

# 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 Implicación Personal del Mediador en el ámbito de la Justicia Alternativa en México”**

Trabajo recepcional que para obtener el grado de  
Maestra en Desarrollo Humano

Presentan: LAE Margarita Patricia Velázquez Osuna

Asesor: Dr. Luis Miguel Sánchez Loyo

San Pedro Tlaquepaque, Jalisco. Diciembre de 2017.

**Resumen:** *En 2008 la justicia en México cambió para transparentar los procedimientos legales como garantía a los derechos humanos mediante la inclusión de Métodos Alternos de Solución de Controversias no adversariales o justicia alternativa, como la mediación. El mediador es un tercero imparcial que no propone soluciones, sino que ayuda a las partes a reflexionar sobre su co-protagonismo y co-responsabilidad en el conflicto y negocien colaborativamente comprometiéndose a cumplir un acuerdo que dé solución a su conflicto.*

*El mediador deberá ser la persona madura, congruente, sana e integrada. Para que suceda, Rogers sugiere que podría ayudarle un mayor conocimiento personal y la fuerza de su YO; de otra manera, sus necesidades personales o vulnerabilidades que todavía no enfrenta, o “implicación personal” pueden impedir e interferir en su imparcialidad y neutralidad. El mediador jamás podrá ser de ayuda si no ha desarrollado para sí mismo el reconocimiento y la aceptación compasiva y empática de su propia experiencia. Aunque este es un tema importante en otros países, en México todavía no lo es.*

*El presente trabajo es una propuesta para la capacitación de los mediadores en México, para el Instituto de Justicia Alternativa, Universidades, y otros; para lograr profesionalizar al mediador es importante se incluya en su formación un apartado para que profundicen sobre estos aspectos, y se pretende demostrarlo con los resultados de esta intervención.*

*Para atender a esta necesidad, se diseñó e implementó un taller de promoción de un mayor conocimiento personal denominado RECONNECTA mediante la práctica de la percepción consciente y reflexiva de las emociones, pensamientos y conductas, con técnicas humanistas y del Enfoque Centrado en la Persona durante 10 sesiones de dos horas cada una a 9 mediadores en formación, 5 mujeres y 4 hombres, entre 24 y 60 años de edad en un centro de mediación en Guadalajara.*

*Se propició un ambiente donde los participantes se expresaron en libertad y reflexionaron sobre cómo su personalidad era producto de modelos mentales aprendidos que limitaban y condicionaban su disposición a estar en sus interacciones, desarrollaron una consciencia presente no juiciosa que los ayudó a aceptar la manera en que operaban, vislumbraron la posibilidad de elegir mejores maneras de conducirse, descubrieron sus recursos y sus áreas de oportunidad, pudieron tomar distancia para prevenir o parar una reacción automática compulsiva de su antiguo concepto de sí mismo, con una reacción más madura que respondía más a su concepto de yo ideal. Se pudo detectar que a través de este proceso el mediador SÍ puede mejorar sus relaciones, y por ende sus interacciones profesionales.*

*Se concluye que para que los mediadores puedan estar en sus mediaciones con una distancia emocional sana y congruente vale la pena promover talleres de conocimiento personal como RECONNECTA donde se preparen facilitadores para cualquier relación de ayuda en cualquier escenario.*

**Palabras clave:** *Métodos Alternos de Solución de Controversias o MASC , Justicia alternativa, Implicación personal, Mediador, Mediación, Enfoque Centrado en la Persona.*

**Abstract :** *In 2008 Mexico's judiciary system changed in order to make all legal proceedings public to guarantee human rights when alternative dispute resolution methods were included, such as mediation. The mediator is the impartial third party that does not suggest solutions, but rather helps the parties to reflect on their co-contribution and co-responsibility in the conflict; as well as to negotiate collaboratively, committing to fulfill an agreement that will put an end to their conflict.*

*Therefore the mediator must be the mature, coherent, healthy and integrated person. In order to carry that out, Rogers suggests that it could be of help if it has a deeper personal knowledge of SELF; otherwise, personal needs or vulnerabilities not yet faced, or "personal involvement" could prevent and interfere with its impartiality and neutrality.*

*The mediator could never be of help if it has not developed compassionate and empathetic recognition, and acceptance of its own experience. Although this is an important issue in other countries, for Mexico still isn't.*

*This work is a proposal for the training of mediators in Mexico, for the Institute of Alternative Justice, Universities, and others, to achieve professionalization of the mediator, it is important to include a section in their training to deepen these aspects, and it is intended to demonstrate this, with the results of this intervention.*

*To meet this need, a workshop called RECONNECTA was designed and implemented to promote greater personal knowledge through the practice of conscious and reflective perception of emotions, thoughts and behaviors, with humanistic techniques and the Person Centered Approach during 10 sessions of two hours each given to 9 mediators in training, 5 women and 4 men, between 24 and 60 years of age in a mediation center in Guadalajara.*

*An atmosphere where participants, expressed themselves in freedom, and reflected on how their personality was the product of learned mental models that limited and conditioned their willingness to be in their interactions; developed a non-judgmental consciousness, that helped them accept the way they behaved; glimpsed the possibility of choosing better ways to conduct themselves; discovered their resources and their areas of opportunity; could take distance to prevent or stop a compulsive automatic reaction of their old self-concept, with a more mature reaction that responded more to their ideal self concept. It was detected that through this process the mediator CAN improve their relationships, and therefore its professional interactions.*

*It is concluded that in order for mediators to have a healthy emotional distance to act coherent with the parties and their conflict, it is worth promoting personal knowledge workshops such as RECONNECTA where facilitators could be prepared for any sort of facilitation process.*

**Keywords:** *Alternative Dispute Resolution Methods, Alternative justice, Personal involvement, Mediator, Mediation, Person Centered Approach.*

## Dedicatoria

Quiero dedicar con todo mi amor este trabajo de manera muy especial a mi familia, Felipe, Tlalli, Itzel y Oscar por ser una fuente de inspiración diaria en mi vida.

Gracias a todos ustedes, en especial a Felipe que creyó en mí y me apoyó para que yo pudiera iniciar, desarrollar y concluir mi proceso de formación personal y profesional en la Maestría en Desarrollo Humano.

## Agradecimientos

Agradezco a Dios, a la Virgen María y a mis padres por mi vida.

A mi Cuquita, a mi Kokeya, al Neto, al Tibur, a mi familia Pearson, por su amor y por las oportunidades.

A René por sus cuidados, sabiduría y lealtad. A Saulo por su sabiduría y rectitud.

A mis maestros en la maestría: Marlé Carretero, Gabi Sierra, Lorena Salazar, Sofia Cervantes, Javier Palomar y Luis Miguel Sánchez Loyo.

A mis compañeros de la maestría: Carmelita, Gabo, Charlie, Marisol, Ivonne, Yami, Bernardo, Noemí, Antonio, Julio, Luzma, Pau Soriano, Pau Novelo, Lorena, Fati, Jesús, Esme, Mili, Meli, Erika, Pablo, Moni, Eli, Luis Carlos, Manuel, Mábel, Ada Mabel, Imelda, Michelle, Mari Carmen, Celina, Jesús Telles, Erika, y Ale.

A Claudia Ibette, Giovanna y José Antonio porque contribuyeron a mi investigación, me apoyaron y creyeron en mi.

Finalmente mil gracias a todos los participantes de mi taller de quienes no daré nombres, pero que sigo llevando en mi corazón!

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	6
Agradecimientos .....	7
Mi implicación personal .....	11
Introducción .....	13
<b>CAPITULO 1 Problemática a atender .....</b>	<b>20</b>
1.1. Estado actual de la Justicia Alternativa en Jalisco.....	20
1.2. Propuesta para la problemática a atender .....	21
1.3. Necesidades de la población de mediadores .....	21
1.4. Análisis Cualitativo .....	24
1.5. Causas y efectos del problema.....	28
1.6. Conclusiones del diagnóstico.....	30
<b>CAPITULO 2 Marco teórico .....</b>	<b>33</b>
2.1. La implicación personal.....	33
2.2. Evidencias que revelan la importancia de la percepción consciente de la implicación personal del facilitador en la relación de ayuda.....	34
2.3. La mediación como relación de ayuda.....	39
2.4. La mediación en México .....	39
2.5. Las bondades de la mediación .....	40
2.6. El rol del mediador en la relación de ayuda.....	41
2.7. Conflicto y disputa .....	43
2.8. Los principios en la mediación .....	45
2.9. Imparcialidad, Neutralidad y Honestidad son principios que vinculan la importancia de la implicación personal consciente del mediador.....	47
2.10. El valor que aporta que el mediador se conozca .....	49
2.11. La importancia de la comprensión del otro en la mediación .....	51
2.12. ¿Qué conflictos son susceptibles a la mediación? .....	52
2.13. El procedimiento de la mediación y de los Métodos Alternos de Solución de Controversias .....	54
2.14. Los modelos de negociación más utilizados en la mediación .....	56
2.14.1. El Modelo Harvard .....	57
2.14.2. El modelo Transformativo.....	58
2.14.3. El Modelo Circular Narrativo.....	59
2.14.4. Conclusiones .....	60
<b>CAPITULO 3 Planteamiento del problema .....</b>	<b>62</b>
3.1. Propuesta .....	62
3.2. Supuestos .....	63
3.3. Las preguntas de la intervención .....	63
3.4. Objetivos de la intervención.....	63
<b>CAPITULO 4 Marco Metodológico de la Intervención, y su Justificación Teórica</b>	<b>65</b>
4.1. Fundamentación Teórica de la Metodología de la Investigación .....	65
4.2. Justificación de su Elección .....	66
4.3. Elección de la muestra, recolección de datos y su análisis .....	67
4.3.1. La muestra.....	67
4.3.2. La recolección de datos.....	67



4.3.3.	El análisis.....	73
4.3.4.	Categorización.....	74
4.3.5.	Las transcripciones.....	76
<b>CAPITULO 5 Los métodos para la intervención y la justificación teórica de su validez 78</b>		
<b>5.1.</b>	<b>Métodos para la intervención.....</b>	<b>78</b>
5.1.1.	Para la sensibilización y el conocimiento personal.....	78
5.1.2.	La importancia del cuidado personal de los profesionales de la salud o facilitadores.....	78
5.1.3.	Para la percepción consciente y la reflexión autocrítica desde la rueda de la consciencia.....	79
5.1.4.	Los lugares desde donde se escucha.....	82
5.1.5.	La personalidad o self y tests de conocimiento personal.....	84
5.1.6.	Los instrumentos de psicometría para estudiar la personalidad.....	85
5.1.7.	Relación de la validez de los Instrumentos de psicometría para estudiar la personalidad.....	88
5.1.8.	Instrumentos para promover el conocimiento personal, la percepción consciente y la reflexión autocrítica.....	90
5.1.9.	Otros instrumentos para la auto-reflexión e introspección y su validez.....	91
5.1.10.	La validez y confiabilidad subjetiva de los instrumentos psicométricos.....	92
5.1.11.	Los instrumentos para la sensibilización y el conocimiento personal elegidos para la intervención.....	93
<b>La justificación teórica de su validez.....</b>		<b>95</b>
5.1.12.	La justificación de la validez de los instrumentos elegidos para la sensibilización y el conocimiento personal para la intervención.....	95
5.1.13.	Riso y Hudson (2000) describen las ventajas del eneagrama.....	98
<b>CAPITULO 6 La intervención..... 100</b>		
<b>6.1.</b>	<b>Población, muestra, temporalidad, tipo de intervención y espacialidad.....</b>	<b>100</b>
<b>6.2.</b>	<b>La teoría para facilitar intervención.....</b>	<b>101</b>
<b>6.3.</b>	<b>Dinámica de las sesiones.....</b>	<b>102</b>
<b>6.4.</b>	<b>Descripción detallada de la intervención.....</b>	<b>102</b>
6.4.1.	PROPÓSITO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN.....	102
6.4.2.	PROPÓSITOS ESPECÍFICOS.....	102
6.4.3.	CRONOGRAMA.....	103
6.4.4.	Calendarización Resumida de las Sesiones RECONECTA.....	104
<b>6.5.</b>	<b>Recursos.....</b>	<b>105</b>
<b>6.6.</b>	<b>Descripción de cada sesión.....</b>	<b>105</b>
6.6.1.	Número de sesión 1/10.....	105
6.6.2.	Número de sesión 2/10.....	107
6.6.3.	Número de sesión 3/10.....	108
6.6.4.	Número de sesión 4/10.....	108
6.6.5.	Número de sesión 5/10.....	109
6.6.6.	Número de sesión 6/10.....	109
6.6.7.	Número de sesión 7/10.....	110
6.6.8.	Número de sesión 8/10.....	111
6.6.9.	Número de sesión 9/10.....	112
6.6.10.	Número de sesión 10/10.....	113
<b>La implicación de la facilitadora durante el proceso de la intervención y sus aprendizajes más importantes.....</b>		<b>114</b>

<b>CAPITULO 7 Resultados y Análisis .....</b>	<b>120</b>
<b>7.1. Descubrimientos de los participantes.....</b>	<b>121</b>
7.1.1. Conocimiento personal.....	121
7.1.2. Percepción consciente.....	126
7.1.3. Reflexión autocrítica .....	128
7.1.4. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas .....	132
<b>7.2. Se repite .....</b>	<b>134</b>
7.2.1. Conocimiento personal.....	134
7.2.2. Reflexión autocrítica .....	135
7.2.3. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas .....	135
<b>7.3. Llama la atención .....</b>	<b>136</b>
7.3.1. Conocimiento personal.....	136
7.3.2. Percepción consciente.....	138
7.3.3. Reflexión autocrítica .....	138
7.3.4. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas .....	139
<b>7.4. Cambios .....</b>	<b>139</b>
7.4.1. Conocimiento personal.....	139
7.4.2. Percepción consciente.....	141
7.4.3. Reflexión autocrítica .....	145
7.4.4. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas .....	148
<b>7.5. Planes de acción .....</b>	<b>150</b>
7.5.1. Conocimiento personal.....	151
7.5.2. Reflexión autocrítica .....	151
7.5.3. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas .....	152
<b>7.6. Resultados de sus avances por sesión .....</b>	<b>152</b>
<b>CAPITULO 8 Discusión con los autores .....</b>	<b>157</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>164</b>
<b>Los alcances de la intervención .....</b>	<b>164</b>
<b>Los aprendizajes más importantes de la facilitadora .....</b>	<b>168</b>
<b>Limitaciones .....</b>	<b>168</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>170</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>178</b>
<b>ANEXO 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>178</b>
<b>ANEXO 2 Cuestionario de sensibilización previo a las entrevistas en profundidad ...</b>	<b>179</b>
<b>ANEXO 3 Preguntas para la entrevista en profundidad para inscritos en el taller</b>	
<b>RECONECTA:.....</b>	<b>179</b>
<b>ANEXO 4 Primera Sesión ENCUADRE .....</b>	<b>180</b>
<b>ANEXO 5 Ejercicio Identificación de mi miedo básico .....</b>	<b>181</b>
<b>ANEXO 6 Ejercicio Identificación de mi compulsión básica.....</b>	<b>182</b>
<b>ANEXO 7 Pregunta personal para la bitácora de la sesión y NER .....</b>	<b>183</b>
<b>ANEXO 8 Primer test para identificar mi tipo de personalidad .....</b>	<b>184</b>

## Mi implicación personal

Después de tomar varios talleres y un diplomado en Justicia Alternativa, me sentí muy atraída por los beneficios que promete brindar a las personas en conflicto y a la sociedad en general. En enero del 2016 el Instituto de Justicia Alternativa (IJA) me certificó como prestador de servicios para llevar a cabo los Métodos Alternos para la Solución de Controversias (MASC) - negociación, mediación, conciliación y arbitraje - en el centro privado al cual estoy afiliada.

El tema me atraía cada vez más, tanto que me motivó a seguir preparándome. Lo que más me seducía era mi necesidad de superar mis propios miedos al enfrentarme a un conflicto, sobre todo con los conflictos que tenía con las personas más cercanas a mí. Soy consciente que he cedido en cosas con las que no estaba de acuerdo sólo para llevar la fiesta en paz. No obstante, esto me provocaba disgusto, resentimiento y frustración. De ahí que empecé un proceso de psicoterapia individual para poder entender por qué tomaba estas posturas en mi contra. Reconocer mis miedos, mis limitaciones y mis prejuicios, fue bueno, pero aceptarlos como propios ha sanado mis heridas, me ha hecho humilde y compasiva, de manera simultánea este proceso me ha hecho más empática y dispuesta a aceptar a los otros tal cual son. Los beneficios que obtuve de este proceso terapéutico fue reconocer y empezar a sanar mis heridas emocionales; además de un mayor conocimiento personal, que me dan una disposición especial de poder estar en una relación de ayuda por lo que los considero esenciales para las habilidades de un mediador.

Si bien es cierto que esto es fundamental, sentía que necesitaba desarrollar otras habilidades de facilitación que la maestría en Desarrollo Humano me ha enseñado.

Soy consciente que cuando no tengo clara mi implicación personal en muchos temas que las personas me confían, mi neutralidad e imparcialidad se ven comprometidas y de manera inconsciente permito que mis prejuicios nublen la realidad de tal forma que dejo de escuchar a la persona, y me pierdo en pensamientos que desvían toda mi

atención, desatendiendo a la persona totalmente. De este modo obstaculizo todo esfuerzo de facilitación al otro.

Mi conocimiento personal ha sido vital para entender muchas de mis posturas en la vida, para estar actualizando mi auto-concepto ajustándolo a la realidad de lo que hoy soy y pretendo ser. No ha sido una tarea fácil, tampoco es un trabajo que considere terminado, realmente es una actividad vitalicia que sigue en proceso. Puedo asegurar que disfruto de mis avances que definitivamente me han hecho una persona mejor en general, y esto simultáneamente ha repercutido en todas las personas que me rodean.

Cuidar en todo momento la afectividad, la autoridad y el poder, la autonomía y la comunicación que tenemos hacia nuestra persona y en consecuencia a los demás nos traerá crecimiento personal y propiciará el de otros.

## Introducción

El concepto de “implicación personal” es utilizado en muchos contextos, y en todos ellos hacen referencia a,

la forma como una persona está comprometida, incluida, afectada, en una situación, ya sea de manera consciente o inconscientemente, que tiene repercusiones para sí mismo y para los otros. Esta forma de posicionamiento que tiene la persona, está relacionada con la interpretación que hace de su historia de vida y su contexto socio-histórico (Casillas, 2015, p. 6).

La manera como una persona se implica es revisada especialmente en el contexto de la relación de ayuda, porque siempre surgen fenómenos que disparan experiencias en el facilitador que pudieran afectar o beneficiar el proceso de ayuda. A Freud le preocupaba que estos fenómenos producidos por los propios sentimientos personales del facilitador dañaran a sus pacientes, afirma Virginia Satir (En: Baldwin, 2013), como lo pudiera ser, el no lograr que el facilitado se sintiera en confianza y libertad para abrirse a su experiencia tal cual la vive frente a su facilitador.

Carl Rogers (2012) opinó “que todos los que trabajamos en el campo de las relaciones humanas enfrentamos el mismo problema”. Se cuestionó sobre cómo puede un facilitador ser para que su facilitado lo perciba como una persona digna de fe para compartir sus intimidades, y al mismo tiempo sentirse seguro y comprendido en lo profundo. Lo primero que concluyó es que para ganar esa confianza era necesario que el facilitador fuera sincero y auténtico. Pero para lograrlo, argumentaba que se “requiere más que nada, que el terapeuta sea un individuo bien desarrollado e integrado psicológicamente, suficientemente ‘completo’ (o ‘curado’) y en contacto consigo mismo” donde “su autoconocimiento y la fuerza del YO pueden [...] verse como las dos piedras angulares de este modo de ser”; ya que “la congruencia es consecuencia de la aceptación de su propia experiencia”, afirma Germain Lietaer (Brazier, 1997, p. 28); que también le permite ser compasivo y expresar su comprensión empática hacia él mismo y a hacia su facilitado.

Para el facilitador del Desarrollo Humano, la “implicación personal” es la materia prima con la que trabaja, porque le permite observarse consciente e internamente en tiempo presente en sus interacciones, para reconocer cómo se ha limitado y condicionado a actuar, pensar y sentir de cierta manera, durante el flujo simultáneo de la comunicación interpersonal e intrapersonal.

A través de esta revisión el facilitador se conoce a detalle, y le sirve como trampolín para su crecimiento personal ya que “nunca puede llevar al cliente más allá de lo que él mismo es como persona” (Brazier, 1997, p. 28). Porque cuando el facilitador “es defensivo e incongruente impide que la experiencia del cliente emerja plenamente tal como es. Aspectos de la vida a los que todavía no hemos enfrentado, necesidades personales que tienen lugar durante la terapia, vulnerabilidades pueden impedirlo”, afirma Rogers (En: Brazier, 1997, p. 28) y que inevitablemente repercuten directamente en la relación interfiriendo en la imparcialidad, neutralidad y honestidad del facilitador.

Así que es ineludible la presencia de estas situaciones en cualquier tipo de relación de ayuda como lo es la mediación, porque “la presencia de emociones, valores y agendas son parte del ser humano” (Rock, 2004, p. 349), por lo tanto el mediador no está exento.

