distinguir lo que es verdad de lo que es mentira, porque con esto me estoy dando cuenta de la realidad” (T4-“Perla”).

En esa misma sesión, respondiendo al “Cuestionario de evaluación de sesión”, en torno a que aprendizajes tuvo, “Perla” señaló:

“Yo creo que ya el arma que llevo de aquí es que ya tengo por lo menos un poco más de conciencia para ya no prestarme a lo que él quiere, yo creo que el tener conciencia y el pensar un poquito más, es la mejor arma que puedes tener” (T4-“Perla”).

Como se puede observar, “Perla” expresa que posee recursos personales -a los que llama “armas”- para acudir a los procedimientos de mediación de conflictos y dar la cara al conflicto por la custodia, además de la habilidad de discriminar lo que es provechoso para ella y no sólo para otras personas, particularmente, respecto al padre de sus hijas. En este mismo registro (“Cuestionario de evaluación de sesión”), manifestó lo siguiente, respecto a la claridad que tenía de la propia conflictividad, y no sólo del conflicto legal:

“Mi objetivo con todo esto y que yo estoy viendo que está funcionando, que me está ayudando a salir adelante, mi objetivo es ser la persona que era, que no dependía de otra persona emocionalmente y que no le afectaba en lo más mínimo lo que dijeran, ¿para qué?, para salir adelante por mis hijas” (T4-Perla”).

Y es que además ya iba teniendo claro que su objetivo de ir a la mediación -de conflictos- no era pelear o hacer reclamos de ciertas situaciones, sino recuperar a sus hijas: “sinceramente yo te lo digo, yo prefiero antes que todo a mis hijas, mis hijas son mi prioridad, [...] para luchar por ellas, porque aunque yo no tengo una, o sea yo vivo por tres, no vivo por una sola, para mí las tres valen lo mismo, las tres son mis hijas” (T2-“Perla”).

Por su parte “Cuarzo”, también lograba reconocer que el espacio le ayudaba a cambiar su manera de pensar, no solo se daba cuenta de que quería un divorcio, sino intentar cambios en ella: “yo creo que ser mejor, hoy mi manera de pensar es ser mejor que ayer, mejor que todos los días anteriores, ser más hoy, a partir de hoy quiero ser mejor en todos los aspectos” (T3-“Cuarzo”). Ella se iba sintiendo con una fortaleza que al principio de las sesiones no era perceptible, pues su catarsis emocional fue lo que emergió principalmente, pero poco a poco se pudo ir dando cuenta de las habilidades que tenía y le daban seguridad en sí misma.

Al principio de las sesiones “Cuarzo” platicaba de todos los problemas que había tenido con su marido y le daba un énfasis relevante, incluso olvidando por momentos cuál era su objetivo –divorciarse y recuperar a su hijo-. Después de que su marido se llevara a su hijo a vivir con él,-situación que ocurrió después de la primer sesión- “Cuarzo” se había enganchado en una lucha de agresiones y ofensas cada vez que se comunicaba con su marido, y su hijo ya era parte de este conflicto pues lo involucraba para que le pasara algún mensaje o reclamo, o se desquitaba con él. Esto se había convertido en una opción para regular sus emociones y sacar el coraje que tenía con su marido. Pero después, en la tercera “entrevista semiestructurada”, y de poco a poco irse dando cuenta de la situación en la que estaba envolviendo a su hijo, “Cuarzo” manifestó lo siguiente al responder al “Cuestionario de evaluación de sesión”:

“pues fíjate que se puede decir que mejor, mucho mejor, porque mi idea principal es estar siempre con mi hijo, estoy en contacto con él, por el Face nos comunicamos y siempre le digo: hijo, ¿cómo estás?, ya no le menciono en absoluto nada de su papá, mi idea al principio era como, él me mandaba

mensajes con mi hijo y yo le mandaba, y entonces dije: no tiene caso, o sea mi hijo no es nadie como para andar de mensajero, y a lo mejor por un momento de coraje si lo estaba haciendo yo: dile a tu papá que me mande dinero, y ya, dije ¡hasta aquí!, ya no, ya mis mensajes con mi hijo es: ¿cómo estás hijo?, ¿cómo te fue en la escuela?, ¿hiciste tu tarea?, ¿a qué te dedicas ahorita?, que está tocando guitarra me dijo, ok hijo, ponle muchas ganas. Ayer me dijo: -mami, estoy con un amigo-, hay qué padre hijo, me da mucho gusto que tengas amiguitos, o sea ya me dirijo más hacia él” (T3-“Cuarzo”)

Como se puede observar, “Cuarzo” clarificaba el conflicto en torno a su marido y su hijo, ya lograba tener claridad de cómo manejar la situación, de separar el conflicto legal, del conflicto relacional y sin involucrar a su hijo, que si bien es parte del conflicto legal –por el tema de la custodia- no tenía que ver en el conflicto interpersonal con el cónyuge. La habilidad de discriminar con quien tenía el conflicto fue algo fundamental para “Cuarzo”, pues de esta manera, no sólo dejó de transferir sus enojos hacia él sino que logró establecer un acercamiento con su hijo. Para “Cuarzo”, estos logros fueron muy valiosos y tuvieron como piedra angular el “darse cuenta” de lo que estaba haciendo y que ya no quería continuar con ello. Pero no sólo fue el darse cuenta de esto, sino que también logró claridad sobre cuál era el verdadero sentido de buscar la ayuda de la mediación, pudo discernir entre los conflictos personales y legales con el cónyuge y que estaba involucrando a su hijo en el conflicto o bien desahogando las emociones contenidas. Adquirió una mayor conciencia de lo relevante que era establecer una comunicación con su cónyuge para poder llegar acuerdos satisfactorios sobre el conflicto legal, pero, además, clarificó que su objetivo de ir a la mediación -de conflictos- no era pelear o hacer reclamos de ciertas situaciones a su cónyuge, pues esto era improductivo, sino atender una necesidad legal: un divorcio, la manutención y custodia de sus hijos.

Es entonces que la narrativa de las participantes en esta categoría nos dice que el espacio que se brindó previo a la mediación de conflictos les ayudó a clarificar aspectos personales y que vislumbraron ciertas habilidades de comunicación y relación como lo fue el escuchar al otro y a sí mismas, según lo fueron expresando.

10.3 Conflicto Emocional-Relacional

Ya decíamos que la emoción y la relación están entrelazadas y que todo conflicto tiene una manifestación emocional como un ingrediente central. Es así que surge esta categoría al encontrar en todas las participantes este conflicto derivado de las emociones que surgen de la relación. Describíamos que, las personas que están inmersas en un conflicto suelen llegar con las emociones exaltadas, sin saber qué hacer con ellas, cuestión que es fundamental para la resolución de conflictos. Entonces, como en las relaciones interpersonales, las emociones juegan un papel esencial.

El conflicto emocional-relacional apareció como otro elemento -hasta cierto punto esperado-, dado que todos los participantes estaban involucrados en un conflicto legal, por lo general, con una persona con la que tuvieron durante años una relación de pareja y donde hubo y hay emociones. Desde las primeras sesiones con cada una de las participantes, se podían notar los numerosos conflictos de relación que había entre ellas y sus parejas y todos, cargados de emociones diversas. Y debido a ello, entre otras cuestiones, que la comunicación estaba fracturada.