El mediador, por su parte, pretende ser la “persona imparcial frente a las partes y al conflicto” (Ley de Justicia Alternativa LJA, 2013, p.45). Es una figura que de acuerdo a Buenrostro, Pesqueira, y Soto Lamadrid (2008) nació en México en el 2008, con las nuevas reformas a la constitución quien idealmente, no propone soluciones, sino que procura reducir los obstáculos de comunicación y la hostilidad entre las partes, creando un ambiente propicio para que éstas interactúen proponiendo y analizando diversas alternativas de solución a su conflicto. Simultáneamente busca la seriedad, el compromiso y la confianza entre las partes para que sean estas quienes atiendan sus necesidades y le otorguen fuerza obligatoria a su propio acuerdo. Este proceso se desarrolla en corto tiempo porque no está sujeto a ritos procesales, ni a reglas

sustanciales, pero tampoco necesita o sustituye al abogado (p. 365).

Con todos estos beneficios, la solución mediada es una fórmula aplicable para “facilitar la sanación de heridas emocionales de los protagonistas del conflicto y mantener, en consecuencia, sano el tejido social” (Buenrostro, Pesqueira, y Soto Lamadrid, 2008, p. VIII).

De ahí que la mediación ha tomado un gran auge en las sociedades modernas. Por eso “de la transformación reciente de la mediación como una opción legítima y privilegiada para la solución de conflictos ha surgido una necesidad de reflexionar más en cómo asegurar que se profesionalice un mediador” (Lieberman, Foux-Levy, & Segal, 2005 p. 238), para que no pongan en peligro el estatus de la profesión minando su credibilidad como medio alternativo para procedimientos legales, opina Black-Branch (1998) (pp. 39-41). Proponen que para asegurar ese profesionalismo, los mediadores requieren de,

una teoría que les proporcione una explicación y un marco coherente para su práctica. La teoría contiene los valores fundamentales de la mediación y su práctica se asienta sobre creencias y principios cardinales acerca de la personas y el conflicto. Todo ello configura nuestras respuestas a los clientes de la mediación e influye en lo que hacemos y decimos (Parkinson, 2005, p. 15).

Coincidiendo con Rogers, Hoffman y Bowling (2002), sugieren que se les incorporen tres fases primordiales: adquirir habilidades básicas, la definición de los límites entre la persona del mediador y el profesional, y el desarrollo de su autoconsciencia (pp. 5 – 12) porque posibilita a la persona a tener consciencia de sus decisiones deliberadas con una clara comprensión de sus pensamientos y emociones experimentados en ese momento (Rock, 2004, pp. 348 - 350), y

Entre más consciente sea el mediador de sus emociones, valores y agendas que experimenta internamente durante una sesión de mediación, mayor será su capacidad de estructurar su comportamiento externo que disipe cualquier manifestación de sesgo o prejuicio [...] el desarrollo de una consciencia interna de los prejuicios y tendencias podrá ayudar a los mediadores a mantener su neutralidad externa durante la sesión de mediación, y de ahí que promueva un acuerdo justo (Rock, 2004, pp. 355 - 356).

Esto explica la relevancia de la consciencia y el conocimiento de “la implicación personal” del mediador. Así que es fundamental que, como mediadores, tengamos claro “cómo es que nuestra historia personal ha incidido y sigue incidiendo de manera directa en el trabajo profesional y cómo puede relacionarse dicha historia con aspectos que favorecen y obstaculizan el desempeño” (Zohn Muldoon, 2009, p. 98). Y es que tener la posibilidad de darnos cuenta de dónde vienen las formas en que construimos nuestras simbolizaciones y esquemas de la realidad, y saber, y asumir que, así cómo aprendimos eso, podemos ampliar y modificar dichos aprendizajes, nos permite desarrollar cierto margen de flexibilidad para acceder y comprender visiones distintas.

Pero aunque “los beneficios de esta consciencia de emociones [...] son ampliamente discutidos en el contexto de la justicia alternativa para la resolución de conflictos” (Rock, 2004, pp. 348 - 350) en otros países; en México todavía no está considerada como relevante, y por lo tanto no es incluida en la formación de los mediadores.

Es desde esta necesidad, que se desprende el **propósito principal** de este Trabajo de Obtención de Grado mismo que consistió en crear una intervención basada en las técnicas de la Psicología Humanista y el Enfoque Centrado en la Persona ECP, de manera que los mediadores en formación pudieran trabajar en las interferencias de su implicación personal para que dejen de ser un obstáculo, y las conviertan en una herramienta para su desempeño profesional y su crecimiento personal.

Para lograr esto se diseñó e implementó un taller de conocimiento personal denominado RECONNECTA que se ofreció a 9 mediadores en formación. Sus participantes; 4 hombres y 5 mujeres, de 24 a 60 años de edad; asistieron a 10 sesiones consecutivas de 2 horas por semana, iniciando el 26 de enero y terminando el 30 de marzo del 2017, en el salón de juntas de un centro privado acreditado por el Instituto de Justicia Alternativa (IJA).

Para poder promover en ellos un mayor conocimiento personal a través de la práctica de la percepción consciente y reflexiva de sus conductas, emociones y pensamientos,



se buscó facilitar las condiciones necesarias para que los participantes del taller lograran contactar consigo mismos e identificaran cómo su historia personal todavía les repercute en su presente, pero para que también reconocieran sus recursos para afrontar y armonizar su vida. Por lo que en las últimas sesiones del taller se les proporcionó una ruta de integración de su persona sugerida por varios autores como un recurso a practicar después del taller.

Finalmente se generó evidencia que el taller RECONNECTA es útil para el abordaje de la implicación personal y que se puede replicar en cualquier escenario que forme facilitadores para la relación de ayuda.

A continuación, se presenta el contenido de este trabajo que consta de ocho capítulos. En el primer capítulo llamado “Problemática a atender” se analiza cualitativamente el estado actual de la justicia alternativa en Jalisco, se definen las causas y efectos del problema, y se jerarquizan también las expectativas de los afectados. Se hace una propuesta a la problemática a atender de acuerdo a las necesidades detectadas y descritas en las voces de mediadores activos que responden un cuestionario de sensibilización previo a una entrevista semi-estructurada. Finalmente se llega a la conclusión del diagnóstico.

En el capítulo dos se presenta el “Marco Teórico” donde se explican varios términos como la implicación personal, el mediador, la mediación, el conflicto y la disputa. Se exponen las evidencias que revelan la importancia de la percepción consciente de la implicación personal del facilitador en la relación de ayuda. Se explica que la mediación es también una relación de ayuda. Se narra cómo nace y se desarrolla la mediación en México. Se describen sus bondades, el rol del mediador y sus principios para ayudar en las partes en conflicto. Se evidencia el valor que aporta que el mediador se comprenda, para comprender a las partes. Se da cuenta de qué conflictos son susceptibles a ser mediados; se describe el procedimiento de la mediación; y se exponen los modelos de negociación más utilizados en la mediación. Finalmente se

hace un resumen de la revisión teorías respecto de la implicación del mediador objeto estudio de este trabajo de investigación.

“El Planteamiento del Problema” está en el capítulo tres donde se exponen, los supuestos en los que se basa la investigación para diseñar la intervención; las preguntas que esta intervención pretende contestar con lo reportado por los participantes del taller antes, durante y después de la intervención. Así mismo, se presentan los objetivos que dirigen este trabajo de obtención de grado.

En el capítulo cuatro se muestra el “Marco Metodológico de la Intervención y su Justificación Teórica”. Se presenta la fundamentación teórica de la metodología y el enfoque metodológico con el que se diseñó la intervención. Se describe cómo se eligió la muestra, cómo se recolectaron los datos y cómo se hizo el análisis de los resultados.

“Los métodos para la intervención y la justificación teórica de su validez” se presentan en el capítulo cinco, donde se justifica la importancia del cuidado y salud personal para los facilitadores; se presentan los instrumentos para promover la práctica de la percepción consciente y reflexiva de su percepción del mundo y de cómo lo escuchan. Así mismo, se presentan los instrumentos de psicometría para estudiar la personalidad que se aplican en universidades y en ambientes laborales, así como su validez y confiabilidad. Finalmente se muestran los tipos de instrumentos elegidos para promover todo lo anterior que abonan a un mayor conocimiento personal.

Toda “La intervención” se describe detalladamente por sesión en el capítulo seis. Así como los contenidos, el propósito, las actividades, su duración, y los recursos y materiales para cada sesión de la intervención. Igualmente, se presenta la implicación personal de la facilitadora antes, durante y después de la intervención.

En el capítulo siete se muestran los resultados contestando las preguntas de la intervención y se presentan con los fragmentos de sentido más relevantes reportados con la información que 7 de los 9 participantes concluyentes de RECONNECTA

expresan en las entrevistas finales; con lo reportado por todos los participantes en todas las bitácoras por sesión y en las bitácoras NER, en lo que podría interpretarse como manifestaciones de conocimiento personal, de percepción consciente, de reflexión autocrítica y de aceptación de emociones, pensamientos y conductas. Cada apartado, se acompaña de un análisis que se basa en las etapas del cambio de la personalidad del ECP de Rogers (2012), porque esta teoría explica y describe las características de la personalidad dependiendo de la etapa de crecimiento en que están las personas para tener un comparativo y evaluar su avance. Este es un referente teórico para mostrar que cuando personas tienen experiencias significativas, adquieren aprendizajes profundos que producen una modificación de la personalidad, y estos cambios son los que se pretende reportar con los resultados de la intervención, en especial todos los sentimientos cuyo acceso a la consciencia había sido negado anteriormente y que empezaron a integrarlos a su concepto del “sí mismos”; donde este se iba acercando a su “sí mismo ideal”.

Esto se evidencia con las versiones de sentido expresadas por los participantes porque reportaron que al hacerse más conscientes de sí mismos y cómo operaban, sus conductas cambiaron, sus relaciones mejoraron, se abrieron a sus experiencias desde la auto-aceptación y por ende la aceptación de los otros.

De lo reportado se distingue un tema nuevo denominado “planes de acción” que se podría interpretar como que están dispuestos a dar un seguimiento a lo avanzado.

En el capítulo ocho se hace la discusión con las teorías de los autores consultados para contrastarla con los resultados y se muestran los hallazgos de la intervención.

Seguido, se presentan las conclusiones, los alcances de la intervención, los aprendizajes de la facilitadora y las limitantes que se identificaron en todo el proceso..

Al final se enlistan las referencias de los autores en los que se fundamentó teórica y metodológicamente este trabajo y se agregan algunos anexos de la intervención.

## **CAPITULO 1 Problemática a atender**

En este capítulo se analiza el estado actual de la justicia alternativa en Jalisco, se definen las causas y efectos del problema, y se jerarquizan las expectativas de los afectados. Se hace una propuesta de atención a la problemática desde las necesidades detectadas y descritas por los mediadores activos entrevistados y con algunos comentarios de la Dra. Georgina Pesqueira que se consideraron relevantes para hacer el diagnóstico.

### **1.1. Estado actual de la Justicia Alternativa en Jalisco**

La práctica de los Métodos Alternos para la Solución de Controversias (MASC) en el nuevo sistema de justicia alternativa en México ha sido acogida por la ciudadanía creciendo año con año. Según la cifra de los datos reportados por el Instituto de Justicia Alternativa (IJA) en el apartado de transparencia el número de asuntos atendidos, en sus 12 sedes incluyendo las regionales (Centro de la Mujer, Modulo Puente Grande, Modulo Itinerante, Sede Tequila, Ameca, Autlán, Ocotlán, Lagos de Moreno, Tepatlán, Chapala, Puerto Vallarta y Zapotlán el Grande) y en los 102 centros privados, se incrementó en un 12% del 2015 al 2016. En 2015 se atendieron 12,954 asuntos y en el 2016 se atendieron 14,738 asuntos en materia civil, familiar, laboral, mercantil, otros, penal mixto, penal adversarial y atención comunitaria (Estadísticas del Instituto de Justicia Alternativa, 2015 y 2016).

No obstante, el presupuesto que el gobierno le asigna al IJA no crece en proporción con la demanda. Lo cual ocasiona conflicto en su funcionamiento actual porque el número de notificadores, de prestadores de servicio y de validadores es deficiente para cubrir la demanda de solicitudes. Resolver estas deficiencias es competencia de los directores del IJA.

Adicionalmente es importante considerar los cortos períodos de duración del método alterno según contempla el artículo 58 de la Ley de Justicia Alternativa (LJA) :

Artículo 58.- Cuando las partes acepten participar en el procedimiento, se les hará saber que el término del mismo será de hasta dos meses, pudiendo prolongarse por uno más si a juicio de las partes y del prestador se considera conveniente. Continuando el trámite correspondiente. En caso de asuntos de materia penal, el plazo máximo será de treinta días improrrogable (LJA, 2013, p.65).

## 1.2. Propuesta para la problemática a atender

Consecuencia de todo lo anterior, la actuación del mediador debe ser eficaz y efectiva para lograr crear, en tan corto tiempo, las condiciones que motiven a las partes a diseñar un acuerdo que les restituya el daño y sane sus heridas.

Sin embargo, el problema se presenta porque, hasta el momento, no es considerada, ni incluida en la formación de los mediadores en México.

## 1.3. Necesidades de la población de mediadores

A continuación, se presentan fragmentos de las entrevistas a 3 mediadores activos que en lo sucesivo se les identificará con la nomenclatura **MA** de Mediador Activo, en el orden en que fueron entrevistados **MA1**, **MA2** y **MA3**. Dos de los mediadores activos, MA1 y MA3, son abogados; MA3 es Licenciado en una disciplina afín. Adicionalmente se incluyen fragmentos del conversatorio público que se llevó a cabo en el ITESO de la Dra. Georgina Pesqueira.

Todos los fragmentos que se tomaron exponen la necesidad, que los mediadores en formación tienen, de alcanzar un mayor conocimiento personal y de desarrollar una consciencia reflexiva de sus patrones de pensamientos y conducta. De manera que lo puedan integrar a todas las áreas de su vida. Esta necesidad nace de los principios rectores de la mediación: neutralidad, imparcialidad y honestidad.

**MA2:** hay tantas cosas que se dan en el diplomado que se queda corto pero que tendría que ser mayor [...] este grado de consciencia que debe de tener el mediador sobre sí mismo es muy fuerte porque implica quitar prejuicios, quitar estigmas [...] ver que

[...] puedes tener tendencias hacia un género, hacia ciertas problemáticas [...] que te guste la adulación o a que el mediador tiene que ser el primero frente a las partes cuando quizás tiene que ser el que está mucho más oculto.

**MA3:** los mediadores somos seres sensibles y demás; por lo que creo que esto es muy importante por ejemplo añadir un módulo en el diplomado para trabajar contigo mismo [...] es importante saber separar los problemas, y cuando a veces se te presenta un caso que es algo por lo que ahorita estás pasando, entonces hay que tener mucho cuidado con eso.

**MA3:** si algún mediador tuviera [...] un trabajo muy profundo intrapersonal, es lo ideal [...] porque pues no hay eso en la mayoría de los diplomados no los hay y entonces en qué momento trabaja el mediador con sus prejuicios, en caso de que los tenga. Y en caso de que así sea cómo puede llevar la situación, para convertirlo en una herramienta de trabajo. En vez de que sea una debilidad, que llegue a ser una fortaleza, una vez ya superado esto. Si lo sigue teniendo el prejuicio, no puede llevar la mediación.

Referente a lo mismo, se presentan a continuación extractos del conversatorio de la Dra. Georgina Pesqueira quien compartió sus vivencias como mediador desde los 16 años. Ella es parte de un grupo de académicos que diseñaron un exitoso programa donde formaban a algunos internos del Centro de Readaptación Social de Hermosillo Sonora como mediadores, como alternativa para bajar los índices de violencia interna que se estaban presentando.

Georgina Pesqueira (2016) explica que a diferencia de las 120 horas obligatorias de capacitación de los diplomados en Métodos Alternos para la Solución de Conflictos (MASC) que se ofrecen en instituciones privadas y públicas en México, este programa ofrece a los internos 260 horas con maestros de talla internacional quienes capacitaron, dentro del centro penitenciario, una generación de mediadores internos para que se hicieran profesores. Su propósito fue entregarles las herramientas para que generen sus propias estrategias de resolución de conflictos que puedan ser aplicables al contexto en que están sumergidos.

Se les acomodó una sala de mediación dentro del centro penitenciario donde media un interno capacitado por ellos en colaboración con un co-mediador del Instituto de Mediación de México, describe Georgina Pesqueira (2016).

Para sorpresa de todos, este programa fue muy bien recibido por estos internos mediadores que se sienten comprometidos con el programa, e incluso se han observado cambios benéficos en su conducta y su manera de relacionarse.

Esta capacitación incluye todo el proceso de mediación, su desarrollo y sus estrategias. No obstante, afirma Pesqueira 2016, que en esta capacitación :

no es la mediación lo primordial; lo importante es que ellos aprendan a desarrollar sus habilidades y a trabajar hacia adentro para poder trabajar hacia fuera. En todas las etapas lo primordial es que aprendan a conocer sus habilidades y trabajar hacia adentro de ellos mismos.

Ellos tienen que interiorizar todos estos valores para ellos poder ejercer desde sí empatía, tolerancia, respeto, pensamiento creativo, pensamiento crítico [...] hemos observado que para combatir la reincidencia tienes que tener ciertos valores interiorizados que aseguran que no vas a delinquir. Pues estos valores interiorizados sostienen al interno a responsabilizarse por lo que ha cometido que le eviten volverlo a hacer [...] un mediador debe ser lo bastante crítico para reconocer qué es lo que le hace falta para sobreponerse a todas estas cosas para desempeñarse como mediador ya internalizado el proceso y no verlo como una capita que se pone y se quita [...] la educación para la paz es en todas las áreas de una vida.

Como mediadores hay que tener claro qué puedes hacer y no. No hay que olvidar que somos la carta de presentación de la mediación y si no lo hacemos bien la gente no va a regresar y va a dejar de funcionar.

En todos los cursos les digo a mis alumnos que “todas las cosas que estás aprendiendo ahorita debes empezar a practicarlo en tu vida diaria”. Y reconocer qué debes hacer con lo que te sucede en tu vida personal. Eso se hace con práctica, no se hace desde los libros o videos.

Para cerrar este conversatorio creo que antes de ser parte de todo esto debemos [...] hacer un trabajo interno que es clave para desempeñarnos como mediadores éticos y efectivos. La idea fundamental es que la mediación está vinculada a la paz social que se extiende a cualquier interacción que tengamos con cualquier ser humano. Lo importante es pensar en nuestro propio comportamiento para eficientar todas nuestras áreas de oportunidad y verlas como áreas de crecimiento. En medida en que somos mejores con nosotros mismos nos convertimos en mejores personas y simultáneamente en mejores mediadores. Habrá que hacer un proceso de des-aprendizaje para aprender diferente y romper nuestros propios paradigmas.

Lo que precede prueba que es necesario que el mediador adquiera un mayor conocimiento personal que le permita tener una actitud auto-crítica reflexiva respecto de sus patrones de pensamiento y conducta que le permitan mejorar en sus mediaciones y en sus relaciones con los que le rodean.

#### 1.4. Análisis Cualitativo

Para conocer qué tan conscientes de su implicación personal son durante su desempeño en mediación se entrevistaron 3 mediadores certificados y activos, que compartieron sus experiencias al respecto.

Previo a cada entrevista y con consentimiento informado (ANEXO 1) firmado para audio grabar, se aplicó a cada mediador el cuestionario de sensibilización (ANEXO 2) con 28 preguntas que mencionaban posibles escenarios en donde pudieron haber experimentado ciertas emociones, pensamientos y conductas en sus mediaciones. Se podía escoger una de 5 respuestas en la escala de Likert que va desde “nunca” hasta “siempre”. El cuestionario finaliza con una última pregunta reflexiva respecto si creen que pudieran mejorar su mediación si pudieran prevenir que las emociones y sentimientos mencionados dejaran de interferir en su desempeño.

Posteriormente a su aplicación se procedió a entrevistar a los tres mediadores activos respecto de sus experiencias vividas en cuanto a la consciencia de su implicación personal durante sus mediaciones con preguntas abiertas. Asimismo, se complementó con la experiencia y pericia de la Dra. Georgina Pesqueira, reconocida como una de las pioneras en mediación en México, quien participó en un conversatorio que tuvo lugar el 13 de mayo de 2016 en el ITESO.

Un entrevistado explica que cuando se enfrenta a situaciones emocionales en sus mediaciones prefiere pensar que no es su asunto y apegarse al derecho.

**MA1:** No, porque yo me bloqueo, me ha tocado que están llorando pero por dentro estoy pensando “sí que feo, pero esto es problema de ellos, no mío” no puedo



involucrarme en su asunto [...]. No puedo hacer eso porque si yo soy un tercero ajeno, imparcial, no puedo ni sentir, ni decirte que todo va a estar bien [...] me apego al derecho [...] generalmente la sesión la agendo para cuando estoy bien [...] porque cuando estoy molesto se me nota.

Otra entrevistada responde no haber tenido experiencias en sus mediaciones, en donde se haya sentido involucrada emocionalmente.

**MA3:** En mi caso honestamente no he tenido ningún problema, no me ha costado separar mis problemas personales con los de los mediados [...] lo veo como un arte. Estoy convencida y lo puedo separar [...] habrá muchos que me imagino no lo pueden separar [...] aquí es donde pueden romper ese principio de neutralidad e imparcialidad.

A diferencia de las anteriores, otra mediador activa expresa con sinceridad haberse sentido desgastada emocionalmente algunas veces, sobre todo cuando en lo que respecta a asuntos familiares, porque reconoce esa tensión.

**MA2:** No todas las mediaciones familiares me han desgastado, han sido algunas las que más me han desgastado siempre han sido por motivos de problemas en la pareja por género sobre todo [...] donde hay una preconcepción por parte de ambos sobre cuál tiene que ser su papel y entonces cuando uno de los dos está cambiando ese papel en la relación chocan y reconozco que la tensión.

La doctora Pesqueira compartió que se sensibilizó cuando tomó consciencia de que tenía muchos prejuicios al conocer a las personas.

Me di cuenta que yo tenía muchos prejuicios al conocer las personas [...] después de esto me he sensibilizado respecto a lo que somos cada ser humano. Partiendo de la idea que cometemos errores por todas las decisiones que tomamos.

Los mediadores activos comparten que cuando se sienten emocionalmente involucrados procuran no cargar con cargas ajenas y relajarse; otros reportan externarlo por escrito en un diario de notas posterior a su mediación para mejorar.

**MA1:** Yo lo tiro. No tengo por que andarlo cargando [...] “yo no sudo calenturas ajenas”

**MA2:** Sí busco relajarme. Primero necesito externarlo [...] tengo [...] un diario de notas donde yo intento externar mis emociones [...] e intento [...] después

hacer [...] una recapitulación de cómo [...] viví la mediación para ver en que en que puedo mejorar [...] me resulta bien las anotaciones personales.

Los entrevistados confiesan que ven necesario que los mediadores trabajen con su implicación personal de manera que puedan prevenir situaciones donde su imparcialidad, neutralidad y honestidad se pudieran ver comprometidas. Uno explica que es por eso que en el diplomado se dedican dos horas para presentar el código de conducta al que el mediador deberá apegarse y comprometerse.

**MA1:** Esto se empieza a dar mediante un código de conducta, en un diplomado que lo ofrece en dos horas el tema este en específico [...] de concientizar al mediador que [...] conozca su parte interna para que evite engancharse.

Dos mediadores activos, consideran indispensable que se concientice al mediador respecto de su implicación personal y de la necesidad de su trabajo intrapersonal en los diplomados para cuidar ser imparciales, neutrales y honestos.

**MA2:** sí es indispensable [...] hay que hacer un trabajo previo en todos los cursos y centros de mediación para concientizar la necesidad del trabajo interior del mediador [...] El mediador tiene que tener la sensibilidad suficiente para auto-revisarse [...] de cómo no solamente cómo esta mediando sino cómo se está sintiendo [...] en la práctica te vas dando cuenta que tu neutralidad se esta poniendo a prueba todo el tiempo todo el tiempo.

**MA3:** pienso que es muy importante esto, el trabajo intrapersonal del mediador para poder separar bien las cosas. Porque sí puede suscitarse que un mediador lleve un asunto, pero que sí tenga un problema muy fuerte y que por ese motivo no se concentre. Obviamente no va a estar al cien con los mediados. Si es un caso similar al que él esté pasando tienes que ser muy honesto para disculparse... hay que trabajarlo [...] tratar de ser imparciales, neutrales lo más que se pueda.

Dos de los entrevistados se han sentido tentados a conciliar apegándose al derecho cuando las partes se presentan con posiciones inequitativas o vulnerables emocionalmente.

**MA1:** Si es una cuestión emocional voy a tratar que ellos comiencen a platicar. Si es un asunto de establecer un porcentaje voy a tratar de ayudarlos a conciliar [...] les aviso a las partes lo que la ley prevee [...] si no me creen, les sugiero que vayan a un abogado o asesor de su confianza para que puedan creerle.

**MA3:** a veces tengo preferencia por conciliar. Sobre todo cuando veo que las partes están en una posición inequitativa. Como agente de la realidad les digo lo que les corresponde de acuerdo a los fundamentos jurídicos del derecho. Para mí ellos encauzan la mediación.

A otra mediadora, le parece peligroso que los prestadores de servicio del método alternativo confundan lo que es la mediación con la conciliación. Opina que como el abogado está acostumbrado a apegarse al marco jurídico tienden más a dar recomendaciones a las partes y esto es algo que definitivamente sólo se hace en una conciliación.

**MA2:** me parece peligroso porque muchos abogados dicen que es lo mismo mediar que conciliar [...] se confunden y no saben su diferencia [...] el abogado tiene la tendencia de estar dando la recomendación por el conocimiento jurídico que tiene. En la mayoría de las mediaciones la parte jurídica es muy importante, pero por lo general tiene que ver con las emociones que se están dando alrededor de la problemática que existe y eso es lo que hay que despejar. Luego lo demás sale.

Dos mediadores activos opinan que no todas las personas tienen un perfil de mediador. No obstante afirman que muchas personas pueden serlo de manera nata, pero otras se necesitan capacitar y aprenderlo.

**MA3:** No, definitivamente no creo. De hecho hay personas que sin estudiar, ni capacitarse tienen el perfil por su propia naturaleza y saben resolver los conflictos de manera natural por sus modus vivendi. Y hay muchos que sí se capacitan toda su vida, pero que definitivamente no tienen el perfil del mediador [...] como el de muchos abogados que son totalmente adversariales y se llaman mediadores, y la verdad es que...si no están convencidos de este nuevo cambio, de este nuevo paradigma, pues no tiene éxito la mediación.

**MA2:** La misma ley como está propuesta desvincula el perfil del mediador a sólo un método o técnica. No es sólo una técnica, es una construcción completa de todo un perfil, académico, técnico, social, que está brindando un servicio a la humanidad para la reconstrucción del tejido social. Ese es el perfil que debe tener el mediador, por lo tanto es muy peligroso que cualquier persona se certifique, ya que pueden ser las mismas personas que echen abajo este trabajo [...] la responsabilidad es muy grande, como mediador y como generador de la cultura de la paz. Este es un camino.

Un entrevistado opina que la diferencia entre un mediador nato y uno que no lo es, es que sus agentes moralizadores como la familia y la escuela les inculcaron valores y los han provisto de herramientas para el manejo de conflictos.

**MA3:** yo creo que, si tiene que ver con los valores que te inculcan en tu casa, los agentes moralizadores como la familia, la escuela, que desde ahí te los empiezan a reforzar y desde ahí empiezas a tener ese tipo de herramientas o lo podemos llamar un tipo de don. Porque tenemos líderes comunitarios que ni siquiera están certificados pero la gente los sigue, los respeta, son los que resuelven los problemas [...] considero que sí hay mediadores, que no son natos y gracias a su capacitación tienen el perfil, pero hay unos que sí por más que se formen esa habilidad, como que no se convencen al cien por ciento.

## 1.5. Causas y efectos del problema

Lo que precede indica que si en los diplomados para la formación de mediadores no se incluye un módulo en el que el mediador pueda profundizar y/o adquirir un mayor conocimiento personal que propicie la consciencia reflexiva de sus conductas, emociones y pensamientos en sus interacciones, le será difícil integrar todos los conocimientos que reciba y podría afectar el proceso de mediación. Al respecto la Dra. Georgina Pesqueira explica que el mediador debe de saber que:

no es la mediación lo primordial. Lo importante es que ellos aprendan a desarrollar sus habilidades y a trabajar hacia adentro para poder trabajar hacia fuera [...]. Un mediador debe ser lo bastante crítico para reconocer qué es lo que le hace falta para sobreponerse a todas estas cosas para desempeñarse como mediador ya internalizado el proceso [...] antes de ser parte de todo esto debemos hacer hacia fuera hay que exigirnos más a nosotros mismos, empezando por hacer un trabajo interno que es clave para desempeñarnos como mediadores éticos y efectivos [...] la educación para la paz es en todas las áreas de una vida.

Otra entrevistada aclara que el problema empieza por la misma ley de justicia alternativa que lo limita a que la mediación es sólo un método o técnica. Opina que se debería considerar como todo un perfil completo que brinda un servicio a la humanidad porque promueve la reconstrucción del tejido social pacíficamente.

**MA2:** La misma ley como está propuesta desvincula el perfil del mediador a sólo un método o técnica. No es sólo una técnica, es una construcción completa de todo

un perfil, académico, técnico, social, que está brindando un servicio a la humanidad para la reconstrucción del tejido social.

En este mismo sentido la Dra. Georgina Pesqueira comenta que el mediador debe tener claro su perfil porque con este es claro que su vida cambia porque adopta conscientemente el compromiso de vivirse de manera pacífica en sus interacciones. En esa medida entonces podrá hacerlo hacia sus mediados.

Como mediadores hay que tener claro que puedes hacer y [...] no hay que olvidar que somos la carta de presentación de la mediación y si no lo hacemos bien la gente no va a regresar y va a dejar de funcionar [...] la idea fundamental es que la mediación está vinculada a la paz social que se extiende a cualquier interacción que tengamos con cualquier ser humano [...] en medida en que somos mejores con nosotros mismos nos convertimos en mejores personas y simultáneamente en mejores mediadores.

Finalmente una entrevistada considera que es peligroso que cualquier persona se certifique si no tiene el perfil porque estas mismas personas pueden echar abajo la reputación de las bondades de la mediación.

**MA2:** es muy peligroso que cualquier persona se certifique, ya que pueden ser las mismas personas que echen abajo este trabajo, la responsabilidad es muy grande, como mediador y como generador de la cultura de la paz.

En conclusión, se puede decir que si el mediador no tiene un conocimiento personal mayor que internalice lo que promulga en sus mediaciones y lo extiende hacia su vida personal, puede comprometer su neutralidad, imparcialidad y honestidad; y consecuentemente dañar la imagen positiva y benéfica de la mediación. Por lo que se corre el peligro que la gente desista por optar por esa vía pacífica. Pero si el mediador le invierte a su conocimiento personal llevando a la práctica todas las herramientas de la mediación a su vida personal, entonces puede ser un promotor de la cultura de la paz y de la reconstrucción del tejido social.

De toda esta información recopilada y analizada, surgieron supuestos e ideas para jerarquizar las causas y efectos – para definir el problema y acotarlo.

El objetivo de este diagnóstico fue presentar lo relevante que es para un mediador crear una consciencia de sus miedos y prejuicios en su vida profesional y personal.

Cuando las partes que solicitan el método alternativo de la mediación, o bien las que son derivadas a resolver su conflicto por una instancia gubernamental, fiscalía, procuraduría social o por sugerencia de un juez, esperan ser escuchadas para encontrar una solución a su diferencia o conflicto, con la esperanza de llegar a un arreglo legal, viable, conveniente y equitativo para ambas. Desde luego también esperan, que se dé cumplimiento al mismo en tiempo y forma. “Así que una vez que ambas se partes se presentan a la mediación, existe el 70% de probabilidades de que lleguen a un acuerdo”.

Al mediador le toca el 30% restante, que es propiciar las condiciones favorables para que se establezca el diálogo emocional y conductualmente equitativo entre las partes, para que estas contribuyan con ideas para generar un acuerdo a sus posibilidades. A veces las partes prefieren ceder en algunas cosas sabiendo que va a obtener otras, esta es una de las ventajas de resolverlo por la vía auto-compositiva.

Para lograrlo el mediador deberá de estar constantemente revisando su implicación personal de manera que no interfiera negativamente para crear las condiciones del diálogo entre las partes. También deberá seguir capacitándose en los modelos de negociación que ya existen; quizá incorporarles nuevas ideas que se ajusten más a nuestra cultura.

## **1.6. Conclusiones del diagnóstico**

De lo que precede se concluye que la práctica de los MASC, en particular de la mediación, en el nuevo sistema de justicia alternativa en México, se sigue incrementando año con año como una solución pacífica a los conflictos. Pero como su período de duración, estipulado por el artículo 58 de la Ley de Justicia Alternativa, es corto; de manera que el mediador deberá ser muy eficaz, asertivo y efectivo para crear

las condiciones que motiven a las partes a diseñar un acuerdo viable, legal, conveniente y equitativo que les restituya el daño y sane sus heridas.

El problema se presenta porque hasta el momento, el manejo de la implicación personal del mediador que podría ser un factor de afectación en la mediación, no es considerada, ni incluida en las 120 o 130 horas del diplomado en Métodos Alternos que ofrecen la mayoría de instituciones públicas y privadas en México. Quizá se deba a que “la misma ley como está propuesta desvincula el perfil del mediador a sólo un método o técnica”.

No obstante, se ha probado la efectividad del programa de formación de mediadores de 260 horas impartido a un grupo de internos del penal de Hermosillo, donde los índices de violencia han bajado a pesar de estar dentro de un ambiente tan hostil. Posiblemente ha funcionado porque esta capacitación busca que los internos “aprendan a desarrollar sus habilidades y a trabajar hacia adentro para poder trabajar hacia fuera”. Dicho programa promueve en los internos “interiorizar todos estos valores para ellos poder ejercer desde sí empatía, tolerancia, respeto, pensamiento creativo, pensamiento crítico” ya han comprobado que “estos valores interiorizados sostienen al interno a responsabilizarse por lo que ha cometido que le eviten volverlo a hacer”, así “muchos de ellos incluso han cambiado su vida”. Lo anterior demuestra que “la educación para la paz es en todas las áreas de una vida”; comenta la Dra. Georgina Pesqueira (2016).

Coincidentemente, los entrevistados, afirman que la mediación “no es sólo una técnica”, sino que la capacitación deberá de reformularse considerando la formación del mediador como “una construcción completa de todo un perfil, [...] que está brindando un servicio a la humanidad para la reconstrucción del tejido social” donde su “responsabilidad es muy grande”. Desde luego que como mediadores, “no hay que olvidar que somos la carta de presentación de la mediación y si no lo hacemos bien la gente no va a regresar y va a dejar de funcionar”.

Los mediadores activos concluyen que “es muy importante [...] añadir un módulo en el diplomado para trabajar contigo mismo”; ya que “en la mayoría de los diplomados no los hay y entonces en qué momento trabaja el mediador con sus prejuicios”, para “convertirlos en una herramienta de trabajo”; “en vez de que sea una debilidad, que llegue a ser una fortaleza, una vez ya superado esto”.

Después de todo, “la idea fundamental es que la mediación está vinculada a la paz social que se extiende a cualquier interacción que tengamos con cualquier ser humano”. Consecuentemente “en medida en que somos mejores con nosotros mismos nos convertimos en mejores personas y simultáneamente en mejores mediadores”.

En suma **la situación problemática es**, que el período para desarrollar la mediación es corto, un mes para la materia penal, y dos meses para las materias civil y familiar (LJA, 2013, p.65). Además, la habilidad del mediador para escuchar reflexivamente su voz interna, como herramienta para el crecimiento personal y profesional, no es incluida en su formación (Lieberman et al., 2005, pp.240-241; voces de mediadores activos MA1, MA2, MA3).

**Por lo que se detecta la necesidad de** incluir en la capacitación del mediador un módulo de “trabajo personal” para desarrollar mediante el Enfoque Centrado en la Persona la percepción consciente y la reflexión autocrítica de sus emociones, patrones de pensamiento y conducta para lograr un buen manejo de su implicación personal en sus interacciones y mediaciones.

Finalmente, en este trabajo se propone un modelo de taller en el que se aplican técnicas humanistas y del Enfoque Centrado en la Persona que promueva un mayor conocimiento personal, a través de la práctica de la percepción consciente y la reflexión autocrítica de sus emociones, conductas y pensamientos.



## CAPITULO 2 Marco teórico

En este capítulo se presenta la teoría en que se apoya este Trabajo de Obtención de Grado; se definen los conceptos de la implicación personal, mediador, mediación, conflicto y la disputa. Se muestran las evidencias que revelan la importancia de la percepción consciente de la implicación personal del facilitador en la relación de ayuda. Se explica que la mediación es también una relación de ayuda. Se narra cómo empezó la mediación en México. Se especifican sus bondades, el rol del mediador y sus principios para ayudar en las partes en conflicto. Se muestra el valor que aporta que el mediador se comprenda, para comprender a las partes. Se aclara qué conflictos son susceptibles a la mediación; se describen los pasos del procedimiento de mediación; y se explican los modelos de negociación más utilizados en la mediación. Finalmente se hace un resumen de la revisión teórica respecto de la implicación del mediador objeto estudio de este trabajo de investigación.

### 2.1. La implicación personal

El término de “Implicación” pareciera encontrarse en muchos ámbitos. La Real Academia Española (RAE), lo define como: a) hacer que alguien se vea enredado o comprometido; b) hacer que alguien o algo participe o se interese en el asunto; c) significar algo; y/o d) repercusión o consecuencia de algo (Diccionario de la lengua española, 2014).

La palabra “implicación”, puede ser rastreada en sus usos epistemológicos, sociológicos, psicológicos, [...] del derecho y las matemáticas, es frecuentemente empleada fuera de todo contexto teórico [...] pues también compite con otras palabras como compromiso, participación, investidura afectiva, motivación, etc.” (Lourau, 1991, p. 1 párrafo 1).

De ambas definiciones se podría entender que, implicación es la acción de comprometerse con algo o interesarse por un asunto que de alguna manera le repercute por que le significa algo.

Los sociólogos Gruev-Vintila & Rouquette (2007) tradujeron del Francés *implication personnelle* – que posiblemente sea la traducción literal de “personal involvement” o implicación personal – que hace referencia a una serie de dimensiones que evalúan la intensidad de la conexión individual de una persona y un objeto social. Explican que estas dimensiones incluyen la comprensión de un objeto social con base en una escala de valores que es relevante para un individuo porque simultáneamente percibe un significado particular (en una escala que va del interés a la amenaza) y experimenta la capacidad de acción para ejercer un control, o no, sobre los resultados o consecuencias del mismo.

Es por eso que la “implicación personal”, para Wachelke, Natividade, Andrade & Wolter (2016), es un concepto que hace posible evaluar muy de cerca las conexiones entre el individuo, el grupo y el objeto social. Aunque el término de “implicación personal” regularmente se aplica para describir las propiedades individuales de una persona, se le vincula también con las simbolizaciones y creencias sociales que le configuran. Por lo que Gruev-Vintila & Rouquette (2007) la definieron como “un marco de referencia subjetivo, pero determinado socialmente” (p. 560) que siempre está presente en el ser humano, donde lo más importante es el análisis que este haga respecto de sus ideas, sus compromisos, su participación, su investidura afectiva y su motivación lejos de cualquier interpretación moralista, afirma René Lourau (1991) (p.3 párrafo 1).

## **2.2. Evidencias que revelan la importancia de la percepción consciente de la implicación personal del facilitador en la relación de ayuda**

En el contexto del psicoanálisis, Freud definió el término de “implicación personal” como “transferencia y contratransferencia”. Según López-Ibor (2008), la “transferencia” se refiere a la reacción sentimental, en parte consciente, que desarrolla el paciente

hacia el analista; y la “contratransferencia”, “se refiere a los sentimientos y representaciones conscientes e inconscientes que son despertadas en el analista, en y por causa de la cercanía que produce, escuchar al paciente” (Corveleyn, 1997, p. 159).

King & O’Brien (2011) explican que Freud concluyó que cualquiera de los sentimientos – ya fueran positivos o negativos – debieron generarse internamente, además era de la opinión de que la representación interna de las relaciones de la persona era interpretada desde un patrón determinado en su infancia. Que de estar atento a esos sentimientos y a lo que ellos representaban posibilitaba el acceso inmediato del terapeuta a lo que el cliente apenas recordaba – las relaciones que formaron este patrón para interpretar la construcción de sus relaciones subsecuentes (pp. 12-13).

Según Alice Miller, este tipo de respuestas fueron aprendidas para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros padres o personas que cuidaron del individuo; por consiguiente, cada persona aprendió a comportarse con base en los “sentimientos aceptados y aprobados por su censor interior, heredado de los padres” (Abrams, 2010, pp. 184 - 192) a los que todavía recurrimos aún en la edad adulta; pero que aunque “paradójicamente las mismas defensas que nos ayudaron a sobrevivir a los traumas infantiles se convierten luego en obstáculos a nuestro crecimiento” afirma John Bradshaw (Abrams, 2010, p. 298), y agrega “que a lo largo de toda nuestra vida seguimos reciclando las necesidades que tuvimos en las distintas etapas de nuestro desarrollo” (Abrams, 2010, p. 304).

Aunque Freud poco habló de la contratransferencia, lo que le preocupaba era que los fenómenos producidos por esta “implicación personal” o posicionamiento del analista dañara a sus pacientes, explica Virginia Satir (En: Baldwin, 2013), por lo que recomendaba que el analista guardara una distancia neutral, para evitar reaccionar a las necesidades afectivas del paciente con intereses que provienen de sus propios sentimientos personales, y para que le permitiera crear una buena atmósfera que ofreciera al paciente suficiente seguridad para atreverse a sincerarse (pp. 159-161). Incluso, el mismo Freud, describe no haberla reprimido sino haberse sentido orientado

por ella como es el caso de los “Estudios sobre la Histeria” donde pone énfasis en considerar la respuesta contratransferencial para el éxito de la terapia, afirma Corveleyn (1997) (p. 167). Por esta razón Freud, “instó a los analistas a someterse a períodos de análisis a lo largo de sus carreras para evitar que su contratransferencia distorsionara el trabajo con sus pacientes” (Aponte & Carlsen, 2009, p. 395); cuyo “objetivo primordial de este análisis es usar positivamente el ‘Self’ como ayuda en los tratamientos” afirma Satir (En: Baldwin, 2013).