“Perla” compartía lo difícil que se había convertido entablar comunicación con el papá de sus hijas, pues cada vez que lo hacían, la conversación terminaba en discusiones y con temas que nada tenían que ver con solucionar su tema legal, así lo expresa:

“O sea, él busca la forma de pelear con cosas ajenas a mis hijas y creo que eso es desgastante, no quiero prestarme a eso porque es seguirle la corriente, es estar a su mismo nivel se puede decir” (T2-“Perla”).

Es notorio que, aunque el conflicto legal era por la custodia de las niñas, su expareja buscaba formas de provocarla dificultándole poder llegar a acuerdos. “Perla” era consciente de que, en la relación conflictiva con su expareja, sus hijas estaban en medio de esta batalla, y que también ella se veía afectada emocionalmente:

“Créemelo que hasta cierto punto me he dado cuenta que las más perjudicadas de todo esto, o sea no nada más son mis hijas porque es bien desgastante y

bien así, yo creo que me está, ese proceso me está dañando mucho, porque yo a él lo veo y lo veo como si nada” (T3-“Perla”).

Y expresaba que ese “como si nada”, era que a él lo veía tranquilo, seguro de que les quitaría a las niñas y sin preocuparse si estas estarían lejos de su madre. Pero que, a su vez, él tenía cambios de comportamiento en la relación: “Siento mucho coraje, mucha impotencia hacia esa persona, porque ahorita en este momento se está portando bien, pero yo siento que lo está haciendo porque ya sabe que yo empecé un proceso” (T1-“Perla”). Compartía, que en ocasiones él se aprovechaba de las emociones que aun vivían en “Perla”, para incluso tratar de convencerla de que regresara con él:

“En la mañana me levanto y digo: hoy no voy a escuchar problemas, hoy voy a agarrar puras cosas buenas, y problemas que llegan, créemelo que llego a ver mensajes, los veo, me mueven algo, pero después digo, los hago de lado, no contesto el teléfono, y por un mensaje que no conteste son 10, y 10 mensajes que yo sé que van a decir lo mismo, siempre van a llegar a la misma conclusión, por más palabras diferentes que digan siempre llegan a lo mismo”. (T4-“Perla”).

Refiriéndose a que no habrá cambio en la forma de ser de él y en la relación, que ella “sentía” que era temporal, solo para que desistiera del proceso de mediación en el Instituto Justicia Alternativa. Como se observa, “Perla” entiende que la manera de relación tan afectuosa que establece su cónyuge tiene por objeto utilizarla y obtener algún provecho de ella. La habilidad de escucha desarrollada y la identificación de “los juegos” de su cónyuge, le permiten el sostenimiento de sus objetivos y también la certeza de que no quiere seguir sosteniendo su relación conyugal.

“Rubí” después de la primera separación conyugal, compartió que su pareja fue a buscarla para pedirle una segunda oportunidad: “él va y nos busca y nos ruega que volvamos, se agarró dizque de una enfermedad que tenía grave y fue y chantajeó a mis hijos, entonces entre los niños y él me manipularon, porque así te lo puedo decir, yo no quería volver”. (T1-“Rubí”). Después de un tiempo de intentarlo, “Rubí” se dio cuenta que no quería estar en esa relación y decide nuevamente salirse de su casa y

años más tarde solicita el divorcio. Como se puede observar, el conflicto relacional-emocional era importante para “Perla” y Rubí” y en un momento dado, podemos decir que era más relevante que el conflicto legal.

En el caso de “Perla”, ella reconocía que había sentimientos que pensó que no existían y que estos eran aprovechados por su ex pareja para manipularla de algún modo y dejarla intranquila, pero frecuentemente, ella se cuestionaba que pasaría si desistía y regresaba con él, sin embargo, la consciencia adquirida lograba darle claridad y centrarse en las razones por las que decidió separarse de él y comenzar el proceso legal, lo que la regresaba al presente y la fortalecía para continuar. En el camino, “Perla” conoció a otro hombre y comenzó a salir con él, lo que ocasionó que el conflicto con su expareja creciera cuando él se enteró de la nueva situación sentimental de “Perla”, lo expresa así:

“Después de un tiempo, como después del mes de que empezamos a andar, pues obviamente yo no se lo hice saber a él porque es mi vida por fuera, ya nada más teníamos el acuerdo de que yo iba a seguir en su casa por el acuerdo al que íbamos a llegar y por mis hijas; total que él se dio cuenta de que yo empecé a andar con esta persona, empezó a agredirme más, a ofenderme y diario eran gritos, diario eran peleas” (T1-“Perla”).

Encontrándose que, aunque se participe en una nueva relación de pareja, el conflicto emocional con la pareja anterior no se ha resuelto y por ello no disminuye, ya que, por lo contrario, tendía a crecer. Retomamos lo que Cervantes (2017), menciona; que “las emociones llegan a ser el sostén de las relaciones que aparentemente hace mucho se acabaron”, y que en toda experiencia emocional “siempre hay otros implicados” (p.31).

“Cuarzo”, también expresaba lo difícil que era comunicarse con su marido, por todos los problemas que durante el matrimonio se habían gestado en la relación y por la emoción incluida: “es que no se puede con él, yo ya lo conozco, él es bien agresivo, él no es de las personas que quiere arreglar las cosas en paz” (T3-“Cuarzo”).

“yo ya lo conozco, yo sé que con él no se puede hablar, yo sé que él se pone bien alterado, yo no sé en qué condiciones venía, yo no sé si venía alcoholizado, no sé. Entonces, ...jamás me habla ya por teléfono, ya no me da la cara ni me dice: -oye, vamos hablando bien-, no, en absoluto, él es cien por ciento macho mexicano, él siempre tiene la razón en todo, él siempre es como perfecto, él no se ve sus defectos” (T2-“Cuarzo”)

La agresividad y violencia en su relación había sido un foco rojo y decisivo para que “Cuarzo” tomara la decisión de separarse. Al comentarle a “Cuarzo”, sobre la pronta reunión que podría tener con su marido para intentar llegar a un acuerdo, ella decía que sería muy complicado tener ese dialogo:

“¿También sabes por qué?, por su carácter, porque él no era como una persona que decía: hay mira, tuvimos un problema, hay que sentarnos y vamos a platicar, ¡nunca, jamás! Él siempre fue una persona muy, no le importaba cómo arreglar los problemas, él no, él era siempre como muy agresivo, como que no le importaba mucho a lo mejor por lo que yo estaba pasando y no era pasivo, no era como, si cometimos un error los dos, o tú o yo, hay que platicarlo para no volverlo a cometer, ¡jamás!: Entonces, a lo mejor yo por eso me guardé muchas cosas dentro de mí y no se las expresaba.

Esta dificultad en la comunicación y en la relación abonaba a que “Cuarzo” se guardara los problemas y sus emociones, por lo que tener claridad al respecto, le abría la posibilidad de relacionarse de otra manera, como había sido su propósito. De esta manera, cambiaba también su manera de responder emocionalmente, y con ello, podía romper algunos de los hábitos adquiridos en la relación, lo que le sería favorable para lograr acuerdos respecto a su divorcio.