Aunque la contratransferencia no deja de ser un elemento delimitante para el terapeuta, sobre todo por su confrontación con las asociaciones inconscientes del analizado; sin embargo, tenerla en la consciencia puede ser vista como un instrumento de utilidad. “Este uso de la contratransferencia al servicio de la tarea terapéutica lo encontramos muy bien ilustrado en el trabajo clásico de Theodor Reik y, más recientemente, en el trabajo de Harold Searles sobre la terapia psicoanalítica en pacientes esquizofrénicos” (Corveleyn, 1997, p. 175).

Por su parte Jung verificó que la percepción consciente de la implicación personal en la relación de ayuda “nos ayuda a desarrollar la piel gruesa que nosotros necesitamos y a dominar la 'contratransferencia', la que después de todo es un permanente problema para nosotros; ellas nos enseñan a desplazar nuestros propios afectos hacia una mejor ventaja” (McGuire, 1974, p. 231, carta F 145)

Posterior a las teorías psicoanalistas respecto de los beneficios de practicar y utilizar la percepción consciente de la contratransferencia al proceso terapéutico, y con el surgimiento de la psicología humanista; se realizaron investigaciones que dieron vida a teorías que comprobaban su importancia, como es el caso de la teoría del Enfoque Centrado en la Persona de Carl Rogers quien constató que lo más importante del encuentro terapéutico era la relación que se establecía entre terapeuta y cliente, pero para que el cliente descubriera en sí mismo su capacidad y la utilizara para su propio desarrollo y cambio de personalidad, requería que el terapeuta fuera auténtico, “esto significa tener presentes mis propios sentimientos y no ofrecer una fachada externa [...]”

sólo mostrándome tal cual soy puedo lograr que la otra persona busque exitosamente su propia autenticidad” (Rogers, 2012, p. 41). Era más que nada la manera de ser del terapeuta, no de hacer.

Germain Lietaer explica que Rogers enfatizó que para ser auténtico y congruente se “requiere más que nada, que el terapeuta sea un individuo bien desarrollado e integrado psicológicamente, suficientemente ‘completo’ (o ‘curado’) y en contacto consigo mismo” porque “su autoconocimiento y la fuerza del YO pueden [...] verse como las dos piedras angulares de este modo de ser”. Porque “la congruencia es consecuencia de la aceptación de su propia experiencia”. Es que “sin apertura tampoco puede haber empatía. Es decir, el terapeuta nunca puede llevar al cliente más allá de lo que él mismo es como persona”. Porque cuando “el terapeuta es defensivo e incongruente impide que la experiencia del cliente emerja plenamente tal como es. Aspectos de la vida a los que todavía no hemos enfrentado, necesidades personales que tienen lugar durante la terapia, vulnerabilidades pueden impedirlo” (Brazier, 1997, p. 28).

En la experiencia de Germain Lietaer, esta madurez personal de la que habla Rogers, “junto a las actitudes clínicas básicas pueden ser el principal instrumento del terapeuta en su terapia centrada en el cliente”. Por lo que “es recomendable mantener revisiones regulares entre colegas, tanto dentro del propio equipo como fuera del mismo” porque “como terapeutas deberíamos prestarnos un cuidado especial a nosotros mismos y estar atentos a las señales de agotamiento, soledad, alineación y bloqueo de los problemas personales” (Brazier, 1997, pp. 32-33)

Coincidentemente, los terapeutas sistémicos Aponte & Carlsen (2009) han probado útil su método de supervisión donde promueven que los terapeutas reconozcan los elementos comunes de la experiencia humana en la lucha de sus clientes hasta el punto de ser capaces de seguir el paso de cada uno a través de una conexión consciente con el suyo propio, para que no se enreden en los conflictos emocionales de sus clientes y perdieran la distancia emocional necesaria para poderlos ver, y

confrontarlos respecto de esta realidad (pp. 382-384). Básicamente esto significa “convertirse en un ser más integrado para poder ser capaz de contactar con la otra persona (el cliente)”, asegura Satir (En: Baldwin, 2013), . De esta manera el fenómeno de la contratransferencia “ha dejado de ser un obstáculo y se han convertido en una herramienta útil para entender al paciente” según Bochner (En: Langsley, 2001).

Todas estas evidencias comprobadas por los expertos en terapia explican que la forma en que una persona se dispone a estar con el otro responde a la necesidad que tiene de predecir, de conducirse y de controlar su entorno, afirma el Doctor en Filosofía John Ng (2008, párrafo 1), porque nos brinda la seguridad de que somos aceptados, queridos y nos da sentido de pertenencia. “Sin embargo, lo irónico es que siempre tememos y nos resistimos a abrirnos a lo que es más real en nosotros” (Cabarrús, 2011, p. 46). Porque “por lo general, nuestra consciencia está tan sumida en nuestra conversación interior que no nos experimentamos como separados de ella. Pero con más percepción consciente somos capaces de apartarnos de nuestra conversación imaginaria” (Cabarrús, 2011, p. 50). Entonces,

hemos de cultivar la percepción consciente, aprendiendo a estar más despiertos a nuestra vida en cada momento, sin juicios, ni pretextos. Hemos de aprender a ‘sorprendernos en el acto’ de comportarnos según los dictados de nuestra personalidad. Cuando somos capaces de advertir lo que estamos haciendo en el momento presente, de experimentar el estado actual totalmente, sin juicios, empiezan a desvanecerse las viejas pautas.

La percepción consciente es fundamental en el trabajo de transformación, porque los hábitos de nuestra personalidad se marchan completamente cuando los vemos en el momento en que ocurren. Analizar comportamientos pasados es útil, pero no es tan poderoso como observarnos en el momento presente (Cabarrús, 2011, pp. 47-48).

Es por eso que la relevancia de la percepción consciente de la contratransferencia o implicación personal ya no está exclusivamente asociada a las terapias basadas en el psicoanálisis afirman King & O’Brien (2011, pp. 12-13), sino que su importancia fue evidenciada como útil para cualquier otro tipo de relación, afirma Rogers (2012) (p. 41). Cabarrús (2007) coincide con Rogers, y explica que estos fenómenos se presentan en

cualquier tipo de relación sobre todo entre acompañante y acompañado (p. 81). Como pudiera ser lo que hace el mediador a sus mediados en la mediación.

### **2.3. La mediación como relación de ayuda**

Relata Navarro Lores (2012) que la mediación nace formalmente como un método alternativo de justicia después de la Segunda Guerra Mundial para dirimir los conflictos sociales, económicos y políticos de la guerra. Desde entonces, se modelaron distintas teorías que tienen entre sus propuestas la “intervención de terceros” para la resolución de conflictos donde la participación de una tercera persona promueve la reconciliación y el acuerdo auto-determinado por las partes en desavenencia (párrafo 1-4), donde según Kertész y Rossi no interviene un juez (2004, p. 5).

Moreno Baldivieso (2005) narra que la mediación tuvo su desarrollo y probó su efectividad en la consecución de la convivencia pacífica de las personas por lo que obtuvo reconocimiento judicial con su inclusión en las legislaciones de países como Inglaterra, Estados Unidos, Francia, Nueva Zelanda, Canadá, Latino América y México (párrafo 13).

### **2.4. La mediación en México**

En México, según la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (LJA) (2013), los distintos órdenes de poder y el gobierno tomaron acciones para cumplir con las obligaciones vinculantes de carácter internacional, a las que el Estado Mexicano se comprometió con la inclusión de los MASC, entre ellos la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, en su sistema judicial:

En consecuencia, en el 2008, se modificó el artículo 17º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el cual incluye al respecto los mecanismos alternos de solución de controversias como una garantía a los derechos humanos constitucionales de acceso a la justicia, y se fija un plazo de 8 años a partir del día siguiente de su

publicación, para que los Estados prevean en sus legislaciones locales los mecanismos legales y establezcan las Instituciones correspondientes para tal fin [...] posteriormente se modificaron el artículo 18° y 73° de la Carta Magna (LJA, 2013, pp.15-16).

Seguido de esto, se incorporaron y se crearon normas que contemplan y regulan la justicia alternativa. Aquí en Jalisco se creó el IJA (LJA, 2013, p. 15).

Sandoval Pereira (2013) señala que la implementación de los MASC en México no ha sido una labor planeada, se dio paulatinamente, sin lineamientos que dieran una pauta a seguir para su inclusión. Es por eso que no todos los estados cuentan con una ley que regule su aplicación y los efectos de su ejecución o un centro para la prestación de servicios sobre la materia (párrafo 1); desgraciadamente esto continúa siendo una realidad que al día de hoy no existe una Ley de Justicia Alternativa aplicable de manera general que para todo el país.

Por esta razón esta investigación se basa en el marco de referencia legal que actualmente opera en el Estado de Jalisco, siendo la LJA la que rige los MASC y el IJA quien se encarga de observar que se aplique debidamente.

Es importante mencionar que los MASC no fueron diseñados para acortar la responsabilidad del Poder Judicial, sino con el propósito de racionalizar el uso de sus recursos y al mismo tiempo brindar al individuo y a la sociedad opciones para el manejo de sus conflictos, afirma Sandoval Pereira (2013) (párrafo de conclusión), para finalmente llegar a “un convenio final que ponga solución al conflicto que al ser sancionado por el IJA será elevado a nivel de sentencia ejecutoriada, sin necesidad de intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo para su cumplimiento forzoso” (LJA, 2013 p. 68).

## **2.5. Las bondades de la mediación**

Marinés Suares (2002) define la mediación como una negociación asistida no adversarial de resolución de disputas que incluye a un tercero neutral e imparcial –



mediador – que ayuda a que las personas que están “empantanadas” en una disputa puedan negociar de manera colaborativa una resolución mediante técnicas de revaloración (empowerment) y de reconocimiento que propician que las partes reflexionen sobre su co-protagonismo y co-responsabilidad de las consecuencias de sus acciones y de sus discursos (pp. 28-35).

En nuestro país, la mediación no deja de ser un proceso judicial, en el que con frecuencia el perfil del mediador se confunde con las labores de un psicoterapeuta, un coach, un trabajador social o de un consejero. Porque “la mediación considera que los seres humanos son capaces de resolver por sí mismos sus conflictos y/o disputas en forma efectiva” (Suarez, 2002, p. 29) pero a veces se estancan. Es por eso que ahora la justicia se sirve del conocimiento de todas estas disciplinas para lograr un acuerdo construido por las partes de manera auto-compositiva donde ambos se comprometan voluntariamente a dar una solución mejor a su disputa sin la intervención de un juez que dicte una sentencia a lo que ellos después incumplan por no estar dentro de sus posibilidades y deseos.

## **2.6. El rol del mediador en la relación de ayuda**

El rol del mediador es fundamental, debido a que es el mediador quien produce condiciones para que los mediados superen por ellos mismos el conflicto en que están inmersos. Por lo que,

la práctica de la mediación reclama a personas adecuadamente capacitadas para que faciliten, orienten y guíen a los protagonistas del conflicto que como mediados, logren generar ideas y alternativas de solución que paso a paso les permitan ir construyendo la solución a sus desavenencias (Pesqueira y Ortiz, 2010, pp. 182 - 183).

Así los mediadores se capacitan para desarrollar sus habilidades para la comunicación efectiva, la teoría de los conflictos y a las etapas propias del método de intervención (Kertész y Rossi, 2004, pp. 5 - 7), además de,

Facilitar la discusión	Abrir canales de comunicación	Traducir información
Transmitir información	Distinguir posiciones	Distinguir intereses
Equilibrar el proceso	Actuar como agente de la realidad	Invitar al cambio de roles
Aliviar las cargas emocionales	Confrontar conductas improductivas	No crear ni proponer opciones

Es interesante resaltar que todas estas funciones son las mismas que tiene un facilitador en una relación de ayuda del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de Carl Rogers. Por lo que un mediador entonces es un facilitador que se encarga de crear las condiciones que propicien el diálogo pacífico, que promueva no sólo la libertad y voluntad de las partes sino también su protagonismo, responsabilidad y autonomía para diseñar los acuerdos que ellas saben que pueden cumplir con base en sus propios criterios y no a los del propio mediador.

Este respeto a las partes sólo podrá ser posible si el mediador tiene en mente el principio fundamental de toda facilitación, “el cliente es quien sabe qué es lo que le afecta, hacia dónde dirigirse, cuáles son sus problemas fundamentales y cuáles sus experiencias olvidadas [...], lo mejor sería confiar en la dirección que el cliente mismo imprime al proceso” (Rogers, 2012, p.22).

Tener esto de manera consciente ayudará al mediador a que el desarrollo de su método tenga como fin el compromiso de las partes para dar cumplimiento a un acuerdo producto de sus propias necesidades, intereses y posibilidades; que finalmente restituya el daño y reconstruya el tejido social.

En síntesis, “los mediadores no son jueces, ni consejeros, por lo tanto no deben buscar la ‘verdad’ ni juzgar lo que se les narra, su función es restablecer e incrementar la capacidad negociadora que todos tenemos” (Suarez, 2002, p. 29) para que las partes diseñen una solución conveniente, equitativa, legal, y viable a sus conflictos.

## 2.7. Conflicto y disputa

Con frecuencia las palabras conflicto y disputa se emplean intercambiamente, pero en realidad no son sinónimos (Suarez, 2002, p. 62; Parkinson 2005, p. 16). Las disputas son abiertas y públicas, para solucionarlas los disputadores pueden aceptar condiciones que impliquen concesiones o un compromiso, que de alcanzar un acuerdo considerado como necesario para ambos sus actitudes pueden permanecer hostiles, explica Lisa Parkinson (2005, p. 16); de modo que la “disputa sería una parte del proceso conflictivo, que puede ser caracterizada como una fase pública del conflicto y, por lo tanto sería la que trabajamos en la mediación” (Suarez, 2002, p. 62). Por “fase pública” se hace referencia a los conflictos que se explicitan cuando se solicita el servicio de mediación. El conflicto, por otro lado, puede ser abierto u oculto y su gestión no necesariamente persigue un acuerdo, quizás también les sirva a las partes para resolver sus conflictos porque les permite escucharse y entenderse, por este simple hecho en algunos casos cambian sus percepciones y actitudes, asevera Parkinson (2005, p. 62), pero otros no.

Así que, como en toda relación de ayuda, el mediador “deberá enfrentarse entonces no sólo su conflicto intrapersonal que es el que sucede como una lucha dentro de sí mismo, entre sus afectos, pensamientos, emociones y acciones, que se suscitan en la interacción con las partes” (Suarez, 2002, p.62), sino también con el que traen sus mediados. Es a partir de las preguntas que el mediador hace que este se da cuenta de los temas sobre los cuales se deberá centrar la mediación porque se hace un cribado y “esto nos lleva a aceptar nuestra involucración en el sistema de mediación, cuestionando nuestra neutralidad, y por lo tanto a estar atentos para des-involucrarnos, para realizar esa danza sin fin de entrar y salir, y no como se ha dicho, de permanecer fuera” (Suarez, 2002, p. 296).

Lo mencionado anteriormente, quizá pueda ocasionar en la interacción de todos los intervinientes de la mediación una serie de reacciones que tocarán sin duda situaciones conflictivas que “pueden ser intrapersonales, interpersonales o de ambos tipos. En

realidad, estos dos elementos van siempre juntos y se ‘enredan’ el uno con el otro” (Suarez, 2002, p. 41).

Esto puede tener una connotación negativa porque cuando se habla de conflicto generalmente se piensa en un “combate, lucha, pelea, enfrentamiento armado, apuro, situación desgraciada y de difícil salida” (Diccionario de la lengua española, 2014); incluso en la misma LJA, el conflicto es considerado como una “desavenencia entre dos o más personas que defienden intereses jurídicos contradictorios” (Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco – LJA – 2013 p. 44).

Lo que es cierto es que en cualquier situación:

El conflicto es inevitable en la vida, especialmente cuando se solidifica la valoración de tipo moral “yo soy bueno, y tú malo”, entonces empieza un antagonismo que puede resultar en un conflicto muy fácil de escalar. Pasa cuando las personas no se dan cuenta que están tratando con personas, sino que piensan que están tratando con cosas. Esto es simplemente una gran verdad: el conflicto puede empeorar y causar consecuencias no deseadas (Rogers, 1985, min. 20:43).

Como quiera que sea, “los conflictos son fuentes incalculables de estrés y dolor, que procuramos evitar. Al mismo tiempo, son indicadores de áreas de nuestras vidas y organizaciones que requieren atención inmediata, profunda reflexión y el deseo de cambiar” (Cloke, 2001, kindle ebook edition loc 47-49). Por lo que hoy puede “verse que muchas veces el proceso conflictivo permitía la generación de nuevas y mejores ideas que llevaban a soluciones creativas, y que una vez finalizado los participantes entendían que se había producido un crecimiento en ellos” (Suarez, 2002, p. 58). Es por eso que no se considera siempre negativo, a veces podemos encontrarle un aspecto positivo.

Cloke (2003) reconoce dos hechos: el primero, es que el conflicto es condición natural y esencial para la experiencia de vida de cada uno de nosotros; y el segundo es que nadie ha sido adecuadamente entrenado para manejarlo. En consecuencia con frecuencia nos comportamos mal e imitamos patrones que aprendimos en nuestras

familias de origen, o en los reflejos de nuestro cerebro reptiliano, que estimula reflejos automáticos ante el conflicto. No es sólo la activación de estos reflejos en sí lo que hace que el conflicto sea difícil de manejar, sino nuestra incapacidad de darnos cuenta que se han activado, aunado a nuestra incapacidad de recordar alternativas más constructivas y creativas para tratarlo. Si tan sólo lo hiciéramos mejoraría la manera de relacionarnos y desarmaríamos estos mecanismos de defensa.

Afirma Cloke (2003) que en cualquier conflicto, podemos experimentar enojo, miedo, dolor, celos, culpa, o vergüenza, a veces simultáneamente. Pero también podemos experimentar coraje, amor, empatía, compasión, o perdón, de manera igualmente simultánea. Esta dualidad, y aparente paradoja de experimentar emociones constructivas y/o destructivas nos permite reconocer que cada conflicto es una invitación para evolucionar a través de aprender a reemplazar las respuestas destructivas por las constructivas, aprender nuevas habilidades, convertirnos en mejores personas, y vivir una vida más satisfactoria. Pero para llevarlo a cabo, necesitamos reconocer porqué nos quedamos atorados en el conflicto, y cómo lo superamos (pp. 219-220).

El mediador podrá desempeñar mejor su labor si acata y vive sus mediaciones de acuerdo los principios rectores de la mediación.

## **2.8. Los principios en la mediación**

Para que las partes se comprometan a dar cumplimiento total al acuerdo que elaboran ellas mismas, la LJA (2013) también observa que la mediación se deberá regir por los siguientes principios,

Artículo 4.- Las actuaciones derivadas del procedimiento de los métodos alternativos estarán regidas por los siguientes principios:

- I. Voluntariedad: La participación de los interesados en el método alternativo deberá realizarse con su consentimiento y bajo su absoluta responsabilidad;

- II. Confidencialidad: La información derivada de los procedimientos de los métodos alternativos no podrá ser divulgada, por lo que será intransferible e indelegable. Solo a petición de la autoridad ministerial y judicial se podrán entregar las actuaciones derivadas de los procedimientos de los métodos alternativos, los cuales se considerarán reservados para efectos de la Ley de Transparencia e Información Pública del estado de Jalisco;
- III. Flexibilidad: El procedimiento será susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades de los participantes;
- IV. Neutralidad: El prestador del servicio alternativo deberá ser ajeno a los intereses jurídicos que sustenten las diversas partes del conflicto;
- V. Imparcialidad: El prestador del medio alternativo procederá con rectitud sin predisposición en favor o en contra de alguna de las partes;
- VI. Equidad: El prestador del servicio deberá generar condiciones de igualdad para que las partes actúen dentro del procedimiento sin ventajas indebidas;
- VII. Legalidad: Sólo podrán ser objeto del procedimiento previsto en esta ley, los conflictos derivados por la violación de un derecho legítimo o por incumplimiento indebido de una obligación y que no afecten el interés público;
- VIII. Honestidad: El prestador del medio alterno deberá excusarse de participar cuando reconozca que sus capacidades, limitaciones o intereses personales pueden afectar el procedimiento;
- IX. Protección a los más vulnerables: Los convenios finales se suscribirán observando adicionalmente los derechos de las niñas, niños, adolescentes, incapaces, adultos mayores e indígenas, según sea el caso;
- X. Economía: Los prestadores del servicio procurarán ahorrar tiempo y gastos a las partes;
- XI. Ejecutoriedad: Una vez sancionado y registrado el convenio en el Instituto, se podrá exigir su cumplimiento forzoso ante un juez de primera instancia en la vía y términos establecidos en el Código de Procedimientos Civiles del Estado;
- XII. Inmediatez: El prestador del servicio tendrá conocimiento directo del conflicto y de las partes;
- XIII. Informalidad: Estará ausente de las formas preestablecidas en los procedimientos jurisdiccionales, sujetándose únicamente a esta ley y la voluntad de las partes;
- XIV. Accesibilidad: Toda persona sin distinciones de origen étnico, sexo, edad, condición social, religión ó estado civil tendrá derecho a los métodos alternos de justicia, por lo que se facilitará su acceso principalmente a las personas o grupos más vulnerables de la sociedad; y

- XV. Alternatividad: Procurará el conciliador proponer diversas soluciones al conflicto de manera que las partes tengan opción de escoger alguna alternativa conveniente para solucionar el conflicto (LJA, 2013 pp. 45 - 47).

Con esto el Estado pretende asegurar que la mediación pueda ser utilizada para la consecución última en beneficio de las partes. Previendo no sólo la adhesión de su acuerdo a principios legales, sino también que la mediación se lleve a cabo favoreciendo la confianza que las partes ponen en el mediador y en el nuevo sistema de justicia auto-compositiva.

De ahí que el mediador deberá ser muy hábil para llevar a cabo todo el método, en el tiempo estipulado en el artículo 58 (LJA, 2013, p.65), apegándose también en todo momento al Código de Ética para los Prestadores de Servicio de los MASC de la LJA, ello implica que el mediador en cualquier etapa del procedimiento, deberá respetar a las partes para que lleguen o no a un acuerdo libre y voluntario, tener una actitud receptiva de escucha y respeto para dar cumplimiento de los principios de confidencialidad, neutralidad, imparcialidad y honestidad (artículo 3-15 pp. 123-129).

## **2.9. Imparcialidad, Neutralidad y Honestidad son principios que vinculan la importancia de la implicación personal consciente del mediador**

Aunque en este Trabajo de Obtención de Grado se hace énfasis únicamente en los principios de neutralidad, imparcialidad y honestidad, se aclara que esta distinción no supone dejar de lado los demás, ni tampoco presume su superioridad; sin embargo, se eligen estos porque se consideran necesarios para observar que esta relación de ayuda no directiva considere importante la consciencia de la implicación personal del mediador durante su desempeño.

Igualmente se explica que aun cuando estos términos se definieron previamente, parece importante distinguir las diferencias de estos términos que muchas veces se confunden como uno solo. La imparcialidad tiene que ver con que el mediador no esté predispuesto a favor o en contra de alguna de las partes. La neutralidad se refiere a

que el medidor deberá ser ajeno a cualquier interés de las partes. Finalmente, la honestidad alude a que el mediador deberá excusarse de participar cuando reconozca que sus capacidades, limitaciones o intereses personales pueden afectar el procedimiento.

Dicho lo anterior, se manifiesta que muchas de las teorías relativas de la mediación están en sintonía con las relativas a la relación de ayuda humanista anteriormente citadas; las cuales sugieren que para observar estos principios, los mediadores deberán:

Ser justos y sin sesgos basados en sus prejuicios [...] se espera que los mediadores actúen justamente una vez que hayan borrado sus propias experiencias. La verdadera justicia viene de utilizar esa experiencia pasada para adquirir una perspectiva abierta, honesta y humilde del presente [...] sin embargo la neutralidad no lo es todo, sino la habilidad de poder lograrla, de ser subjetivos y de profundizar empáticamente y honestamente entre ambas partes (Cloke, 2001, kindle e book loc 213-221).

Así que para que el mediador desarrolle el arte en la práctica de sus principios, es necesario que desarrollen el sentido de dar una respuesta rápida seleccionada de un número de respuestas disponibles en los momentos críticos. Estos momentos serán, probablemente, cuando se enfrenten ante un prejuicio y discriminación. En estas situaciones Lang & Taylor (2000) recomiendan que los mediadores de antemano reconozcan esta situación y por qué se suscitó. De la misma manera recomiendan que “los mediadores reflexionen si esta formulación que les suscitó es viable y en beneficio de las partes; si se puede poner a prueba su validez e idoneidad de su formulación (hecha por las partes); y finalmente, que sea discutida en colaboración con las partes al momento de tomar una decisión” (Rendon, 2007, párrafo 1).

Es por eso que pensamos que es crítico que pensemos cuidadosa y estratégicamente acerca de cómo traducir un significado más profundo que sustente las emociones y la neurofisiología del conflicto y del proceso práctico de mediación para su resolución; y que se exploren el desarrollo de la relación entre la mediación y la psicología, y otras profesiones también; para alcanzar una comprensión mayor que mejore las formas de facilitación para que los mediadores sean exitosos (Cloke, 2008, párrafo 3-5).



Reconociendo que en ocasiones el mediador se puede enfrentar con situaciones que, por alguna situación personal y/o prejuicio, le impidan permanecer honesto, neutral e imparcial en el desarrollo del método. Se cree que es necesario que el mediador se atreva “a reconocer las experiencias personales que nos dificultan llevar adelante nuestro quehacer como profesionales [...] para no buscar satisfacer con ellos necesidades personales que hemos de satisfacer en otros ámbitos de nuestra vida” (Moreno y Zohn, 2008, p.11). A través de un conocimiento personal mayor.

## 2.10. El valor que aporta que el mediador se conozca

Pesqueira y Ortiz (2010), pioneros en mediación en México en la década de los noventas, afirman que la auto-comprensión de la persona del mediador le lleva a participar de una acción reflexiva para imaginar y entender lo relativo a sí mismo y su conducta que se verá reflejada en función del otro (p. 48), y añaden:

A medida que logramos comprendernos mejor, podemos activar representaciones pertinentes del conjunto formado con el otro. Esta comprensión se integra y se nutre de las experiencias relacionadas con el propio cuerpo, del propio sentir y define los límites entre uno mismo y los demás. Sólo así los intercambios sociales se manifiestan como complemento de uno mismo (Pesqueira y Ortiz, 2010, p. 48)

En otras palabras, el mediador puede servirse de este conocimiento personal para reconocer y aceptar su realidad y transformarla en una herramienta útil que le permita vincularse de manera empática para penetrar en la realidad que el otro percibe y poder caminar en ella y ver el mundo como éste lo ve. Teniendo en cuenta que esa realidad le pertenece al otro y es sólo una pequeña muestra, compartida por el otro, para poder estar en relación con el otro de manera que beneficie, construya y facilite su mediación.

En sintonía con Carl Rogers, Germain Lietaer y Cabarrús, Rock (2004) reitera que el tema de cultivar la percepción consciente como primer herramienta para incrementar el conocimiento personal en los mediadores ha sido ampliamente discutido como una herramienta útil para reconocer los pensamientos y las emociones que van emergiendo

en tiempo presente. Opina que entre más consciente esté el mediador de sus emociones, valores y agendas que experimenta durante la sesión de mediación, mejor podrá disipar cualquier manifestación externa de sus prejuicios, sesgos o preferencias. Así podrá mantenerse y ser percibido como congruente, imparcial y neutral. El mediador que se entrena para hacerlo se mantiene objetivo, sin preferencias o juicios (pp.348-351), lo más importante es que se mantiene congruente que implica “una exacta adecuación [...] entre vivencia, conciencia y comunicación” (Rogers, 2012, p. 295). Esta es la condición que inspira confianza en los demás. Pero al igual que en cualquier relación de ayuda, para que el mediador llegue a la congruencia habrá de recorrer el camino al conocimiento personal y la autoconsciencia.

Para comprender es necesario recorrer el camino del autoconocimiento y la auto-comprensión [...] tomar consciencia de las posibilidades y potencialidades personales es un requisito indispensable para acceder a la consciencia del yo para continuar a la del otro [...] es pertinente reconocerse para reconocerte. Comprenderme para comprenderte (Pesqueira y Ortiz, 2010, p. 50).

Si bien el autoconocimiento y la autoconsciencia son conceptos similares, no son exactamente lo mismo explica Parra (2014). El conocimiento de uno mismo involucra una variedad de elementos, tales como las emociones, las actitudes, los comportamientos, los rasgos, las metas, los motivos y los recuerdos autobiográficos. La autoconsciencia es la habilidad de la persona de enfocar su atención hacia su interior y estudiarse a sí misma, como si estuviera mirándose en un espejo. Esto incluye procesos de pensamiento auto-reflexivo, auto-evaluación e introspección. Es verse a sí mismos como observadores y como sujetos de observación. Entonces, **¿cómo pueden las personas mejorar su autoconocimiento?**; una respuesta es viéndose a través de los ojos de los demás e inferir sus estados no conscientes desde el comportamiento (pp. 28-33). Después de todo,

el autoconocimiento es un medio para lograr la autotransformación. [...] que los guiará hacia aquello que está más allá del ego [...] porque no sólo nos transforma a nosotros, transforma nuestra vida; porque tal como cambia nuestro nivel de ser, también cambia nuestra vida. Nos convertimos en personas diferentes por dentro, y esto se refleja en la forma en que la vida nos trata por fuera (Riso, 2004, p. 226).

Como para cualquier facilitador de una relación de ayuda, este camino al conocimiento personal no es tarea fácil requiere de una voluntad de practicar y cultivar la percepción consciente y reflexiva de emociones, pensamientos y conductas. Este proceso se da de manera circular e interdependiente uno del otro. Lo relevante radica en poder advertir para prevenir los disparadores de nuestras interferencias que nos impiden ser congruentes, imparciales, neutrales y honestos en una relación de ayuda.

Se pretende que en este proceso el mediador tenga un aprendizaje significativo en donde experimente empatía, compasión y aceptación hacia sí mismo porque “la honestidad y la empatía interna que experimente el mediador en su intervención será proyectada externamente, o bien su deshonestidad y prejuicios externos siempre le resonarán internamente” (Cloke, 2001, loc kindle 2609 - 2611).

Por lo que “si no atendemos los límites externos del mundo en que vivimos, resolviendo los asuntos internos nuestros simplemente no podremos eliminar el conflicto” (Cloke, 2001, loc kindle 2625) que se presenta en lo individual y lo relacional entre lo que el mediador “siente y cree” la “intención es reconocer y entender los sentimientos propios, lograr una diferenciación efectiva entre ellos y lograr hallar el motor que los provoca [...] el diálogo intrapersonal es la oportunidad para mantener actitudes positivas frente a adversidades cotidianas” (Pesqueira y Ortiz, 2010, p. 66).

## **2.11. La importancia de la comprensión del otro en la mediación**

Rogers (2012) enfatiza que el cambio del otro empieza con la aceptación y comprensión de uno mismo para empatizar con sus miedos, inquietudes y desilusiones. Coincidentemente Pesqueira y Ortiz (2010), distinguen la empatía como elemento clave para lograr la comprensión del otro que requiere practicarse como sentir desde dentro con el otro; ver el mundo como el otro lo ve y entender la conceptualización de sus percepciones y sus interpretaciones, evitando interpretar su

realidad desde un paradigma ajeno y cancelando prejuicios, lo cual no obliga a estar de acuerdo ni a descartar posibles acuerdos. Es alcanzar el nivel de comprensión del otro, después de haber alcanzado el de uno mismo, es pensar y sentir y hacer apreciativamente. Es escuchar con la intención de comprender; y esta es una tarea que requiere de esfuerzo, paciencia, empatía, lograr ponerse verdaderamente en el lugar del otro, con él. Pero que también implica confiar en lo que se escucha. (Pesqueira y Ortiz, 2010, pp. 51 - 52).

Esto confirma la necesidad del mediador de tener un espacio reflexivo que le permita conocerse, aceptarse y modificar de manera constructiva su conducta para que su facilitación sea en beneficio del que solicita su ayuda.

## 2.12. ¿Qué conflictos son susceptibles a la mediación?

Parece importante puntualizar que no todos los conflictos pueden ser resueltos por la vía alterna. El artículo 5 de la LJA contempla los asuntos susceptibles a MASC:

**Artículo 5.-** Los métodos alternos serán aplicables a todos los asuntos del orden civil susceptibles de convenio o transacción. Cuando el procedimiento pueda afectar intereses de terceros, éstos deberán ser llamados para la salvaguarda de sus derechos.

En materia penal, no procederá el trámite del método alternativo respecto a las siguientes conductas, aun cuando éstas se cometan en grado de tentativa:

- I. Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Jalisco:
  - a. Asociación delictuosa, artículo 120;
  - b. Corrupción de menores, artículos 142-A y 142-B;
  - c. Abuso sexual infantil, artículos 142-L y 142 M;
  - d. Lenocinio, artículos 139 y 141;
  - e. Falsedad en declaraciones e informes dados a una autoridad, artículo 168;
  - f. Prostitución infantil, artículos 142-F y 142-G;
  - g. De la suposición y supresión del estado civil, artículo 177;
  - h. Violación, artículo 175;
  - i. Robo de infante, artículo 179 párrafo cuarto;
  - j. Tráfico de menores, artículo 179-Bis;
  - k. Se deroga;
  - l. Extorsión y extorsión agravada, artículos 189 y 189-Bis;
  - m. Homicidio por culpa grave, artículo 48;

- n. Homicidio, simple intencional, en riña y calificado, artículos 213, 217 y 219;
- o. Parricidio, artículo 223;
- p. Infanticidio, artículos 225 y 226;
- q. Aborto, artículos 227 y 228;
- r. Robo y robo equiparado, artículos 234 fracciones III a la VII y último párrafo, y 236 fracciones I, VII, IX, X, XI, XII, XIV y XVI;
- s. Fraude, artículo 252 fracción XXIII; t) Administración fraudulenta, artículos 254-Bis y 254-Ter; u) Delitos cometidos por servidores públicos;
- t. Delitos electorales;
- u. Delitos fiscales,
- v. Delitos ecológicos; y
- w. Desaparición forzada de personas, artículos 154-A, 154-D, 154-E, 154-F

II. Ley Contra la Delincuencia Organizada, artículo 2;

III. En la Ley Estatal para Prevenir y Sancionar la Tortura, artículo 3;

IV. Los delitos tipificados por las leyes generales de conformidad con el artículo 73, fracción XXI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

V. En las demás leyes que expresamente así lo señalen.

En todos los casos el método alternativo se aplicará siempre y cuando se trate de delincuente primario.

**Artículo 5-Bis.-** Los conflictos en los que se cuestionen derechos de niños, adolescentes o incapaces, podrán someterse a los métodos alternos por conducto de quienes ejerzan la patria potestad o tutela. (Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, 2013, pp. 47-48).

De lo anterior, es importante revisar en primera instancia si el conflicto es susceptible a ser llevado por la vía alterna o no. De ser esto positivo, la segunda condición que sigue es verificar si se trata de un delincuente primario.

La mayoría de los casos en materia penal son referidos por jueces, la fiscalía y/o la procuraduría social y esos hasta el momento sólo pueden ser atendidos directamente en el IJA. Los casos de las otras materias, civil o familiar, pueden o no ser derivados de los órganos anteriores, muchas veces son solicitados directamente por las personas que acuden al IJA o a los centros privados acreditados por el IJA.

## 2.13. El procedimiento de la mediación y de los Métodos Alternos de Solución de Controversias

Según establece la LJA (2013) en sus artículos del 42 al 76 (pp. 61- 68) el procedimiento de los MASC es el siguiente:

1. El IJA o el centro acreditado recibe una petición por la parte interesada. Dicha petición puede ser voluntaria o remitida por la Fiscalía o algún juez
2. Una vez estudiada la solicitud.
  - a. Se determina su viabilidad. Si procede:
    - Se le notificará por escrito esta determinación al solicitante
    - Se invitará a los demás interesados a la entrevista inicial
3. Se envía la invitación a la parte complementaria
  - a. Si acude se lleva a cabo la entrevista inicial
  - b. Si no acude, se le puede invitar solamente 2 veces.
4. La entrevista inicial.
  - a. Se puede llevar a cabo con la sola presencia de la parte complementaria o de ambas.
  - b. El prestador del servicio explicará:
    1. Los objetivos de la reunión y sus antecedentes
    2. Las etapas del procedimiento
    3. Los efectos del convenio
    4. El papel de los prestadores del servicio
    5. Las reglas que deberán observarse durante el procedimiento
    6. El carácter voluntario, profesional, neutral, confidencial, imparcial, ágil y equitativo
    7. Los costes del proceso.
    8. Invitará a las partes para que con la información proporcionada elijan el MASC y fijen las reglas y duración para el trámite elegido y lo plasmen en el acuerdo inicial.
  - c. Las partes
    - Si no aceptan, se concluye el trámite

- Si aceptan los MASC
    - Se les informa que el término será de hasta dos meses para lo familiar y civil y un mes para lo penal improrrogable..
    - Se desahoga la sesión de conocimiento del conflicto o se señala hora y fecha para el desahogo de la misma.
5. La sesión de conocimiento del conflicto se llevará a cabo como sigue:
    - a. El prestador del servicio explicará para qué fue solicitado el servicio de MASC sin hacer señalamientos de responsabilidad
    - b. Las partes deberán manifestar sus puntos de vista respecto al conflicto y las consecuencias, pudiendo solicitar las aclaraciones que consideren necesarias
    - c. Explicada la naturaleza y origen del conflicto si el prestador de servicios estima que existen condiciones para desahogar la fase de resolución de conflicto, se llevará a cabo
    - d. Se levantará un resumen de lo más destacado de la sesión o de los acuerdos a los que se hubieren llegado.
  6. Fase de resolución del conflicto:
    - a. Los acuerdos que se propongan deberán ser viables, equitativos, legales y convenientes y serán examinados por los participantes
    - b. Las partes podrán solicitar hasta tres días hábiles para tomar una decisión respecto de la aceptación, variación o rechazo del acuerdo propuesto en la sesión y, aceptado este último, se firmará el convenio final.
  7. El convenio final. El prestador del servicio solicitará ante el Instituto la sanción del convenio final, notificando su resolución a las partes, y en caso de haber sido aprobado, registrarlo en sus archivos como convenio equiparado a sentencia ejecutoriada.
  8. El procedimiento se dará por concluido cuando:
    - a. Se de cumplimiento al convenio final
    - b. Por conclusión del término señalado para el desahogo del MASC

- c. El prestador lo concluya por comportamiento irrespetuoso o agresivo de los participantes
- d. El prestador tenga conocimiento de un hecho o acto ilícito que derive del conflicto
- e. Por decisión de alguna de las partes de no continuar con el procedimiento
- f. Por la inasistencia de la parte complementaria sin causa justificada, por dos ocasiones.
- g. Las partes incurrir en desatención a tres citaciones sin causa justificada.
- h. Por negativa de los participantes a suscribir el convenio final
- i. Por que se haya dado fin al conflicto mediante resolución judicial
- j. Por declaración de improcedencia por no ser derechos transigibles.

Lo anterior se explica para contextualizar al lector, no obstante es importante señalar que el objeto de estudio de este Trabajo de Obtención de Grado es la percepción consciente de la implicación de la persona del mediador en el desarrollo del método alternativo la cual está sujeta a uno o la combinación de varios modelos de negociación según considere pertinentes.

#### **2.14. Los modelos de negociación más utilizados en la mediación**

En México, como en otros países que utilizan los métodos de justicia alternativa, se ha optado por el uso de modelos de negociación que han probado ser efectivos. El tercer interventor o prestador de servicio de métodos alternos, al que en lo sucesivo y para efectos de este TOG, se denominará “mediador”, decide cual es el modelo de negociación más pertinente dependiendo de la naturaleza del conflicto y la situación en la que lleguen las partes.

Los tres modelos de negociación más utilizados son: el Harvard, el Transformativo de Bush y Folgers, y el Circular Narrativo de Sarah Cobb.



### 2.14.1. El Modelo Harvard

El Modelo Harvard o de Mediación Colaborativa fue creado en 1979 por Roger Fisher, abogado, y William Ury, antropólogo. Su objetivo,

es que las partes puedan concretar una negociación colaborativa asistida por un tercero, procurando que resuelvan el conflicto [...].durante el cual el mediador procura facilitar la comunicación y la interacción entre las partes con el fin de disminuir las diferencias, lograr el acuerdo y superar la disputa (Pesqueira y Ortiz, 2010, p. 187).

Fisher, Ury, & Patton (2011) estudiaron que detrás de cada narrativa se esconden los intereses de las partes. Esto identifica el problema de fondo, además de proveer información respecto de los puntos en que ambas coinciden y que cada una estaría dispuesta a negociar. El proceso inicialmente se sustentaba en cuatro pilares: centrarse más en las personas que en los problemas, descubrir sus intereses, sondear opciones o posibles soluciones y verificar en qué criterios estarían dispuestas a negociar. Aunque según Pesqueira y Ortiz (2010) actualmente se han ampliado a siete; alternativas, intereses, opciones, criterios compromisos, comunicación y relación.

Este modelo, se basa en preguntas abiertas poniendo especial énfasis en el futuro para evitar que regresen al pasado y así desactivar las emociones negativas; que ayuden a revalorizar los puntos de acuerdo y superar el caos. El mediador busca conseguir el acuerdo disminuyendo sus diferencias de poder, y que las partes se comprometen a no repetir el desacuerdo; pero no busca modificar la relación entre las partes, explican Pesqueira y Ortiz, (2010, pp. 187-188).

El proceso funciona sumamente bien cuando existen intereses y/o motivaciones mutuas, no obstante ello supone que los participantes tienen motivos y son capaces de llegar a un acuerdo porque tienen una idea suficientemente clara sobre sus problemas, pueden negociar y son capaces de aceptar un resultado equitativo analiza Lisa Parkinson (2005, p. 45).

“Aunque al inicio se invite a los participantes a expresar sus sentimientos, se espera que después los dejen de lado. Esto no es posible para muchas personas sobre todo en materia de separación y divorcio” (Parkinson, 2005, p. 46) es por eso que este tipo de modelo no se diseñó para las familias, sino que por su practicidad se utiliza en la mediación civil y comercial. Aunque existe evidencia que también fue utilizado para problemas internacionales en las administraciones de Carter y Reagan. Su utilización sigue vigente hasta la fecha (Fisher et al., 2011).