Con esta categoría dimos cuenta de los conflictos derivados del deterioro de la relación interpersonal y de las emociones que se aparejan a lo anterior. Estas situaciones son de las que más dificultan la comunicación, la escucha de uno mismo y de los demás e inciden desfavorablemente o impiden que se logren los acuerdos

que requiere la mediación de conflictos. Recordamos lo que decía el Farré (2006): que el conflicto emocional puede llegar a ser mayor que el mismo conflicto legal.

11. DIÁLOGO CON AUTORES

En este apartado se desarrolla la relación entre los conceptos y autores abordados en el Marco Teórico y los hallazgos procedentes de las narrativas de las participantes, así como la participación y del facilitador.

Recordemos que el objetivo general de la intervención fue que, a partir de una relación facilitadora del potencial personal, las personas que solicitan los servicios del Bufete lograran claridad respecto a la conflictividad que viven con el objeto de favorecer resoluciones pertinentes. Y que, a su vez, este espacio fuese generador de habilidades de comunicación y relación que ayudaran a mediar los conflictos en que los participantes estaban inmersos.

El trabajo se organiza de acuerdo con las categorías encontradas: a) Conflicto Emocional-Relacional y b) Claridad en la Conflictividad /Habilidades y c) y Catarsis y Contención Emocional.

Núñez (2010), considera como ingredientes centrales en una mediación de conflictos: a) la relación interpersonal, b) La comunicación y c) el manejo constructivo de las emociones. Fue así que, al generarse un espacio previo a la mediación de conflictos, con la relación misma entre el facilitador y las participantes se logró vislumbrar una oportunidad de crecimiento en torno al proceso y los conflictos en los que estaban inmersas.

11.1 Conflicto Emocional-Relacional

Nos referimos al conflicto en las relaciones interpersonales y a un elemento central, que son las emociones que se viven en torno al mismo.

Ya decíamos que las relaciones interpersonales son parte fundamental de los seres humanos, un constitutivo. Nava (2009), decía que: “El sujeto no existe si no hay sociedad y no existe sociedad si no existen sujetos” (s/p). Y en esa interacción es que nos vamos conformando, pues “el sujeto se constituye a partir de la relación que tiene con los otros” (Nava, 2009, s/p). Cuando se habla de una relación de ayuda, Rogers

(1982), dice que la relación facilitadora es una oportunidad para crecer desde los propios recursos. Rizo (2005), también concuerda que en las relaciones interpersonales siempre hay oportunidad para crecer, pues la persona se construye en las interacciones. En esa misma línea Lafarga (2005), dice: “El núcleo del Desarrollo Humano está en desbloquear, a través de una relación interpersonal comprensiva y transparente, con una actitud positiva y sin condiciones, la capacidad de la persona para satisfacer sus propias necesidades valiéndose de sus propios recursos” (p.8).

Desde el contexto del conflicto, Lederach y Chupp (1995), afirman que, en los procesos legales, las personas involucradas tienen tanta importancia como el problema mismo, es decir que todas las emociones, posturas o intereses de los propios implicados, habrán de tomarse en cuenta a fin de llegar a acuerdos. Este autor retoma un modelo más humanista para mediar un conflicto, tomando en cuenta no solo el problema sino a las personas. Por su parte Nuñez (2010), desde la visión de la mediación, también apoya esta teoría al señalar la importancia de atender las necesidades sociales del conflicto, reconociendo las implicaciones inherentes a las relaciones interpersonales.

Es así que en la intervención, el conflicto interpersonal que tenían “Perla”, “Rubí” y “Cuarzo”, con sus respectivas parejas, estaba cargado de emocionalidad y para cada una de las participantes esto representaba fuertes dificultades, principalmente en cuanto a la comunicación, pues la relación se encontraba dañada.

Nuñez (2010), agrega que los ingredientes centrales en la mediación de conflictos son tres: el primero la relación interpersonal, el segundo la comunicación y el tercero, el manejo constructivo de las emociones. Como podemos ver, esto se empata con lo que hemos dicho en apartados anteriores y da sentido a lo encontrado, Es claro como en el caso de “Perla”, donde el conflicto emocional-relacional está latente: él busca la forma de pelear con cosas ajenas a mis hijas y creo que eso es desgastante” (T2-“Perla”).

Nuñez (2010), señala que en la mediación de conflictos, por lo general se deja al margen lo que acontece en las relaciones interpersonales, en la comunicación y en el manejo que se hace de las emociones, y no suelen atenderse las necesidades personales de los involucrados ni la atmosfera que rodea al conflicto. Pero las participantes expresaban lo importante que era contar con un espacio previo a la mediación de conflictos en la que pronto participarían, pero, además se iban dando cuenta de cómo desarrollaban la habilidad de escucha ante situaciones problemáticas específicas, así como ser más conscientes de lo que les pasaba. Como es el caso de “Perla”, que logró identificar ciertos comportamientos de su cónyuge (con el que estaba en disputa) y que la hacían confundirse, pero que, al final, logró claridad en lo que buscaba, respecto a la relación con él y también del conflicto legal por el cual había acudido al bufete. Como se había mencionado anteriormente, para “Perla” y “Rubí” el conflicto relacional-emocional llegó a ser más relevante que el propio conflicto legal, según lo compartieron;

“Perla”: “Porque el prestarme a su juego es eso, pelear, pelear y pelear”, “no quiero prestarme a su juego” (T2-“Perla”).

“Perla”:

“yo quiero recuperar a mi hija, lo que no quiero es estarme desgastando con él porque no entiende, o sea de cierta forma no entiende. O sea, para mí, lo importante, mi prioridad son mis hijas, tenerlas juntas, tenerlas conmigo, pero no quiero estarme desgastando con é porque es algo innecesario” (T2-“Perla”).

“Rubí”: “Le creen a él y lo reciben en casa de mis papas, en su cumpleaños van y lo visitan”, “pues si me da mucho coraje”, “yo a él no lo quiero ni ver” (T2-“Rubí”).

“Rubí”: “Estoy en un proceso de perdonarme con quien elegí casarme, porque me ha costado muchas lágrimas...]”, (T2-“Rubí”), “ahora solo quiero el divorcio” (T3-“Rubí”).

Es también el caso de “Cuarzo”, ya que la relación con su marido estaba fracturada por la violencia. Así lo refirió: “es que no se puede con él, yo ya lo conozco, él es bien agresivo.” (T3-“Cuarzo”). Esta dificultad en la comunicación y en la relación, además abonaba a que ella se guardara los problemas y sus emociones, creando las condiciones perfectas para una represión emocional.

Okun (2002), dice que “la comunicación ineficaz o disfuncional se encuentra en la base de la mayoría de las dificultades interpersonales” (p. 40). Atendiendo a lo anterior, se puede decir que, una comunicación ineficaz se aparece de una relación interpersonal conflictuada, las más de las veces, por malentendidos o porque la comunicación no alcanzó la claridad suficiente, tal como sucedía con “Rubi”:

“Le hablé, para eso yo siempre le hablo enojada ¿no?, y ese día no le hablé enojada, ese día lo saludé bien: hola, quiero decirte algo, y dice: ¿qué pasó?, y le digo: es que estoy viendo lo del divorcio, quiero que me digas cómo, para que sepas y que me digas qué, y ya le hace: tú mételo, ya veré yo que hago, y le dije: no, es que ocupo que me digas qué, y me dice: no, ya que llegue el papel yo sabré si firmo o no, él siempre ha sido así” (T3-“Cuarzo”).