### **2.14.2. El modelo Transformativo**

El modelo Transformativo de Bush y Folger permite que los participantes “marquen al mediador la dirección a seguir [...] los componentes centrales son: oír y escuchar (la escucha activa del mediador) y posibilitar que las partes se oigan y se escuchen recíprocamente” (Parkinson, 2005, p. 47) es utilizado, según lo describe Carmelo Hernández Ramos (2014), para que las partes se revaloren para potenciar su protagonismo y reconozcan su co-protagonismo en el conflicto. Utiliza las preguntas circulares y reflexivas, “ya que se considera (al igual que Sara Cobb), que el conflicto se retroalimenta a través de los protagonistas” (Pesqueira y Ortiz, 2010, p.189). Su meta es modificar la relación entre las partes sin importar si llegan a un acuerdo o no (pp. 70-74).

Ya que se centra en las relaciones humanas para fomentar su crecimiento moral, promover su revalorización y el reconocimiento de cada persona, tiene fuertes efectos terapéuticos que se podrían decir “humanizan” a las personas para que concilien sus diferencias en la medida en que los participantes encuentran una nueva mirada del otro y de sí mismos. Así los conflictos no son considerados como problemas, sino como oportunidades de crecimiento y transformación, aclaran Pesqueira y Ortiz (2010, pp. 188 - 189).

Bush y Folger se percataron que dada la naturaleza del conflicto familiar, muchas personas llegan a la mediación con un desgaste emocional fuerte que les impide ser

productivas por que las partes no están en una situación emocional equitativa. Es por eso que este modelo se preocupa primero por que las partes se revaloren para equilibrar la carga emocional para que la parte más vulnerable pueda ejercer su autonomía, su responsabilidad, y por ende pueda tomar mejores decisiones en su relación presente y futura.

### 2.14.3. El Modelo Circular Narrativo

El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb, explica Pilar Munuera (2007), es utilizado en la mediación comunitaria o en grupos multiétnicos. “Esta teoría comparte con la terapia familiar sistémica la aplicación de técnicas como la reformulación, la externalización, la connotación positiva, las preguntas circulares, además de otras” (Pesqueira y Ortiz, 2010, p. 190). A través de estas técnicas, procura desarrollar una comunicación circular para legitimar a las personas y fomentar la reflexión. La función del mediador será construir una historia alternativa, que permita ver el "problema" por todas las partes desde otro ángulo para cambiar el significado transformando la historia que traen las partes a la sesión y lograr un acuerdo, aunque ésta no es la meta fundamental, afirma Munuera (2007, pp. 86-88).

Según Pesqueira y Ortiz (2010) una de las premisas de este modelo es que con el lenguaje construimos y des construimos la realidad. Así cada protagonista concibe su propia realidad y la expresa; consecuentemente, este mensaje provoca o dispara reacciones en el otro que se retroalimentan de manera circular. A esto se le llama causalidad circular (mencionada en el Método de mediación transformativa), pero para Sara Cobb significa que no hay causa única que produzca un determinado resultado, sino que existe una causalidad de tipo circular que permanentemente retroalimenta y sugiere que modificando las narraciones modificamos la precepción de la realidad. Su método, no busca borrar las diferencias, sino aumentarlas hasta un determinado punto en que comiencen a aparecer estructuras disipativas creando un nuevo orden, diferente al que traían los participantes desde sus posiciones (pp. 189-190).

A diferencia de los métodos anteriores, en este método el mediador debe desordenar el caos y crear un nuevo orden. Pues no basta sólo con que las partes se desahoguen y reflexionen sus ideas; sino que busca cambiar el significado de las historias que las partes expresan para sanar su relación.

#### **2.14.4. Conclusiones**

En todos los modelos es de vital importancia que el mediador pueda crear las condiciones para que se logre un acuerdo o un cambio en la relación. Tal como lo sugiere Rogers (1985): esto se puede llevar a cabo al entrar en contacto con las partes, haciendo a un lado sus asuntos personales para poder enfocarse en cada una de ellas con una escucha activa; su comunicación verbal y no verbal deberá comunicarles congruencia, siendo lo más auténtico posible; deberá escuchar atentamente a las partes para comprender la situación individual de cada uno de manera empática evitando formular juicios; consecuentemente podrá transmitir una consideración positiva incondicional a cada uno que permita igualar sus posiciones. Sus respuestas de escucha y de acción deberán no sólo expresar verbalmente que los comprende, sino deberá lograr que cada una de las partes perciba esa comprensión (pp. 49-50).

Al respecto, Lang & Taylor (2000) evidencian que

en el campo de la resolución de conflictos, y en particular en la mediación comunitaria, la familiar, la mercantil, la de políticas públicas y conflictos ambientales, [...] se ha retado a los mediadores a que examinen las premisas que sostienen su trabajo. De ahí que se hayan desarrollado numerables y valiosas fuentes de consulta literaria [...] que explican y examinan su práctica y sus teorías (Lang & Taylor, 2000, párrafo 1).

“Aun cuando toda esta literatura creada para entender y desarrollar las habilidades para la práctica de la mediación, ninguna habla de los procesos de educar a los mediadores para que se profesionalicen” (Lang & Taylor, 2000, párrafo 3) “los mediadores deberán entender que necesitan ir más allá de los modelos de negociación que aprendieron” (Lang & Taylor, 2000, párrafo 4).

Lang & Taylor (2000), ambos capacitadores de los estudiantes internos de los juzgados, descubrieron que las creencias, las teorías y la información que tiene el mediador pueden afectar su desempeño en el proceso de mediación. Consecuentemente consideraron que para mejorar la calidad en los servicios de mediación era indispensable de-construir esta interacción a través de incorporar en su capacitación y en su práctica profesional la habilidad de la reflexión personal. (párrafo 6 - 7). Lang (1998) comprobó que cuando los mediadores hacen un ejercicio reflexivo de sus mediaciones pueden reconocer aspectos de su implicación personal para identificar sus hipótesis, el razonamiento detrás de sus estrategias y su enfoque, y el impacto que tuvieron en las partes sus intervenciones (párrafo 16).

Estos métodos auto-evaluativos se utilizan frecuentemente para mostrar patrones de pensamientos reflexivos para sentar evidencia del desarrollo profesional de los mediadores [...] que al final de su capacitación les ayudan a definir sus habilidades a través de esta reflexión constante [...] los mediadores que hacen reflexión no es que “reúnan” varias habilidades, sino que desarrollan una consciencia que les ayuda a adaptar estas estrategias a las características especiales de cada mediación [...] se preguntan: “¿Podría haber respondido diferente en cualquier etapa de la mediación?” “¿Qué habilidad adicional requiero?” “¿Cómo puedo adquirirlas?” estos mediadores profesionales comúnmente se caracterizan por llevar patrones de pensamiento de reflexión y un alto grado de auto-crítica (Lang, 1998, Lang & Taylor, 2000).

En gran medida este análisis deberá ser una autocrítica constructiva con el propósito de mejorar en cada intervención y lograr un impacto positivo que repercuta en la reconstrucción del tejido social.

## CAPITULO 3 Planteamiento del problema

En este capítulo se Plantea el Problema, se explican los supuestos en los que se basa la investigación que marcaron el diseño de la intervención; se presentan las preguntas que esta intervención pretende contestar con lo reportado por los participantes del taller durante y después de la intervención. Y se presentan los objetivos que dirigen este trabajo de obtención de grado.

Como se mencionó con anterioridad, el período de duración máxima del desarrollo de la mediación para los asuntos penales es de un mes improrrogable y para lo civil y familiar es de dos meses, es muy corto. Por lo que la actuación del mediador debe ser muy eficaz para lograr crear las condiciones para que, en tan poco tiempo, las partes se motiven a diseñar un acuerdo que les restituya el daño.

Basadas en las teorías que respaldan la importancia de adquirir un mayor conocimiento personal a través de practicar la percepción consciente y la reflexión autocrítica de los significados de las experiencias internas del mediador en el desarrollo de su mediación. Se pretende hacer consciencia de la necesidad del mediador de desarrollar:

la habilidad para escuchar su voz interna y sin vacilar a la crítica de sus acciones se cree que contribuye a una mejora constante en su desarrollo [...] desarrollar un pensamiento reflexivo pudiera ayudar a los mediadores a hacer inferencias y estimularía el crecimiento personal y profesional (Lieberman, et al., 2005 pp. 240 - 241)

### 3.1. Propuesta

Dada la importancia de la implicación personal consciente en el mediador, la cual hasta el momento no es prevista, ni incluida en la formación de los mediadores; este Trabajo de Obtención de Grado hace la propuesta que el mediador podría mejorar el desarrollo de su mediación a través de un mayor conocimiento personal. Para ello se diseñó e

implementó un taller de conocimiento personal que incentiva la práctica de la percepción consciente y la reflexión autocrítica de las emociones, pensamientos y conductas que emergen en sus interacciones o mediaciones, con el objetivo de poderlos reconocer y advertir los disparadores de esas discrepancias suscitadas para actualizarlos y transformarlos en herramientas de apoyo en sus relaciones y/o intervenciones; haciendo más fácil adherirse a los principios de honestidad, neutralidad e imparcialidad.

Se cree que este ejercicio es vitalicio no sólo para la eficacia en su desempeño en mediación, sino para todas sus relaciones interpersonales e intrapersonales.

### 3.2. Supuestos

Este Trabajo de Obtención de Grado se basa en el **supuesto de** que el taller de conocimiento personal RECONNECTA promueve en los mediadores en formación un mayor conocimiento personal a través de la práctica de la percepción consciente y la reflexión autocrítica de emociones, pensamientos y conductas. Igualmente se pretende que mediante este proceso el mediador acepte lo que le pasa para que lo pueda transformar en un recurso.

### 3.3. Las preguntas de la intervención

1. ¿qué reportan los participantes haber descubierto de sí mismos con RECONNECTA?
2. ¿qué reportan los participantes haber descubierto que se repite?
3. ¿qué reportan los participantes haber descubierto que les llama más la atención?
4. ¿qué cambios reportan los participantes después de RECONNECTA?

### 3.4. Objetivos de la intervención

- a. Implementar el taller de conocimiento personal RECONNECTA a los mediadores en formación mediante las técnicas de la Psicología Humanista y el Enfoque Centrado en la Persona ECP
- b. Describir descubrimientos sobre sí mismos con RECONNECTA; lo que se repite; lo que llamó más la atención; y los cambios que reportan los participantes después de RECONNECTA.



## **CAPITULO 4 Marco Metodológico de la Intervención, y su Justificación Teórica**

En este apartado se presenta la fundamentación teórica de la metodología y el enfoque metodológico de la investigación para diseñar la intervención. Se describe cómo se eligió la muestra, cómo se recolectaron los datos y cómo se hizo el análisis de los resultados.

### **4.1. Fundamentación Teórica de la Metodología de la Investigación**

De acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2006) Desde la segunda mitad del siglo XX existen dos enfoques principales o aproximaciones al conocimiento: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo de investigación. Ambos observan y evalúan fenómenos; establecen suposiciones; demuestran sus fundamentos; revisan las suposiciones sobre pruebas o análisis; proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras (p. 4).

Sus diferencias radican en lo “epistemológico (o teoría del conocimiento), que en pocas palabras significa qué postura fija un investigador o toma cada quien ante la realidad” (Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista, 2006 p. 22).

No obstante, ambas metodologías son diferentes en cuanto a su orientación. El cualitativo pretende entender las experiencias de los participantes, no a predecirlas, acotarlas y medirlas. Los datos emergen de los puntos de vista de los participantes y se describen y se analizan según su significado, en lugar de compararlos con predicciones o estudios previos. Se analizan de manera circular, emergente y flexible para reportarlos de manera reflexiva y con aceptación a tendencias. Porque se busca reconstruir la realidad tal y como la observan los participantes, en vez de tratar de construir y demostrar teorías. La lógica y razonamiento del investigador es inductiva, interpretativa y fenomenológica para descubrir las hipótesis que emergen de los datos.

Su meta es comprender la realidad interna de la percepción del individuo. Este es el método más utilizado en las disciplinas humanísticas.

#### 4.2. Justificación de su Elección

De la explicación que precede, y dado el objeto estudio de este Trabajo de Obtención de Grado, se optó por llevar a cabo el análisis de esta intervención de manera circular cualitativa e inductiva desde una perspectiva interpretativa fenomenológica para comprender la naturaleza profunda de las realidades de cada participante de RECONNECTA.

Se pretendió hacer de RECONNECTA un taller para que cada participante explorara su historia personal; reconociera sus prejuicios elegidos e impuestos por su sistema social; y se escucharan a sí mismos, en las dinámicas estructuradas planeadas de elaboración individual y grupal. El objetivo de todo este proceso, fue que sus participantes pudieran adquirir un mayor conocimiento de sí mismos a través de la práctica de la percepción consciente y la reflexión autocrítica de sus conductas, emociones y pensamientos que toman lugar en sus interacciones con la invitación a actualizarlos y transformarlos en herramientas eficaces para su crecimiento personal y profesional.

Así el investigador de este trabajo y facilitador del taller, se centró “en la comprensión de una realidad [...] a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, es decir desde una perspectiva interna (subjetiva)” (Quintana y Montgomery, 2006, pp.47-48) que “estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se encuentran” (Taylor y Bogdan, 1987; en Álvarez-Gayou, 2003, pp. 6-8). No obstante, aun cuando “el investigador suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones [...] los investigadores son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio”, (Taylor y Bogdan, 1987 en Álvarez-Gayou, 2003, pp. 6-8); el investigador / facilitador fue consciente de las interferencias que a su vez estos le provocaron.

### **4.3. Elección de la muestra, recolección de datos y su análisis**

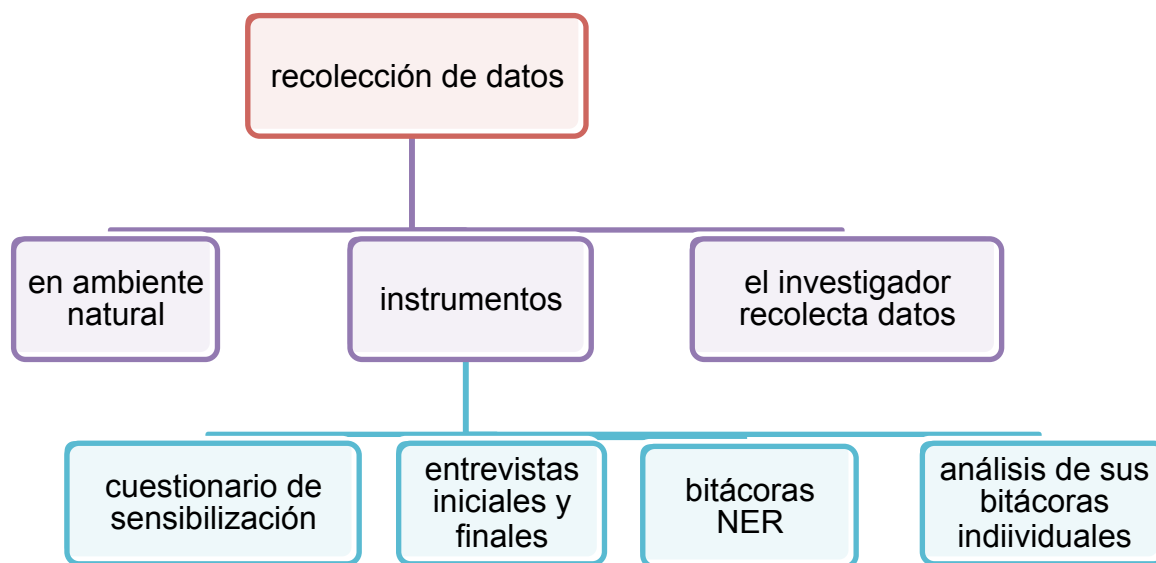
Según Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2006) “en la investigación cualitativa el muestreo, la recolección de datos y su análisis ocurren en forma paralela” (p. 580).

#### **4.3.1. La muestra**

En concordancia con las sugerencias de Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2006) se optó por seleccionar una muestra propositiva no probabilística elegida sobre el propio conocimiento de la población de mediadores en formación que de manera voluntaria decidieron participar en RECONNECTA (p. 560). El taller fue ofrecido a un grupo de 13 participantes de un diplomado en Métodos Alternos. De los 13 inscritos, solo permanecieron 9; 4 hombres y 5 mujeres de 24 a 60 años de edad.

#### **4.3.2. La recolección de datos**

Estos diseños fenomenológicos se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes para describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente. Salgado Lévano (2007) (p.73) y Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2006) (p. 580) coinciden en que las herramientas para la recolección de datos: las entrevistas, grupos de enfoque, recolección de documentos y materiales e historias de vida se dirigen a encontrar temas sobre experiencias cotidianas y excepcionales. Consecuentemente, el modelo elegido para este estudio fue el siguiente:



Todos los participantes hicieron sus bitácoras y a 7 de 9 participantes del taller se les hicieron las entrevistas finales (p. 560). Se optó por la triangulación de métodos de recolección de los datos porque siempre es “conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar datos [...] de esta manera el sentido de entendimiento [...] será mayor que si únicamente llevamos a cabo las entrevistas” (Hernández Sampieri et al., 2006, p. 623).

#### 4.3.2.1. El proceso de la recolección de los datos

1. Después que los participantes firmaron individualmente el consentimiento informado (ANEXO 1) que autorizó la video y/o audio grabación; y transcripción de entrevistas, sesiones y bitácoras, con el propósito de presentarlas como material de estudio para esta intervención, y que al mismo tiempo procura resguardar de manera confidencial la identidad de los participantes. **Se aplicó a cada uno de los 9 mediadores en formación un cuestionario (de elaboración personal) de sensibilización previo a las entrevistas en profundidad (ANEXO 2) con 28**

preguntas que enlistaban posibles emociones, pensamientos y conductas que pudieron experimentar en sus interacciones o mediaciones como “difíciles” para mostrar el grado de implicación con respuestas en escala de Likert (nunca, pocas veces, algunas veces, la mayoría de las veces y siempre). Este mismo se les volvió a aplicar al final del taller para registrar los cambios reportados y valorar si en realidad hubo un cambio en sus en el nivel de consciencia de su implicación después del taller de conocimiento personal para el mediador en formación denominado RECONNECTA.

La utilización de ambas herramientas es complementaria sobre todo en contextos previos a las entrevistas, afirman Hernández Sampieri et al. (2006) (p. 597). Por esta razón se optó por el uso de un cuestionario de sensibilización previo a las entrevistas ya que no afecta el esquema inductivo, sino que puede “apoyar en datos estadísticos [...] para dimensionar el problema [...] en términos de ideas y prácticas” (Hernández Sampieri et al., 2006, p. 532).

2. Posterior a la aplicación del cuestionario y previo al inicio del taller RECONNECTA se entrevistaron 6 personas inscritas, 5 mujeres y 1 hombre de 24 a 60 años de edad, con la técnica de **entrevista semi-estructurada**. El objetivo principal de esta entrevista fue conocer cómo han vivido sus “temas difíciles” en sus interacciones o mediaciones. La entrevista se basó en las siguientes preguntas:

1. ¿Qué temas has notado te son difíciles abordar o tratar?
2. Puedes darme un ejemplo
3. ¿Qué sucedió contigo en ese momento?
4. ¿Cómo te sentiste? ¿dónde lo sentiste?
5. ¿Qué hiciste?
6. ¿Qué dejaste de hacer?
7. Esto que me platicas ¿te sucedió a tí?

Dos mujeres, de los 6 entrevistados, se dieron de baja después de iniciado el curso porque les fue imposible seguir asistiendo por sus horarios de trabajo.

Esta misma entrevista se hizo a 7 participantes al finalizar RECONNECTA, para registrar los cambios ocurridos.

Las entrevistas se hicieron según lo establecido por Boyce & Neale (2006), quienes explican que este tipo de entrevista implica entrevistarse de manera intensiva e individual con un número pequeño de miembros de un grupo para explorar sus perspectivas respecto de una idea, un programa o una situación particular. Es ideal cuando se requiere información detallada acerca de los pensamientos y conductas o para explorar nuevos asuntos a profundidad que ofrezcan un panorama más completo de lo que piensa la persona (p. 3). Para Robles (2011), esta entrevista juega un papel importante para adentrarse en su intimidad y comprender la individualidad de cada uno sobre su vida cotidiana. Se plantea un guión sobre temas generales y poco a poco se va abordando. En este sentido, la creación de una atmósfera en la cual se expresen libremente y la creatividad deben estar a flote constantemente, además de evitar hacer preguntas directas y cerradas, amenazantes y ambiguas; simplemente se explora, detalla y rastrea sobre la información más relevante para los intereses de la investigación, en un tiempo no mayor de dos horas de duración para evitar el cansancio o la fatiga por parte del entrevistado (pp. 39-41). Así que todos estos aspectos fueron cuidados al hacerlas.

3. Al final de cada sesión **contestaron individual y brevemente en una bitácora “¿qué cosas nuevas aprendí de mi hoy?”**. Esta fue entregada al facilitador al final de cada sesión. Para poder dar seguimiento a los avances sobre la experiencia personal de cada uno.
4. **Para la evaluación personal global** todas las bitácoras les fueron devueltas una sesión previa a la sesión final para que las analizaran, contestaran y reflexionaran en una bitácora llamada NER (Nuevo, Énfasis y Repite) ¿qué cosas nuevas aprendí de mi?, ¿qué me llama más la atención? y ¿qué constantes encontré?.

Ambos tipos de bitácoras, por sesión y global, son documentos escritos personales de registro “tienen la ventaja de que fueron producidos por los participantes del estudio [...] se encuentran en su ‘lenguaje’ y usualmente son importantes para ellos” (Hernández Sampieri et al., 2006, pp. 614-616).

“Esta clase de datos es muy útil capturar de manera completa [...] y sobre todo, entender los motivos subyacentes, los significados y las razones internas del comportamiento humano” (Hernández Sampieri et al., 2006, p. 583)

La siguiente tabla No. 1 “Para Recolectar Datos” ilustra de manera resumida y simplificada los instrumentos de recolección de información aplicados a los participantes de RECONNECTA y su propósito.

PARA RECOLECTAR DATOS		
MÉTODOS	QUÉ	PROPÓSITO
Cuestionario 28 preguntas con respuestas escala likert (desde nunca hasta siempre)	seleccionar posibles emociones, pensamientos y conductas que el entrevistado pudo haber experimentado como “difíciles” en sus interacciones o mediaciones	Sensibilizar al participante previo a la entrevista inicial y a la final de RECONNECTA respecto de su memoria de eventos que vivió como difíciles.
entrevista semi- estructurada inicial	Conocer 1. ¿Qué temas has notado te son difíciles abordar o tratar? 2. Puedes darme un ejemplo 3. ¿Qué sucedió contigo en ese momento? 4. ¿cómo te sentiste? ¿dónde lo sentiste? 5. ¿Qué hiciste? 6. ¿Qué dejaste de hacer? 7. Esto que me platicas ¿te sucedió a tí?	Conocer cómo han vivido sus “temas difíciles” en sus interacciones o mediaciones antes de RECONNECTA
entrevista semi- estructurada final	Mismas preguntas de la entrevista inicial	Cerrar Taller y conocer si notaron cambios en sus interacciones o mediaciones durante y después de RECONNECTA
Bitácora individual al final de cada sesión	Los participantes contestaron después de cada sesión ¿qué cosas nuevas aprendí hoy de mí mismo?	Revisar aprendizajes y avances individuales por sesión y Promover el conocimiento personal  a través de su percepción consciente y la reflexión autocrítica
Bitácora final: NER Nuevo – Énfasis – Repite	Análisis global de sus bitácoras individuales por sesión describiendo lo nuevo que aprendieron de sí mismos, lo que les llama más la atención y las constantes que se repiten	Ayudar al participante a revisar sus avances para concretar y cerrar su aprendizaje



### 4.3.3. El análisis

Por recomendaciones tomadas de Hernández Sampieri et al. (2006), el análisis se hizo de las “narraciones de los participantes” reportadas en, las entrevistas finales audio grabadas; las bitácoras por sesión; y, en las bitácoras finales NER (p. 560). Que en línea con Salgado Lévano (2007) se basa en el análisis de discursos y temas orientados a la adquisición de un mayor conocimiento personal buscando sus posibles significados en cuanto a su temporalidad, espacio, corporalidad (percepción consciente, reflexión autocrítica, y aceptación de conductas, emociones, y pensamientos), y el contexto relacional o los lazos que se generaron durante las experiencias (p. 73).

Se siguieron los lineamientos que, Robles (2011) (pp. 45-46); Boyce & Neale (2006) (pp. 7-9); y, Hernández Sampieri et al. (2006) (p. 180); describen para el proceso de análisis de la información y se detallan:

1. **Los temas se identificaron** con base en lo que da respuesta a las preguntas de investigación que es lo reportado en cuanto a, las cosas nuevas que descubrieron de sí mismos; lo que encuentran que se repite; lo que les llamó más la atención; y, los cambios que surgieron después de RECONNECTA. A partir de ahí, se desarrollaron las categorías con base en lo que podría interpretarse como conocimiento personal, percepción consciente, reflexión autocrítica y la aceptación de conductas, emociones y pensamientos.
2. **La información se indexó**, ordenando las citas textuales de los participantes por temas, categorías y subcategorías para compararlas. “Las unidades de análisis se tomaron a partir de la saturación de categorías según el entendimiento y la naturaleza del fenómeno” (Hernández Sampieri et al., 2006, p. 560).

3. **Las citas se** re-ordenaron de acuerdo a lo que podría interpretarse como conocimiento personal, percepción consciente, reflexión autocrítica y la aceptación de conductas, emociones y pensamientos; y a lo que correspondía a su categoría de “descubrimientos”; “se repite”; “llama la atención”; y, “cambios”; para reducir la información **comparando y contrastando las similares con relevancia al tema**; y se abrió un nuevo tema que no fue contemplado, pero es importante mencionarlo porque surgió posiblemente como una consecuencia provocada por el conocimiento personal nuevo adquirido que se llamó “planes de acción”.
  
4. **La información fue interpretada y guiada** por, las palabras; el contexto; su consistencia interna; su frecuencia; y por su comentario contestando las preguntas de la intervención, como lo reportado respecto de sus “descubrimientos” de sí mismo al estarse observando conscientemente; lo que reportan como “se repite” en las bitácoras NER con la terminación “R”; lo que reportan como que les “llama la atención”, en las bitácoras NER con la terminación “E”; lo que reportan como que “cambios” que vivenciaron durante y después de RECONNECTA, en las todos los instrumentos de recolección de datos; igualmente, lo que reportan como sus “planes de acción” a hacer como un compromiso a seguir después del taller.

#### 4.3.4. Categorización

Se emplearon las siguientes categorías :

- *conocimiento personal* es, según Parra (2014), el conocimiento de uno mismo que involucra una variedad de elementos, tales como las emociones, las actitudes, los comportamientos, los rasgos, las metas, los motivos y los recuerdos autobiográficos (pp. 28-33); en resumen, es lo que los participantes reportan como “lo nuevo que aprendí o descubrí de mí mismo”
  
- *percepción consciente*, para Parra (2014) es la habilidad de la persona de enfocar su atención hacia su interior y estudiarse a sí misma, como si estuviera mirándose

en un espejo. Esto incluye procesos de pensamiento auto-reflexivo, auto-evaluación e introspección. Es verse a sí mismos como observadores y como sujetos de observación (pp. 28-33), o de lo que los participantes reportan como “haberse dado cuenta”.

- *reflexión autocrítica*, como Parra (2014) explica que es un proceso que forma parte de la percepción consciente, porque se da durante la examinación introspectiva (pp. 28-33) en donde la experiencia pasa de ser percibida a ser analizada como su conclusión o “consecuencia de haberse dado cuenta” .
- *aceptación*, explica Rogers (2012), que este término se puede entender mejor utilizando las palabras de Soeren Kierkegaard “ser la persona que uno realmente es”. Esta descripción, por simple que parece, habla de un proceso de transformación real porque en esta fase los participantes admiten tomar consciencia y responsabilizarse de las emociones, pensamientos y conductas que les suceden en sus interacciones. Estas se definen como sigue,
  - emociones: o la significación del estado afectivo registrado en la memoria emocional
  - pensamientos: o el origen y el tipo de razonamientos
  - conductas: o las reacciones condicionadas

Finalmente:

lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas [...] en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos [...] los datos que nos interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, proceso y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes [...] de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento ( p. 583)

Es importante mencionar que con este Trabajo de Obtención de Grado se busca generar el conocimiento para promover la consciencia en las autoridades que regulan las capacitaciones, en los centros de capacitación y en los mediadores la necesidad de que su implicación personal podría dejar de obstaculizar su imparcialidad, neutralidad y

honestidad y convertirse en un instrumento guía durante el desempeño de su mediación si se trabaja y se atiende con un proceso de mayor conocimiento personal que RECONECTA ofrece.

#### 4.3.5. Las transcripciones

Todas las transcripciones se hicieron de acuerdo a las convenciones que marca la Vienna Oxford International Corpus of English (VOICE) versión 2.1 de junio del 2007, de Breiteneder, Pitzl, Majewski, & Klimpfinger (2006). Las convenciones VOICE que se utilizarán son como sigue:

Símbolo	Para denotar
"?"	Entonación elevada
"."	Entonación decreciente
Palabras en mayúscula	Énfasis
(.)	Pausa menor a medio segundo
(2)	Pausa mayor a un segundo
<1> palabra </1>	Pronunciadas al mismo tiempo
=palabra	Continuación que coincide
"."	Sonidos alargados
".."	Sonidos alargados más de 2 segundos
pa- pa- para	Repetición de palabras y frases
Particip- -ación	Guión cuando no completan la palabra
@	Risas
<@>palabra</@>	Diálogo entre risa (puede ser disimulada)
(palabra)	Cuando la voz es ininteligible
<rápido> palabras </rápido> <susurro> palabras </susurro >	La manera de hablar
<tose> palabras </tose> <llora> palabras </llora>	Los sonidos del entrevistado
<asiente> <se lleva la mano al mentón> <cabeza de arriba a abajo> <cruza los pies >	La retroalimentación no verbal
{le suena el celular}	Los eventos del contexto
<empieza Rafael MF2 Reconnecta 2017 -entrevista inicial enero 2017- _01:27> <termina Rafael MF2 Reconnecta 2017 -entrevista inicial enero 2017- _16:27>	Los límites de la transcripción
{conversación paralela entre E y MF2}	Conversación paralela

La explicación anterior se hace porque los fragmentos de sentido de la entrevista final, pueden traer estos símbolos que denotan de manera explícita no sólo la narrativa, sino cómo sucedieron los hechos.

## **CAPITULO 5 Los métodos para la intervención y la justificación teórica de su validez**

En este capítulo se explica que es importante que los facilitadores de la relación de ayuda cuiden de su salud; se muestran los instrumentos para promover la práctica de la percepción consciente y reflexiva que hacen referencia a las manera de percibir y escuchar el mundo. Así mismo, se presenta de manera sintetizada los instrumentos de psicometría de la personalidad que se aplican en universidades y en ambientes laborales, se presenta su validez y confiabilidad; finalmente se muestran los tipos de instrumentos elegidos para el taller.

### **5.1. Métodos para la intervención**

#### **5.1.1. Para la sensibilización y el conocimiento personal**

Previo a la elección de estos ejercicios se buscaron y se probaron por el investigador de este estudio múltiples instrumentos que existen en el mercado.

Muchos de ellos se utilizaron como información para el encuadre y para dar sustento y forma a varias de las sesiones de RECONNECTA. Como son: el autocuidado, la percepción consciente y la reflexión autocrítica desde la rueda de la consciencia, los lugares desde donde se escucha, los tests de conocimiento personal y algunos instrumentos para promover el conocimiento personal, la percepción consciente y la reflexión autocrítica. Todos estos se explicarán y se justificará su elección detalladamente a continuación.

#### **5.1.2. La importancia del cuidado personal de los profesionales de la salud o facilitadores**

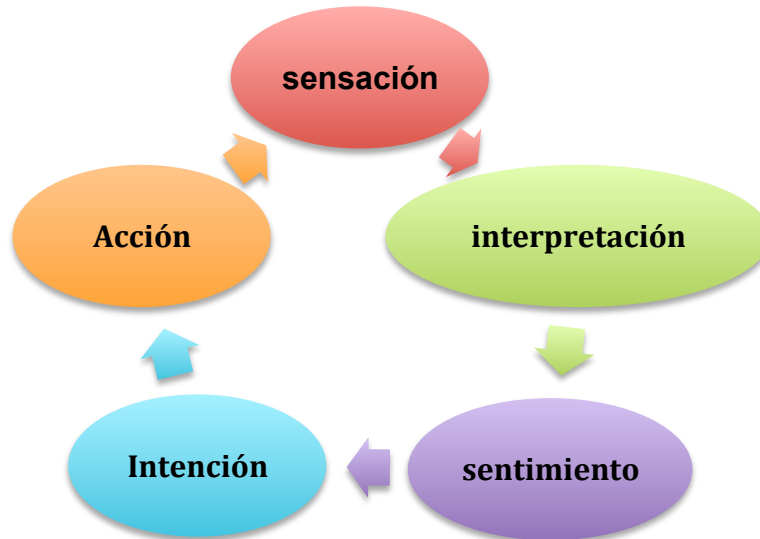
Afirman Richards, Campenni & Muse-Burke (2010) que los profesionales de la salud o facilitadores son susceptibles a implicarse por lo que tienden a desgastarse lo cual

puede afectar su desempeño, por lo que consideran éticamente imperativo se comprometan a buscar su cuidado personal (pp. 247-248). Carroll, Gilroy & Murra (1999), encontraron que existen estudios que indican que el cuidado personal se define en función del trabajo personal, del apoyo inter-relacional, del desarrollo profesional y de las actividades físicas y recreativas (p. 135). Es decir que el cuidado personal aparte de que está vinculado, “tiene un efecto directo en el auto-conocimiento, la auto-conciencia y el bienestar” (Richards et al. 2010 p. 248).

### 5.1.3. Para la percepción consciente y la reflexión autocrítica desde la rueda de la consciencia

Richards et al. (2010) hacen énfasis en que el conocimiento personal es un estado resultado de un comportamiento, y que la auto-conciencia es mantener ese conocimiento personal y la atención de uno mismo con lo que le rodea, que de practicarse podría facilitar su comprensión, misma que puede ser interpretada como el conocimiento de las intenciones y motivos personales (p. 251).

Una de las herramientas que pudieran ayudar a mantener la percepción consciente y la reflexión autocrítica puede ser la rueda de la consciencia elaborada por Miller, Numbally, & Wackman (1976) que describe que la auto-conciencia faculta a la persona a que procese la información que posee con respecto de las **sensaciones** que percibe; la **interpretación** que les da, al identificarlo con un **sentimiento**; que posiblemente después provocará una **acción** movida por una **intención**. A continuación se ilustra y explica cada elemento (p. 120):



- **las sensaciones** están vinculadas a los sentidos con los que se percibe (la vista, los oídos, el olfato, el gusto y el tacto).
- **la interpretación** involucra darle una significación a esa sensación, consecuencia del propio marco de referencia, producto de una información que posee de sus experiencias e interpretaciones pasadas.
- **el sentimiento** involucra una respuesta emocional o afectiva a la información sensorial recibida y al significado que se le dio.
- **la intención** involucra lo que la persona desea obtener de esa situación.
- **la acción** es una respuesta conductual basada en la información sensorial recibida, su significación o interpretación, sus sentimientos y sus motivaciones o intencionalidad (Miller et al.1976, pp.120-121).

Todo este proceso es el resultado de la información que se genera en el flujo de una interacción en cada participante de manera simultánea y con múltiples significados (pp. 120-121).

Miller et al. (1976) hacen énfasis en que la experiencia no necesariamente sucede en esa secuencia. Sino que si, por ejemplo, la sensación está afectada por un sentimiento



como una afectación emocional de la persona, tendrá un impacto mayor en su capacidad para recibir esta información. Otro ejemplo sería cuando una persona interpreta la sensación que recibe si está poderosamente influenciada por una motivación específica; se enfocará en alguna de esas sensaciones e ignorará otra información (p. 121).

Así es que “cuando estos cinco tipos de información no se interrelacionan, podrían surgir algunas conductas, resultando en manifestaciones de una auto-conciencia inadecuada y una comunicación ineficaz. Entonces la comunicación se torna incompleta y/o incongruente” (Miller et al., 1976, p. 121). Es decir que le falta una característica de la información, lo que ocasiona conflictos, ya sea intrapersonales o interpersonales. Lo cual podría ser utilizado según Miller et al. (1976) como un área de oportunidad y crecimiento para recuperar esa congruencia en la auto-consciencia. Pero requerirá de un trabajo personal, que quizá será el cambio en los valores, expectativas, transformar la narrativa y significación de las experiencias, o el cambio en las motivaciones o incluso la modificación de una conducta (p. 122).

#### ***5.1.3.1. Pero ¿Cómo me puedo dar cuenta de que no se completó la consciencia plena?***

Pfeiffer & Jones (1976) explican 5 habilidades que se involucran en expresar la consciencia completa, como se expuso arriba:

- Cuando se expresa la sensación
- Cuando se interpreta la sensación
- Cuando se le etiquetan en un sentimiento específico
- Cuando se expresan las intenciones
- Cuando se expresan en acciones o conductas

Pero existe una habilidad adicional que es **cuando una persona expresa la consciencia total al expresarlo en primera persona**: yo percibo, siento, interpreto, etc..., aquí se indica la autoridad en la experiencia de la persona. Cuando una persona

habla de sí misma, no sólo expresa autonomía sino también se hace responsable de sí misma. En consecuencia evita colocarse en los extremos de tomar exceso de responsabilidad o la carencia de ella sobre su conducta, sentimiento, o circunstancia.

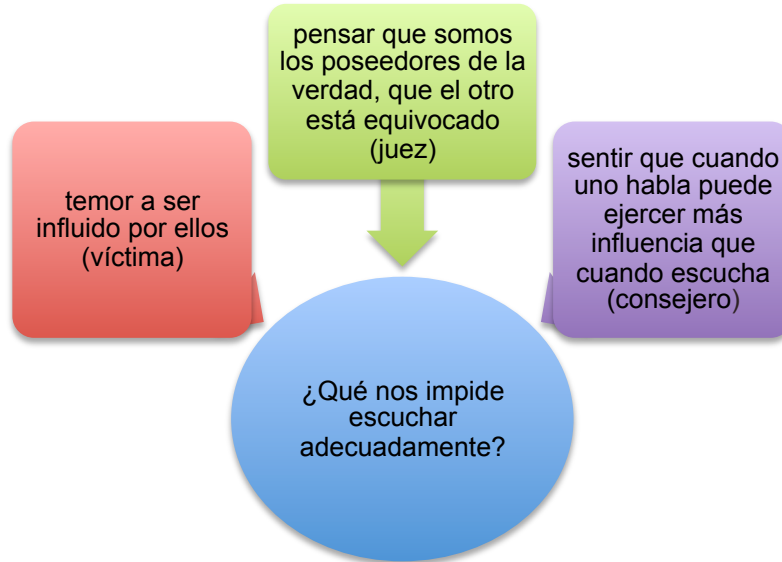
**Cuando una persona no se responsabiliza y permanece siendo víctima** de las circunstancias cree que su punto de vista no vale, que no aporta. Consecuencia de esto, se desvalora y no asume responsabilidad de lo que piensa, desea y siente. Por lo que utiliza medios indirectos para conseguir lo que desea haciendo sentir a los otros culpables por que son superiores a él, esperando llamar su atención.

**Cuando una persona se expresa con exceso de responsabilidad habla por los demás:** estás triste, los hombres deberían ser los que decidan en un matrimonio, todo lo el mundo lo hace...deberías de hacer esto de esta manera porque eso es lo correcto... Tienen poco o ningún respeto por el derecho y autonomía de los demás, consecuencia de esto manipulan, persuaden, interpretan y que ni siquiera harían en caso de verse enfrentados a lo mismo que su parte complementaria.

**Hablar de sí mismos incrementa la autonomía personal y su responsabilidad** de sus interpretaciones, actuaciones, sentimientos, intenciones y percepciones, más no de los de la otra persona. Así **da espacio al otro para que exprese** sus percepciones, pensamientos, sentimientos, intenciones y conductas y se responsabilice de ellos, explican Pfeiffer & Jones (1976, pp. 120-123)

#### 5.1.4. Los lugares desde donde se escucha

Valdría la pena analizar primero ¿Qué nos impide escuchar adecuadamente?. Al respecto Epstein Lou y Francine en Codina Jiménez, 2004 (pp. 7-11) explican:



	Sentimiento	¿qué le sucede a mi relación con el otro?	¿qué puedo hacer para mejorar mi escucha?
consejero	sentir que cuando uno habla puede ejercer más influencia que cuando escucha	suponemos que el otro espera que le demos una solución; generamos sentimientos de ineficiencia que aumentan su inseguridad y angustia; nos ubicamos en una posición de superioridad; la solución no le sirve, “nuestro lugar” y no desde el suyo	Calmar la ansiedad que nos provoca querer encontrar soluciones; porque creemos que de no hacerlo estamos demostrando desinterés; entender qué significa verdaderamente ayudar al otro; ayudar al otro implica escucharlo, aceptándolo y respetándolo, dejando que explore, pruebe e intente por sí mismo; para que pueda sacar sus propias conclusiones, expresándose con libertad.
víctima	temor a ser influido por ellos	nos preocupamos por cómo va a afectarnos lo que nos dice; tenemos miedo a las consecuencias; nos inserta en nuestros temores, dudas y angustias	Controlarnos; concentrarnos en su narrativa verbal (canal) y no verbal; reconsiderar todo lo que esta interacción nos “disparó” en nuestros propios problemas y temores.
juez	pensar que somos los poseedores de la verdad, que el otro está equivocado	postura crítica, aprobamos o desaprobamos; checamos si la contradice o no con nuestras creencias; no dejamos que aporten algo diferente; nos quedamos atados al pasado; nos colocamos en un plano de superioridad	ser humildes reconociendo lo poco que sé; lo poco que sé que no sé; y lo mucho que no sé; aprender a escuchar conscientes de nuestra propia ignorancia

*La Tabla 2 “Lugares desde donde se Escucha” representa un resumen de los lugares desde donde se escucha y fue elaborada por la autora de este Trabajo de Obtención de Grado*

### 5.1.5. La personalidad o self y tests de conocimiento personal

La personalidad o self, se compone de las maneras como una persona expresa sus propias sensaciones, lo que conforma el patrón de sus pensamientos, lo que le significan sus sentimientos, las intenciones que lo mueven y las conductas o acciones que le llevan a expresarse. Así mismo es producto de toda la historia personal y del ambiente socio-cultural en sus relaciones. Por lo que:

La personalidad utiliza las capacidades del temperamento innato para desarrollar defensas y compensaciones para las heridas recibidas en la infancia [...] sin darnos cuenta nos especializamos en un repertorio limitado de estrategias, imágenes propias y comportamientos que nos permitieron salir adelante y sobrevivir en el entorno de los primeros años [...] que si se usa en exceso se convierte en el núcleo del aspecto disfuncional de nuestra personalidad (Riso y Hudson, 2000, p.38)

Comprender nuestro tipo de personalidad y su dinámica, [...] es acceder al inconsciente, a nuestra heridas y mecanismos de compensación y en ultimo termino a nuestra curación y transformación [...] la personalidad no sólo nos ha ayudado a sobrevivir psíquicamente sino que también nos dirige ahora hacia donde más necesitamos hacer nuestro trabajo transformador (Riso y Hudson, 2000, p. 45).