Cuando dice, que -él mismo siempre ha sido así- se refiere a entablar algún dialogo.

Es así que el conflicto derivado de la relación y la comunicación interpersonal tuvo igual, o incluso mayor relevancia que el mismo conflicto legal.

11.2 Claridad en la conflictividad / Habilidades

Lederach (2009), menciona que la transformación de un conflicto supone darle una connotación positiva y entenderlo como una oportunidad para el cambio y la superación personal. Zinker (2009), por su parte, afirma que un conflicto productivo es aquel del cual se pueden obtener aprendizajes, crear conciencia y desarrollar habilidades que emergen gracias al conflicto mismo. De alguna forma, en la intervención se pudo vislumbrar cómo las participantes fueron adquiriendo claridad respecto a su conflictividad, pero también en cuanto a aspectos personales, así como ejerciendo habilidades que no tenían desarrolladas -como la escucha- “Hasta ahorita solamente tengo en mente eso, ponerme o prestarme a escuchar, no tengo claro qué otra cosa me pueda fortalecer” (T4-“Perla”). Por lo que se coincide con los autores.

Como se mencionó en los hallazgos, la comunicación y la escucha fueron tramas importantes a lo largo de la intervención. De Armas (2003), dice que la escucha activa, es aquella que promueve la reflexión. Por su parte Okun (2002), refiere que,

en la comunicación eficaz las personas tienen la capacidad de “escuchar, prestar atención, percibir y responder de manera verbal y no verbal” (p.49). “Perla”, lo confirma en una de las sesiones donde expresa:

“Yo soy una persona que se altera muy fácil [...] y creo que por primera vez voy a tratar de hacer conmigo lo que nunca he hecho, o sea nunca me he prestado a escuchar a la persona para poder hacerlo, yo sé que es necesario para que mis hijas estén bien” (T3-“Perla”).

La escucha, en el contexto de la mediación de conflictos, se torna algo sumamente relevante, y el hecho de que “Perla” reconozca la importancia de escuchar al otro, en medio de su conflicto por la custodia de sus hijas como algo que no se había permitido, refleja la habilidad de escucha que había logrado desarrollar, al menos, de manera consiente.

En otra sesión, “Perla” reflexiona y reafirma lo anterior: “Hasta ahorita solamente tengo en mente eso, ponerme o prestarme a escuchar, no tengo claro qué otra cosa me pueda fortalecer” (T4-“Perla”).

Ya decíamos que toda relación es comunicante y que toda comunicación es relaciona., “Perla” había compartido que no podía entablar comunicación con el padre de sus hijas, de igual forma que lo hicieron “Cuarzo” y Rubí”, quienes se enganchaban en discusiones cada vez que intentaban hablar con sus parejas. Como dice Rizo (2011), toda comunicación también es relación y al estar fracturada esta, era claro que la comunicación también. Por su parte, Martín-Criado (1998), refiere que toda comunicación encaminada o dirigida al encuentro o desencuentro es finalmente una relación.

Es debido al entramado conformado por la relación y la comunicación, que las participantes, al tener dificultades en su relación, la comunicación con sus parejas estaba quebrantada, lo que les dificultaba llegar a acuerdos para resolver sus conflictos. Y este factor en la mediación de conflictos es clave. Farré (2006), respecto del conflicto, afirma que el principal factor para una buena mediación de conflictos es una comunicación eficaz entre las partes.

“yo ya lo conozco, yo sé que con él no se puede hablar, yo sé que él se pone bien alterado, yo no sé en qué condiciones venía, yo no sé si venía alcoholizado, no sé. Entonces, ...jamás me habla ya por teléfono, ya no me da la cara ni me dice: -oye, vamos hablando bien-, no, en absoluto, él es cien por ciento macho mexicano, él siempre tiene la razón en todo, él siempre es como perfecto, como él no se ve sus defectos” (T2-“Cuarzo”).

Por otra parte, recordemos que la afirmación central de Rogers (1982), es, que, si se puede crear un cierto tipo de relación, la otra persona podría utilizarla para su propio desarrollo personal, así como las afirmaciones de Lederach (2009) y Farré (2006), respecto a la transformación del conflicto, se corroboraron por “Perla” a través de las sesiones y de la relación dada en la intervención. Ella fue reconociendo ciertas actitudes y comenzaba a estar dispuesta a realizar cambios en su actuar. “Perla” lo verbalizaba así: “estoy tranquila, estoy tratando de analizar las cosas desde otro punto de vista, estoy tratando de ya no buscar problemas” (T2-“Perla”). Además compartía: “Yo creo que ya el arma que llevo de aquí es que ya tengo por lo menos un poco más de conciencia para ya no prestarme a lo que él quiere” (T4-“Perla”). Egan (1993), al respecto, menciona que el auto-entendimiento es parte del proceso de desarrollo del cliente, en donde logra ver la necesidad de un cambio y hacerlo identificando sus propios recursos. “Cuarzo” expresaba que quería ser mejor persona y clarificaba el conflicto que tenía con su marido y su hijo, y gracias a esta claridad, lograba separar el conflicto legal del relacional, además era consiente de no involucrar más a su hijo en los problemas personales y legales con su marido, es así que el hijo deja de ser un “trofeo” y “Cuarzo” se da cuenta que lo más valioso era recuperar la relación con su hijo. Egan (1993), agrega que el cliente llega a una etapa donde logra explorar sus sentimientos, sus actitudes y sus relaciones, es decir, su desempeño con los demás. Agrega que, también, en la tarea de la autoexploración, el cliente logra tener claridad de aquello que hace o que deja de hacer, cómo se relaciona, se comunica y discrimina aquello que es constructivo o destructivo en su vida, y así, comenzar un cambio. Tal como lo vivió “Perla”: “Mi objetivo con todo esto y que yo estoy viendo que está funcionando, que me está ayudando a salir adelante, mi objetivo es ser la persona que era” (T4-“Perla”).

Zinker (2009), afirma que cuando se vive el conflicto como productivo, este va transformando a las personas, ya que se clarifican las posturas, valores e intereses, y es de esta manera, que se crece en conciencia. Se puede decir que fue, lo que poco a poco, en cada sesión, vivieron las participantes.

11.3 Catarsis y Contención Emocional

En los hallazgos, decíamos, que el espacio ofrecido como un acompañamiento previo a la mediación de conflictos fue de ayuda para las participantes que tenían una gran necesidad de expresar sus emociones, mismas que estaban generadas por el conflicto legal que vivían –*“Perla” por la custodia y manutención de sus hijas, “Rubí” por divorcio y “Cuarzo” por la custodia de uno de los hijos-*, y de esta manera, desarrollaran la habilidad de modularlas y guiarlas, de tal manera que no interfirieran en la resolución de su conflicto legal.

Mencionábamos que existen diferentes y variadas maneras de entender a las emociones, por ejemplo; Bizkarra (2008), las define como algo que nos impulsa y nos hace actuar, Greenberg y cols. (2002), refiere que son alertas que nos avisan sobre situaciones que son importantes y que estas nos ayudan y preparan para enfrentarlas. Por su parte cervantes (2017), dice que son la resonancia de acontecimientos entre las personas y su mundo y Enríquez-Rosas (2009), que son reacciones ante una situación y donde todo lo que se experiencia alrededor ayuda a entender el mundo personal. Fue así que, con cada sesión, “Perla”, “Cuarzo” y “Rubí” se fueron conociendo y entendiendo el mundo personal del que habla Enríquez-Rosas (2009), y la manera como establecían sus vínculos.

Egan (1993), en su “Modelo de ayuda”, menciona que en la primera etapa de una relación de ayuda el objetivo es “atender” (p.32), y es que, en las relaciones humanas es muy común la falta de atención y ello las fisura, además, señala que, si la falta de atención daña la comunicación en las relaciones interpersonales, si faltara la comunicación en una relación de ayuda sería poco productiva la misma. En esta línea, es claro que, desde las primeras sesiones, nos vimos en la necesidad de contener la emocionalidad de cada una de las participantes. “Cuarzo” expresaba así lo valioso del espacio: “¿cuántas mujeres no estamos pasando por esto?, yo doy

gracias a Dios que ponen en nuestro camino personas que nos ayudan, [...] Digo, de verdad qué bueno, porque ¿quién te va a escuchar?” (T2-“Cuarzo”).

Gottheil (1996), dice que las emociones que experimentan las partes en un conflicto legal es una de las situaciones que dificultan arribar a acuerdos y solucionar el conflicto, además resalta el hecho de que, aunque los conflictos legales podrían entenderse como carentes de emotividad, las personas llegan con fuertes emociones que terminan por influir en la mediación de conflictos. Esta postura, no sólo se confirmó, sino que resultó ser más importante de lo que se tenía previsto, pues todas las participantes mostraron fuertes emociones, por lo que se hizo necesario acompañarlas en esto y favorecer, no sólo su catarsis -o como le llamaban su “desahogo”-, sino también que desarrollaran algunas habilidades de contención emocional. Las tres participantes expresaron que el espacio les ayudaba a canalizar sus emociones sin afectar a terceros, como sus hijos o su familia. Así lo expresaba “Perla”, al compartir que tenía mucho coraje con el padre de sus hijas y lo difícil que era comunicarse con él. “Cuarzo”, por su parte, expresaba que había encontrado la forma de sacar todo lo que traía dentro, refiriéndose a sus emociones y “Rubí” aseveraba que había controlado durante mucho tiempo sus emociones por temor a ser juzgada mientras se decía que no había tiempo para llorar o desahogarse, sin embargo, agregaba, que había logrado encontrar en el espacio el desahogo que necesitaba.

Ya decíamos que Nuñez (2010), pone al manejo contractivo de las emociones como un ingrediente primordial en la mediación de conflictos, y así como Gottheil (1996), resaltan las emociones en la relación como factor que ayudará o entorpecerá que las partes puedan llegar a arreglos productivos. Farré (2006), menciona que transformar un conflicto implica revisar las necesidades y aspectos de la relación y no solo fijarse en la diferencia de posiciones. Según lo vivido y expresado por las tres participantes, además de existir emociones claramente asociadas a la relación interpersonal y al conflicto legal, había una represión emocional que era importante abordar, con el fin de que las emociones recuperaran un cauce expresivo que no resultara en un desbordamiento que apareciera en el espacio de la mediación y dificultara el abordaje del conflicto legal. De ahí que, cada una, a su manera, señaló lo que les representaba haber tenido un espacio donde, no solo vivieran una catarsis

emocional sino además pudieran guiar y modular sus emociones de tal manera que les brindara claridad sobre aquello que buscarían en la mediación de conflictos e incluso en su vida personal.

León-Vega (2012), refiere que la contención emocional significa poner atención a la propia emocionalidad, es decir, guardar un silencio que facilite escuchar lo que la emoción clama cuando nos dice qué es lo que duele y qué se busca o necesita. En este sentido, emociones arrebatadas como la desesperación y la desesperanza, rompen la ligadura con el otro que caracteriza a las emociones, por lo que resulta necesario atemperarlas y conseguir su medida y moderación. La contención emocional es la espera en el sentimiento (o emoción) para descifrar su mensaje, un mensaje que siempre va dirigido a alguien para solicitarle, pedirle o exigirle algo. Las condiciones constitutivas de lo social que tienen las emociones siempre están ahí, aún en medio del conflicto o el desastre, “aún en medio de la desesperación constante (...), para estar no sólo en- el-mundo, sino para habitarlo de manera respetuosa y atenta”, como dice León-Vega (2012, p. 14).

De esta manera, así es como las participantes expresaron los aprendizajes que lograron al respecto:

“Perla”:

“Me ayuda demasiado, y creo que todo esto me sirve, porque créemelo que me voy más tranquila, cada sesión que tengo contigo me sirve, porque saco todo lo que traigo dentro” (T1-“Perla”).

“Cuarzo”:

“Pues ahorita ya me siento mejor con este desahogo que tuve, de verdad si me hacía falta, y más, y más y más y más y más, pero a lo mejor, te digo que no me había dado la oportunidad de atenderme a mí misma y decir: tengo que hacerlo, quiero llorar, quiero sacarlo” (T3-“Cuarzo”).

“Pues sí fue un desahogo para mí, no lo había hecho la verdad, no lo había hecho, por lo mismo, que yo no me quería sentir. Así como que mi

autoestima se bajó, mis estados de ánimo, todo totalmente, porque si se te baja una cosa yo creo que se te jala todo, y pues yo, como la hice la promesa ante las cosas difíciles que me han pasado en la vida, la promesa que me hice” (T4-“Cuarzo”).

“[...] mis malos ratos, de mis malos momentos los he expresado y eso me ayuda mucho a cambiar de mi manera de pensar” (T3-“Cuarzo”).

“Perla”, después de su primera sesión de mediación compartía: “Salí de ahí tranquila, o sea no salí alterada como otras veces” (T4-“Perla”). Acertadamente, habíamos tenido un par de sesiones antes de que se presentara a la mediación de conflictos, por lo que haber desahogado su carga emocional y guiado (contenido) sus emociones, le había permitido estar tranquila y no usar ese espacio para hacerse de reclamos con su expareja, por lo que pudo visualizar con claridad sus objetivos en el proceso legal. Es así como podemos afirmar que este tipo de espacios, donde se logra la catarsis y también la contención de las emociones derivadas de la problemática que se vive, favorece el encuentro en la mediación de conflictos.

También confirmamos lo señalado por Ury (2000), cuando dice que el conflicto es o puede ser un generador de cambio y que son oportunidades de crecimiento y aprendizaje, pues favorecimos que el conflicto de las participantes se transformara en algo productivo y fuera una oportunidad de crecimiento, en lugar de una lucha de poder que desgasta a los involucrados.

12. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

En este apartado se exponen las conclusiones y las propuestas derivadas de este trabajo y la intervención realizada.

Como se ha mencionado en otros apartados, este trabajo da cuenta de una intervención que tuvo como objetivo favorecer el proceso de mediación de conflictos de tres mujeres que solicitaron la ayuda de un Bufete Jurídico de una universidad privada, quienes participaron en una relación facilitadora de su potencial personal en el marco de la entrevista individual desde el Enfoque Centrado en la Persona (EFC), mismo que fue enriquecido con el “Modelo de Desarrollo de Ayuda” de Gerard Egan (1993).

Una de las conclusiones más relevantes es que, aunque los propósitos de la intervención buscaban que las personas logran claridad respecto de la conflictividad que vivían con el objeto de favorecer resoluciones pertinentes, y a su vez, desarrollaran habilidades comunicativas y relacionales, así como un manejo constructivo de las emociones, en el espacio ofrecido a las tres participantes, el que adquirió mayor relevancia fue esto último. Es decir, las participantes presentaron una gran necesidad de expresar las emociones gestadas en torno al conflicto legal que llevarían a la mediación de conflictos (en el marco de la Justicia Alternativa y sus métodos alternos de resolución de conflictos). Debido a lo anterior, es que se dio prioridad a esta necesidad, también se consideró el marco desde donde entendemos las emociones. Se retoma de manera concisa algunos de los conceptos centrales de este marco, sólo con el objeto de clarificarlo.

Como se señaló en el marco teórico, las emociones son entendidas a partir de su carácter social, es decir, de la cualidad que tienen como generadoras del vínculo social, puesto que son constitutivos de la participación social (Gómez y Cervantes, 2016), esto es; “son procesos relacionales, nodos vinculares donde sujeto, encuentro y mundo son la misma cosa” (Cervantes, 2017, p.32). Las emociones, de manera resumida; “son relaciones”, señala Le Bretón (1999, p. 9). En acuerdo con esto, se consideró la categoría emergente, inicialmente la denominamos como “Catarsis

emocional”, sin embargo, en el campo de las emociones, se encontró que las aportaciones de León-Vega (2002), fueron de gran ayuda para afinar lo que estaba realizando en este espacio previo al proceso de mediación de conflictos; no sólo se abrió un espacio para el desahogo emocional sino también se buscó que las participantes tomaran en sus manos esta manifestación, es decir, le dieran el cauce necesario para transformar un desahogo o catarsis en una expresión emocional que les permitiera “contactar, enlazar” (León-Vega, 2002, p. 30); es decir, que sus emociones conservaran su cualidad vinculante y no fueran sólo un arrebató. Por ello, se afinó la categoría y la completé como “Catarsis y contención emocional”, la que, decía, representó la necesidad más relevante en las participantes.

Sin embargo, darle prioridad a la catarsis y a la contención emocional no representó una desviación de los propósitos de la intervención (como al principio se pensó), sino que se convirtió en una manera diferente de promover el desarrollo de las habilidades relacionales y comunicativas, que se buscaban y que con ello lograran claridad respecto de la conflictividad vivida, y esto fue algo importante para las participantes, pues la comprensión que alcanzaron emocionalmente enriqueció su percepción del conflicto y las cuestiones que llevarían a la mediación. De esta manera, es que se puede responder afirmativamente a la pregunta que orientó la intervención: ¿Las participantes lograron la claridad suficiente respecto a la conflictividad que viven?

Respecto a las preguntas secundarias, podemos agregar que las participantes, contactaron con su experiencia, en diversos gradientes de profundidad y extensión, y al hacerlo se repositionaron respecto al conflicto que vivían y a los modos como participaban en este. Lo anterior se encuentra estrechamente ligado con otra de nuestras preguntas; ¿los participantes favorecieron el contacto con sus recursos personales mediante su participación en una relación facilitadora? Y de ser así ¿cuáles? Este cuestionamiento nos impulsó a la siguiente afirmación; la experiencia del conflicto que se abordó a partir de la experiencia emocional redituó, no sólo en la adquisición de habilidades emocionales, sino que favoreció la dimensión de las relaciones interpersonales, y con ello, también los procesos comunicativos. De ahí que se arribó la conclusión de que estas tres dimensiones de la vida se reconfiguran mutuamente, por lo que al tocar una se tocan las demás.

Esta necesidad de expresión y contención emocional, como uno de los hallazgos más importantes de la intervención, también nos llevó a comprender que, en una situación de conflicto, no sólo es común, sino incluso, esperado, que las personas se encuentren en una condición de desbordamiento emocional. Y si bien, esto fue necesario, también lo fue que tomaran las riendas de la propia emocionalidad con el objeto de identificar lo que valoraban y tenían en alta estima, y por ello mismo, llevarían al proceso de mediación de conflictos; esto resulta sumamente difícil cuando las emociones rebasan a la persona y no se logra la moderación emocional debido a emociones como la desesperación y el desconsuelo que están presentes -como lo dice León-Vega (2002). Por lo que, podemos afirmar que la habilidad de manejar constructivamente las emociones permitió a las participantes el desarrollo de otras habilidades, como ya lo decíamos; precisamente las relacionales y comunicativas.

Cuando se modera la expresión emocional, cuando se mitiga y se da consuelo a uno mismo, la persona está en mejores condiciones para expresar lo que quiere, necesita o desea, y con ello, tener mayores posibilidades de llegar al otro, de encontrarlo y sostener el vínculo, incluso, aunque no se cumplan los deseos, las necesidades o aquello que se quiere.

Es así que proponemos que, el espacio que aquí se ofreció, se inserte previo a los procesos de mediación de conflictos, con el objeto de que las personas en conflicto cuenten con un espacio de catarsis y contención emocional que, a la vez que atiende las necesidades emocionales, favorezca las habilidades comunicativo-relacionales que los participantes en un conflicto legal requieren; es decir, que cuenten con un acompañamiento previamente a las negociaciones legales. De esta manera se abren mayores posibilidades para que cuando las personas lleguen a los procesos de mediación, se encuentren en mayor disposición para la negociación y/o resolución de la disputa legal y no tengan que recurrir a otras instancias de impartición de justicia; lo que, por cierto, es el objetivo de la mediación en el marco de la Justicia Alternativa.

Con esta intervención se aportan comprensiones al Desarrollo Humano en un campo emergente como es la mediación de conflictos en el marco de la Justicia Alternativa, pero este trabajo también me aporta a mí como facilitadora del desarrollo humano, pues me deja grandes aprendizajes como profesional y como persona. Egan (1993), y Rogers (1982), apuestan a que el facilitador atienda física y

psicológicamente a su cliente y ese fue el objetivo y mi meta como facilitadora del potencial humano. Antes de realizar la intervención me cuestionaba si tendría las habilidades para *atender* al otro, después de llevar a cabo la intervención puedo decir que a lo largo de la Maestría logré desarrollarlas y fue a través de esta experiencia que descubrí mi particular manera de facilitar.

Uno de los retos que viví como facilitadora fue la escucha, Cormier & Cormier (1994), hablan de las dificultades de encontrar un equilibrio entre la escasés y exceso de escucha. Y es que, como he mencionado, al encontrarme con la necesidad imperiosa de un desahogo emocional por parte de las participantes, en el transcurso de las primeras sesiones llegué a cuestionarme si debía interrumpirlas o escucharlas o cómo intervenir. Cada vez que terminaba una entrevista reflexionaba en esa cita; ¿habrá sido un exceso de escucha de mi parte, o era precisamente, la necesidad emocional de ellas? Hoy puedo entender, gracias a lo que encontré; que el espacio de catarsis y contención emocional fue un espacio de escucha y fue acertada mi intervención. Agregaría, además, que el espacio de supervisión de la intervención fue guía y apoyo valioso para dirigir y reorientar mis intervenciones; fue desde este acompañamiento, que yo logré ir clarificando aspectos de mi intervención y de mi actuar como facilitadora.

Es así que se concluye, que el Desarrollo Humano, nos sólo busca ayudar al otro, en su desarrollo personal, sino estimular su potencial, sus habilidades, usando sus recursos internos, siendo los facilitadores un promotor para que el cliente lo logre. Por tanto, como facilitadores tenemos una tarea con mucha responsabilidad y valor.

Por último, quiero agradecer el apoyo brindado por las personas que laboran en el Bufete Jurídico y que me dieron las facilidades para realizar esta intervención, y agradecer a “Perla”, “Rubí” y “Cuarzo” por haberme permitido entrar en sus vidas y por su disposición.

13. REFERENCIAS

- Aliados legales de miles de ciudadanos en busca de justicia. (junio, 2015).
Recuperado de https://www.universidadprivada.mx/web/general/detalle?group_id=2436768
- Alonso, Jorge, y Sandoval, Rafael (2012). "Sujeto social y antropología. Despliegue de subjetividad como realidad y conocimiento", *Instituto de Investigaciones Sociales*, Universidad Nacional Autónoma de México, Recuperado el 20 de septiembre del 2017 en http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/480trabajo.pdf
- Aguilar, S. y Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Revista de Medios y Educación*, N° 47. España. 73-88.
- Aguiló, J. (2015). *El arte de la mediación. Argumentación, negociación y medición*. Madrid: Trotta.
- Barceló, T. (2003). *Crece en Grupo*. Una aproximación desde el enfoque centrado en la persona. España: Desclée de Brouwer.
- Barceló, T. (2012, febrero). Las actitudes básicas Rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea Comillas. Vol. 70. Núm. 136*. México. 123-124.
- Berenguera, A., Fernández de Sanmamed Santos, M. J., Pons, M., Pujol, E., Rodríguez, D., y Saura, S. (2014). Escuchar, observar y comprender. Recuperando la narrativa en las ciencias de la salud. Aportaciones de la investigación cualitativa. Barcelona, España: Institut Universitari d'Investigació en Atenció Primària Jordi Gol.
- Bizkarra, K. (2008). *Encrucijada Emocional, Miedo(ansiedad), tristeza(depresión), rabia(violencia), alegría (euforia)*. España: Desclée de Brouwer.
- Buenrostro, R., Pesqueria, J., & Soto, M. Á. S. (2008). Justicia Alternativa y el sistema acusatorio. México, D.F.: *Secretaría Técnica Del Consejo de Coordinación Para La Implementación Del Sistema de Justicia Penal*. Retrieved from <http://setecc.gobiernodigital.gob.mx/wp-content/uploads/sites/12/2015/06/Justicia-alternativa-y-el-sistema-acusatorio.-Buenrostro-Baez-Pesqueira-Leal-Soto-Lamadrid.pdf>
- Carretero-Jiménez, M. L. (2015) "Implicación personal del profesor como constitutivo de la práctica docente", Tesina para obtener el Grado de Doctor en Ciencias de la Educación, Guadalajara, Jalisco, noviembre del 2015.
- Casillas-Arista, E. (2015) "La implicación del docente en la formación de psicoterapeutas. Un estudio de caso", Trabajo de investigación para obtener el Grado de Doctor en Ciencias de la Educación. Universidad Santander: Guadalajara, Jalisco, México
- Coffey, A., Atkinson, P. (2005). Encontrar el sentido a los datos cualitativos: estrategias complementarias de investigación. Alicante: Universidad de Alicante.

- Cormier, W. y Cormier S. (1994) Estrategias de entrevista para terapeutas: habilidades e intervenciones Cognitivo-Conductuales. Bilbao, Descleé de Brouwer
- Dantas, Dilcio; Moreira, Virginia (2009). El Método Fenomenológico Crítico de Investigación con Base en el Pensamiento de Merleau-Ponty”, *Terapia Psicológica*, vol. 27, núm. 2, diciembre, 2009, pp. 247-257, Santiago, Chile: Sociedad Chilena de Psicología Clínica.
- de Armas, M. (2003). “La mediación en la resolución de conflictos”, en *Educación*, Vol. 32, pp. 1205-136. Consultado el 17 de marzo del 2018 en <http://www.raco.cat/index.php/educar/article/viewFile/20783/20623>
- Egan G. (1993). El Orientador Experto. Un modelo para la ayuda sistemática y la Relación Interpersonal, México: Grupo Editorial Iberoamérica
- Enríquez, R. (2009). *El crisol de la pobreza: mujeres, subjetividades, emociones y redes sociales*. Mexico: ITESO
- Farré, S. (2006). *Gestión de conflictos: taller de mediación: un enfoque socioafectivo*. Barcelona, España: Ariel, S.A.
- Fernández, A., López, M., Borakievich, S. Ojam, E., Cabrera, C. (2014) “La indagación de las implicaciones: un aporte metodológico en el campo de problemas de la subjetividad”, *Revista Sujeto, Subjetividad y Cultura*, Escuela de Psicología de la Universidad de Artes y Ciencias Sociales (UARCIS) de Buenos Aires, Arg., Vol. 8, octubre, 2014, pp. 5-20.
- Folberg, J. Taylor, A. (1992). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- García, C., B. (2009). “Las dimensiones afectivas de la docencia”, *Revista Digital Universitaria UNAM*. México, vol. 10, núm. 11. Disponible en: www.revista.unam.mx/vol.10/num11/art71/art71.pdf
- Gómez-Gómez, E. N. (2011). *Habitar el lugar imaginado: formas de construir la ciudad desde un proyecto educativo político*. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.
- Gómez, E. N y Cervantes, S. (2016) "La esperanza. Memoria y horizontes de futuro", en López, Oliva y Enríquez, Rocío (Coord.) (2016) *Cartografías Emocionales. Las Tramas de la Teoría y la Praxis*. Colección Emociones e Interdisciplina, Volumen II, p. 243-263. México: Universidad Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores Iztacala; Guadalajara, México: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente
- Gottheil, J. Schiffrin, A. (1996). *Mediación: una transformación en la cultura*. México: Paidós.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw –Hill.
- Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. (2016). Estadísticas del Instituto de Justicia Alternativa. México. Recuperado de: <http://ija.gob.mx/transparencia/informacion-poder-judicial/estadisticas-del-ija-de-los-asuntos-ingresados-y-resueltos-clasificados-por-tipo-de-asunto/>.

- Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. (2013). Compendio, Extracto de Normas Generales, Preceptos y Reformas Legislativas relativas a la Justicia Alternativa en el Estado de Jalisco. Recuperado de:
<http://ija.gob.mx/wp-content/uploads/2014/06/Marco-Normativo-Justicia-Alternativa-en-Jalisco.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas (ENCUP) 2012. Recuperado de:
<http://www.encup.gob.mx/work/models/Encup/Resource/69/1/images/Resultados-Quinta-ENCUP-2012.pdf>
- Kinget, M. Rogers, C. (2013). *Psicoterapia y Relaciones Humanas*. Teoría y Práctica de la Terapia No directiva. México: Juan Pablos Editor.
- Kubli, E. (1997). *Domina el manejo de conflictos*. México: Árbol.
- Le Bretón, David (1999) *Las pasiones ordinarias*. Antropología de las emociones. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (LJA) (2013). Disponible en:
http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/Marco-Normativo-Justicia-Alternativa-en-Jalisco_0.pdf, consultado en el 2017.
- Lafarga, J. (2005b). *Mi comprensión del desarrollo humano*. Prometeo. Revista Mexicana Trimestral de Psicología Humanista y Desarrollo Humano. No. 45. pp. 7-12. México.
- Lafarga, J. (2013). *Desarrollo Humano. El crecimiento personal*. México: Trillas.
- Lederach, J., y Chupp, M. (1995). *¿Conflicto y violencia? ¡Busquemos Alternativas Creativas! Guía para facilitadores*. Bogotá / Guatemala: Clara / Semilla.
- Lederach, J.P. (2009). *El pequeño libro de transformación de conflictos*. Colombia. Good Books.
- León-Vega, E. (coord.) (2002) *Virtudes y sentimientos sociales para enfrentar el desconsuelo*, Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias (CRIM), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); Ediciones Sequitur
- Martín-Criado, E. (1998) "Los decires y los haceres", *Papers*, No. 56, p. 57-71
- Martínez Miguélez. M. (1997). *Comportamiento Humano. Nuevos métodos de investigación*, México: Editorial Trillas.
- Martínez Miguélez, M. (2002). Hermenéutica y análisis del discurso como método de investigación social. *Paradigma*, Vol. XXIII, N° 1, 09 – 30.
- Najmanovich, Denise (2011). *El juego de los vínculos. Subjetividades y redes: figuras en mutación*, Buenos Aires: Editorial Biblos, Colección Sin Fronteras, 2ª Edición.
- Nava, Cristina (2009) "La interrelación individuo-sociedad en la constitución del sujeto como ser social", agosto 2009, *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, Universidad de

Málaga: Grupo EUMED.NET. Recuperado el 21 de septiembre de 2017 en <http://www.eumed.net/rev/cccss/05/cmnf3.htm>

Núñez, Raúl (2010) "Negociación, Mediación y Conciliación, como métodos alternativos de resolución de controversias", *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, Vol.2, No1, Año 1, Santiago de Chile: Ediciones Jurídicas de Santiago pp. 107-109

Okun, B. (2010). *Ayudar de forma efectiva (Counseling). Técnicas de terapia y entrevista*. México: Paidós.

Okun, B. (2002). *Ayudar de forma efectiva. Counseling; técnicas de terapia y entrevista*. Barcelona, España: Paidós. Tr. Por Yolanda Gómez Ramírez.

Redorta, J. (2006). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. España: Paidós

Rizo, Marta (2011) Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick", *Razón y Palabra*, vol. 16, núm. 75, febrero-abril, 2011, Estado de México, México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Rizo, Martha (2005) "La Intersubjetividad como Eje Conceptual para pensar la Relación entre Comunicación, Subjetividad y Ciudad", *Revista Razón y Palabra*, México, octubre-noviembre del 2005, "Cultura y Comunicación", No. 47, México, Estado de México: ITESM Campus Estado de México.

Rogers, C. (1972). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.

Rogers, C. (1980). *El poder de la persona*. México: El manual moderno.

Rogers, C. (1982). *El proceso de convertirse en persona*. México: Paidós.

Ugalde Binda, N. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Ciencias Económicas*. Vol. 2, 179-187. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4512073>.

Ury, W. (2000). *Alcanzar la paz: diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo IV*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Vargas, J. (2008). *Desarrollo Humano*. México: Trillas.

Watzlawick, P. (1971) *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*, 1a Edición, Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires

Zemelman Merino, Hugo (2006) "Pensar la sociedad y a los sujetos sociales", *Revista Colombiana de Educación*, núm. 50, enero-junio, pp. 14-33, 2006, *Revista Colombiana de Educación*, Bogotá, Colombia: Universidad Pedagógica Nacional.

Zinker, Joseph. (2003). *El proceso creativo en la terapia gestáltica*. México: Editorial Paidós.

14. APÉNDICES

Apéndice 1. Ejemplo de carta de consentimiento Informado



Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, A.C.

Periférico Sur 8585 / Tlaquepaque, Jal. / 45090 México
Tel. (01)3669-3434 Fax (01)3669-3460.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Actividad: Entrevistas individuales:

“LA RELACIÓN FACILITADORA: RECURSOS PARA LA MEDIACION DE CONFLICTOS”

Asignatura: Investigación Desarrollo e Innovación III

Programa: Maestría en Desarrollo Humano

Alumna: Ana Teresa González Jaime

Profesora encargada: Dra. Sofía Cervantes Rodríguez

Al aceptar mi participación en la actividad referida he sido informado(a) de lo siguiente:

1. Que mi participación es totalmente voluntaria y que podré retirarme de la actividad en el momento que yo lo desee sin consecuencia alguna.
2. Que toda la información que proporcione será tratada con confidencialidad académica.
3. Que las entrevistas donde participe serán **audio-grabadas** con fines académicos, de supervisión e investigación por parte de algunos profesores del Departamento de Psicología, Educación y Salud del ITESO.
4. Que las entrevistas serán realizadas por la **Lic. Ana Teresa González Jaime** alumna de la maestría en Desarrollo Humano, bajo la supervisión directa de la profesora.
5. Que serán un total de 4 sesiones (entrevistas), con una duración aproximada de hora y media.
6. Que, en caso de requerir o solicitar una atención posterior, seré canalizado por los profesores encargados a un servicio adecuado a mis necesidades.
7. Que, en caso de tener alguna duda sobre esta actividad, podré comunicarme con la profesora de la asignatura, la **Dra. Sofía Cervantes Rodríguez** al teléfono 33-160-52-157 o al correo electrónico sophiacr@iteso.mx

Nombre completo y firma

Lugar y Fecha

Apéndice 2. Cuestionario de datos generales

“CUESTIONARIO DE DATOS GENERALES”

Entrevista # 1

FECHA:	HORA INICIO:	HORA FIN:
NOMBRE:		
EDAD:		ESTADO CIVIL:
HIJOS:	Edad – Nombre	
OCUPACIÓN:		
COMO TE ENTERASTE DEL BUFETE Y SUS SERVICIOS:		
ACTIVIDADES:		
CONFLICTO LEGAL:		
INFORMACIÓN:		

Apéndice 3. Cuestionario de inicio de sesión

“CUESTIONARIO DE INICIO DE SESIÓN”

Fecha: _____

Nombre (Seudónimo): _____

Numero de entrevista: _____

Lugar entrevista: _____

1. ¿Cómo llegas? (emociones, sensaciones), ¿cómo te sientes ahorita antes de iniciar la sesión?

2. ¿Cuáles son tus expectativas para esta sesión?

3. ¿Qué recursos consideras has adquirido para la mediación de conflictos?

4. ¿Tienes claridad de lo que estás buscando en esta mediación de conflictos?

5. ¿Qué consideras que te ayudaría para resolver el conflicto que vas a tratar?

Apéndice 4. Cuestionario de evaluación de sesión

“CUESTIONARIO DE EVALUACION SESIÓN”

Fecha: _____

Nombre (Seudónimo): _____

Numero de entrevista: _____

Evaluación de la entrevista número: _____

Lugar entrevista: _____

1. ¿Qué te pareció la sesión de la semana pasada?

2. ¿Cómo te sentiste después de la sesión pasada (sensaciones, sentimientos, percepciones)?

3. ¿Cómo te sentiste después de haberme compartido tu situación-conflicto?

4. ¿Se cumplieron tus expectativas, que aprendizaje obtuviste?