Se puede decir que la personalidad no es más que una colección de pensamientos y reacciones condicionadas, miedos y creencias que, de reconocerlas mediante el conocimiento personal, la percepción consciente y la reflexión autocrítica se pueden trabajar, aceptar y transformar para mejorar nuestras relaciones y promover el crecimiento personal.

#### 5.1.5.1. *Conocimiento personal: herramienta útil para el mediador*

El conocimiento personal resulta ser una herramienta útil, pero que de acuerdo a Newgent, Parr, & Newman (2002), se necesita un cambio en la manera en que les enseñan la evaluación de la personalidad a quien asesora a estudiantes, a los asesores escolares, a los asesores profesionales, a los asesores de los educandos y a los investigadores de la educación. Además sugieren que se necesita un cambio en la

manera en que estos asesores y facilitadores de la educación seleccionan los instrumentos de evaluación (p. 2).

La evaluación de la personalidad es uno de los conceptos más dominantes en las relaciones de ayuda ya que puede convertirse en una herramienta importante para la facilitación. Se han desarrollado varios métodos para evaluar la personalidad como bitácoras, listas de control de estados de ánimo, entrevistas, y herramientas objetivas y proyectivas (Newgent et al., 2002, p. 3).

Por lo que es importante para el mediador no sólo lograr la comprensión de su personalidad para mejorar su proceso de facilitación, sino la aceptación humanizante de esta, consecuentemente animarse a iniciar el proceso de actualización y transformación para su desarrollo profesional y personal.

#### **5.1.6. Los instrumentos de psicometría para estudiar la personalidad**

Existen varios instrumentos de psicometría que estudian aspectos de la personalidad FIRO-B, NEO PI-R, RHETI, MBTI, entre otros, que se explican a continuación:

1. **Escala FIRO-B** o las 6 orientaciones fundamentales de relación interpersonal. Según Furnham (2008) hace más de 50 años que Schutz publicó esta teoría basada en el supuesto que “la gente necesita de la gente”, y que los individuos buscan establecer relaciones compatibles con otros individuos en sus relaciones sociales. A la persona se le evalúa en dos aspectos de cada dimensión: en cómo se expresa, manifiesta o muestra una conducta particular observable como el miedo al rechazo, miedo al fracaso y miedo a la intimidad; y lo que una persona desea de otra en particular como la necesidad de inclusión, la necesidad de control y la necesidad de afecto. Lo más útil de este instrumento es que analiza la compatibilidad de la persona para relacionarse en un grupo o para trabajar en equipo. Aún cuando esta escala sigue siendo utilizada para fines clínicos u organizacionales todavía es criticada por académicos por falta de fundamentación teórica confiable (pp.30-32).

2. **NEO PI-R** o Modelo de Cinco Factores. Tokar, Fischer, Snell, & Harik-Williams (1999) expresan que es un instrumento útil en la facilitación, en la asesoría a estudiantes sobre la elección de su carrera, así como para que las personas entiendan sus emociones, sus relaciones interpersonales, sus experiencias y sus estilos motivacionales (p. 14). De acuerdo a Furnham (2008) en este modelo existen cinco rasgos de personalidad principales llamados: Neurotismo (depresión, ansiedad, ira), Extraversión (impulsividad, asertividad y sociabilidad), Apertura y Experiencia (actividades intelectuales nuevas sensaciones e ideas o creatividad), Aceptación (sociabilidad, disposición y cuidados) y Conciencia (responsabilidad y tenacidad). Ha sido criticado por que carece de fundamentos teóricos acerca del desarrollo y naturaleza de los procesos de subyacentes de los factores de personalidad en particular a los referentes a la apertura, la aceptación y la conciencia afirma Furnham (2008) (pp. 32-33). “Es una herramienta útil y apropiada para validar estudios de otras escalas para la personalidad normal” (Newgent, Parr, Newman, & Higgins, 2004, p. 227) porque “ofrece una ventaja doble por administrarse en un tiempo breve y por ser una evaluación fácil de responder para personalidades normales” (Tokar, et al. 1999 p.15).
  
3. **RHETI**. Es el sistema de eneagrama de Riso-Hudson (Riso-Hudson Type Indicator). Wagner & Walker (1983) narran que este sistema se originó en oriente en una orden Sufi, que el monje Gurdjieff recuperó y trajo a occidente (p. 712). Según Sutton, Allinson & Williams (2013) Gurdjieff lo consideraba como un medio para obtener una comprensión del desarrollo humano más que fundar las bases para la clasificación de las personalidades (p.33). Cuentan Riso y Hudson (2000) que George Ivanovich Gurdjieff, armenio-griego nacido alrededor de 1875, explicaba que el símbolo del eneagrama tiene tres partes que representa las leyes divinas que rigen toda existencia. La primera de estas partes es el círculo que representa la unidad, la totalidad y la unicidad, y simboliza la idea que Dios es uno. Dentro del círculo está el triángulo que representa la trinidad. La tercera parte de esta símbolo triple está la hexada que simboliza cómo evoluciona o cambia el proceso con el tiempo (pp. 32-31).

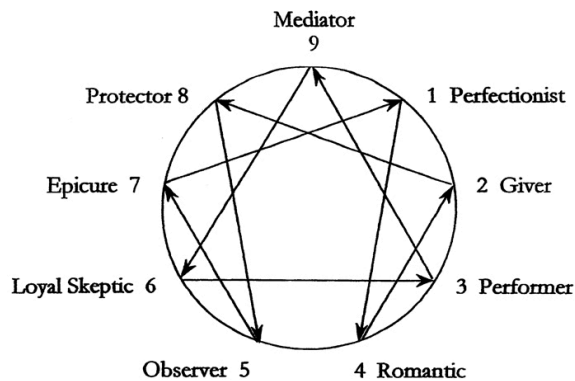
De acuerdo a esta teoría, cada individuo está inherentemente dispuesto a vivir una experiencia y responder a la realidad en uno de los 9 estilos. Esta es la base de la esencia o el self genuino, el lugar de los recursos y las fortalezas internas.

En el desarrollo, debido a las presiones socio-culturales, esta disposición central puede volverse rígida y distorsionada [...] la persona desarrolla una fijación en sus estrategias y repite patrones de pensamiento, sentimientos y conducta.

Esta fijación o estrategia compulsiva se llama ego, es una manipulación, un mecanismo de defensa para sobrevivir. Cada una de estas nueve fijaciones tiene: una característica idealizada de la auto-imagen; una respuesta actitudinal y emocional (una pasión) que acompaña a esta imagen; una área de elusión antiética del auto-concepto; un mecanismo apropiado de defensa que aísla al ego de esta área eludida.

Al rendirse libremente a la esencia del self genuino, la persona puede realizar todo su potencial y vivir en armonía con el mundo. Conduciéndose compulsivamente por el sistema de defensa del ego, el individuo se limita y vive fuera de las leyes de su Ser y las de la realidad (Wagner & Walker, 1983, p. 712).

De acuerdo a Newgent et al. (2004) en teoría los nueve tipos de personalidad RHETI se relacionan entre ellos: 1 el Reformador es el idealista, 2 el Ayudador que se preocupa por el bienestar de los demás, 3 el Triunfador que está orientado al éxito y se adapta fácilmente, 4 el Individualista es el romántico que introspecciona, 5 el Investigador es el investigador cerebral e intenso, 6 el Leal es el que busca seguridad y se compromete, 7 el Entusiasta es que se mantiene ocupado siendo productivo, 8 el desafiador es el poderoso y dominante, 9 el Pacificador es el retraído que no se complica (pp. 226-227).



4. **MBTI Indicador Myers-Briggs**, de acuerdo con McCrae & Costa (1989) evalúa el estilo de aprendizaje de los estudiantes en relación con su tipo de personalidad, habilidades administrativas y trabajo en equipo, y resolución de problemas. Es una herramienta de conocimiento personal, que pudiera ayudar a reflexionar sobre el comportamiento. Se desarrolló de acuerdo a las 8 características de la teoría de Jung: extroversión vs. introversión, detección vs. intuición, pensamiento vs. Sensibilidad, y enjuiciando vs. percepción; donde a una persona le corresponden 4 de ellos (p.17). Existen 16 tipos de personalidad posible, todas son importantes, pero ninguna es mejor que la otra. El cuestionario tiene 4 categorías: temas de atención del individuo, selección de información, lo que hace de esa información y como se siente con su mundo exterior (p. 18). Su validez es considerada convergente, divergente y predictiva. Es considerado ambiguo. Sin embargo puede ser valioso para apoyarse en la auto-realización y el conocimiento personal, no para que el individuo sepa que tipo de personalidad es, pero no es bueno en la evaluación clínica de enfermedades mentales (pp. 19 – 22).

No es común su uso en la evaluación de la personalidad por tres razones: se basa en una teoría de la personalidad clásica, afirma que mide tipos de personalidad más que rasgos [...] y es ampliamente utilizada para explicar las características individuales de la personalidad no sólo de profesionales, sino también a las personas y sus amigos, familia y compañeros de trabajo y para quienes desean tener una mejor comprensión de sí mismos (McCrae & Costa, 1989, pp.18-19).

#### **5.1.7. Relación de la validez de los Instrumentos de psicometría para estudiar la personalidad**

“Existen algunas relaciones entre el RHETTI y el NEO PI-R” (Newgent, et al., 2004, p. 235). Newgent et al. (2004) explican la relación entre ambos (p.227) abajo:

- el Neurotismo estaría relacionado con el pacificador 9 y el triunfador 3,
- la Extraversión estaría relacionada con el entusiasta 7 y el desafiador 8,
- la Apertura y Experiencia estaría relacionada con el investigador 5 y el entusiasta 7,



- la Aceptación estaría relacionada con el Pacificador 9, el Individualista 4 y el Leal 6, y
- la Conciencia estaría relacionada con el Reformador 1 y el Ayudador 2 (p. 227).

Afirma Talbott (n.d.) que el profesor David Bartrum asegura que los nueve tipos de personalidad del eneagrama son reales y objetivos, y que se sitúan psicométricamente a la par con los de MBTI, NEO PI-R, y otros aceptados por la comunidad de psicólogos (p. 6).

Por lo que se hace una comparación de los mencionados en relación con el RHETI que se muestra en la tabla 3 “las tipologías de la personalidad del RHETI comparadas con otros tests” siguiente:

<b>RHETI</b>	<b>MBTI</b> (Wagner & Walker, 1983 p. 716)	<b>NEO PI-R</b> (Newgent, et al., 2004, p. 227)	<b>FIRO-B</b> (Furnham, 2008 pp.32-33)
1 Perfeccionista	Enjuiciador	Reformador, Conciencia	Necesidad de control
2 Ayudador	Extraversión, sensibilidad	Conciencia	Necesidad de inclusión
3 Triunfador	Extraversión, percepción y juicioso	Neurotismo	necesidad de control y afecto
4 Individualista / Artista	Intuición, sensibilidad, percepción	Aceptación	Necesidad de afecto
5 Investigador	Introversión, pensamiento	Apertura y experiencia	Necesidad de inclusión
6 Leal	Introversión	Aceptación	Necesidad de afecto
7 Entusiasta	Extroversión, intuición	Extraversión, Apertura y experiencia	Necesidad de inclusión
8 Desafiador / Autoritario	Extroversión, intuición pensamiento y percepción	Extraversión	Necesidad de inclusión
9 Pacificador	Intuición y percepción	Neurotismo, Aceptación	necesidad de control y afecto

“Como se puede observar [...] cada tipo del eneagrama produce un perfil [...] en la escala de Myers-Briggs, evidenciando [...] validez convergente y discriminante” (Wagner & Walker, 1983 p. 716).

Por su parte Furnham (2008) muestra la relación que existe entre el NEO PI-R y el FIRO-B (pp. 32-33). De donde se hace la correlación de la tabla anterior.

#### 5.1.8. Instrumentos para promover el conocimiento personal, la percepción consciente y la reflexión autocrítica

Para promover el conocimiento personal, la percepción consciente y reflexión autocrítica existe el taller de crecimiento **“Crecer bebiendo del propio pozo”** de Rafael Cabarrús. Hernández Morales (2014) explica que Cabarrús propone el conocimiento personal a través de tres instrumentos de reflexión e interiorización personal: **imágenes referenciales** (cualidades y defectos que tenemos de nuestros padres, pactos y alianzas que hacíamos con ellos, nuestras rivalidades con ellos, a quien nos parecemos nos identificamos y nos relacionamos más); **descubriendo mi manantial** (las cualidades que sé que tengo y las que me dicen que tengo, mis fortalezas, debilidades, logros y conquistas que nos has ayudado a ser fuertes); y **mi historia dolorosa** (ubicar edad, reconocer los acontecimientos concretos, quien los provocó, las sensaciones en ese momento y actuales respecto del momento cuando fuimos lastimados/heridos). Cada ejercicio tiene relación de manera secuencial. Cada uno de ellos con contenidos específicos que facilitan el reconocimiento de lo que somos, para poder nombrarlo y aprender a vivir con ello de manera plena y reconciliada (pp. 33-34).

Aunque también está la **SRIS** La escala de auto-reflexión y su comprensión (The self-reflection and insight scale) de Grant, Franklin & Langford (2002) donde la auto-reflexión es la inspección y evaluación de los pensamientos, los sentimientos y la conducta que nos lleva a un entendimiento de los factores meta-cognitivos centrales para el cambio directo propuesto a través de la auto-regulación hacia un objetivo que se fundamenta en la habilidad para autoevaluar el progreso y utilizar esta retroalimentación para mejorar el desempeño (pp. 821-822). Es una escala de menos de 25 preguntas que se puede bajar de internet, que coloca a la persona en una escala de menor a mayor nivel. No propone, ni profundiza más.

Así mismo existe la **MAAS** la escala de atención plena (The Mindful Attention Awareness Scale) de Brown & Ryan (2003) que se utiliza para evaluar los niveles de concentración consciente (p. 823). Atención plena es definida como “poner atención al momento presente, con el propósito de no hacer juicios, ni de reaccionar” (Kabat- Zinn, 1990, p. 2). López-Maya, E., Hernández-Pozo M.R., Méndez-Segundo, L., Gutiérrez-García, J.J., Araujo-Díaz, D. Abigail Núñez-Gazcón, A., Cervantes-Sampayo, L.K., Samuel Nava-Alcántara, S., Laura E. Bautista García, L.E., Hölzel, B.K. (2015) explican que el concepto de atención plena puede ser comprendido desde la intención, atención y actitud como un proceso continuo que da lugar al autocontrol, clarificación de los valores, conocimientos, flexibilidad, a la expresión de las conductas y las emociones. En países como México donde no es muy común promover la auto-reflexión sería una herramienta importante de desarrollar e implementar una práctica frecuente. Al igual que la anterior, esta es una escala de menos de 25 preguntas que se puede bajar de internet que coloca a la persona en una escala de menor a mayor nivel. No propone, ni profundiza más.

#### **5.1.9. Otros instrumentos para la auto-reflexión e introspección y su validez**

Según Grant, Franklin & Langford (2002) la idea de muchas personas de llevar un diario de sus pensamientos, sentimientos y emociones pueden estar motivadas por muchas razones: para incrementar sus niveles de introspección, y para lograr una comprensión; como una estrategia para desahogar todas las emociones no placenteras; o bien, pudieran estar sobre motivados en su auto-examinación convirtiéndola en rumiación cíclica respecto de sus reacciones emocionales y problemas, más que enfocarse en soluciones o intentos de cambiar su comportamiento (pp.832- 833).

Cualquiera que sea la intención, finalmente pudiera aclarar la situación de la persona que los lleva a cabo.

#### **5.1.10. La validez y confiabilidad subjetiva de los instrumentos psicométricos**

Los instrumentos de psicometría de la personalidad citados son los que comúnmente se utilizan en instituciones educativas, en el ámbito de la investigación laboral, y en algunos estudios psicológicos para diversos propósitos. “Aunque, muchos de los instrumentos de evaluación de la personalidad todavía no tienen registro de validez.” (Newgent, et al. 2002, p.5).

Es por eso que se siguen investigando todos los instrumentos de medición de la personalidad y el conocimiento personal, así mismo, recomiendan que cuando se utilice uno se evalúe con otro para que tenga una validez mayor (Furnham, 2008, p.43; Newgent et al., 2004 p. 235; Sutton et al., 2013 pp. 14-31; Wagner & Walker, 1983 p. 714).

Por lo que durante el análisis de las críticas que evalúan su validez y confiabilidad desde la objetividad se encontró que aunque existen estudios que los avalan, existe también un alto grado de subjetividad que depende de las condiciones sociales, cognitivas, físicas y afectivas en el que cada persona se encuentra al momento de contestarlos.

Será difícil encontrar objetividad en las mediciones psicométricas de la personalidad. Najmanovich (2011) opina que la objetividad y pretender la estandarización de modelos es estar alejados de la experiencia humana, porque significa limitarse y prescindir de la necesidad de dejar en claro quién es quien habla, desde qué lugar lo hace, con qué propósito y desde qué perspectiva. Será mejor descubrir su forma de hablar, de pensar, de conocer, de sentir y de percibir el mundo (pp. 19-32).

El objetivo de todas las escalas de medición de la personalidad mencionadas es brindar a los individuos un tipo de personalidad que de alguna manera los define. Lo cual puede generar en la persona una dicotomía: por un lado puede usar esta información para justificar sus conductas y no lograr un crecimiento personal, pero por

otro lado el conocimiento personal puede ser útil para mejorar aspectos de su vida para su crecimiento personal. Así que no basta saber el tipo de personalidad, sino brindar las herramientas que le guíen a la autoexploración profunda a través de la auto-reflexión crítica constructiva que le ayuden a su crecimiento personal.

De lo expuesto finalmente se llega a la elección final de los métodos o instrumentos que se pensó ideales para lograr el objetivo de este trabajo de obtención de grado. Se describen a continuación:

#### **5.1.11. Los instrumentos para la sensibilización y el conocimiento personal elegidos para la intervención**

- a. Algunos de los ejercicios del *Taller de Crecimiento Personal “Crecer bebiendo del propio pozo” de Cabarrús (2003)*, empiezan con algo de teoría, después con un ejercicio relacionado con la teoría
- b. Los ejercicios del *Taller de Crecimiento de González (2016)* en su manual: ANEXO 5, ANEXO 6, RHETI (pp.41-50), Tipologías RHETI. Los tres test para descubrir mi tipo de personalidad.
- c. *El ejercicio de Riso y Hudson (2000)* TRIE
- d. Por ultimo *¿Qué puedo hacer conmigo? De Riso y Hudson (2000); Daniels y Price (2002); y, González (2016)*

A continuación se presentan la siguiente tabla 4 ilustra de manera simplificada y resumida “los ejercicios para la sensibilización y conocimiento personal aplicados a los participantes de RECONNECTA”

**PARA LA SENSIBILIZACIÓN, CONOCIMIENTO PERSONAL Y CRECIMIENTO**

MÉTODOS	QUÉ	PROPÓSITO
la rueda de la consciencia de Miller, Numbally, & Wackman (1976)	Explicar y describir que la auto-conciencia faculta a la persona a que procese la información que posee con respecto de sus sensaciones, interpretaciones, sentimientos, acciones e intenciones (p. 120)	Promover la percepción consciente e incrementar la autonomía y responsabilidad personal de sus interpretaciones, actuaciones, sentimientos, e intenciones
Los lugares desde donde se escucha de Epstein Lou y Francine	analizar ¿Qué nos impide escuchar adecuadamente?	Promover la percepción consciente de su escucha y el análisis de sus interferencias.
Ejercicios de conocimiento personal de Cabarrús (2003)	Teoría y ejercicios de	Sensibilizar, revisar y explorar su historia personal, sus reacciones desproporcionadas, sus miedos, sus mecanismos de defensa.
Los ejercicios González (2016)	Identificación miedo básico ANEXO 5; ANEXO 6; RHETI Tipologías RHETI; Los test para descubrir personalidad ANEXO 8	Identificar la herida a través de los miedos e identificar el tipo de personalidad
El ejercicio de Riso y Hudson (2000)	TRIE	Identificar tipo de personalidad
¿Qué puedo hacer conmigo? Sugerencias de González (2016) Riso y Hudson (2000) y Daniels y Price (2002)	Prácticas de toma de consciencia, de acción, de previsión, revisión y reflexión; y, decálogo de sanación para cada tipo de personalidad	Habilitar al participante con recursos para practicar después de RECONNECTA

## La justificación teórica de su validez

### 5.1.12. La justificación de la validez de los instrumentos elegidos para la sensibilización y el conocimiento personal para la intervención

- a. Se seleccionaron algunos de los ejercicios del *Taller de Crecimiento Personal “Crecer bebiendo del propio pozo”* de Cabarrús (2003) porque Carlos Alemany explica que estos ejercicios promueven:

la liberación integral del ser humano [...] ahí donde no es posible construir al hombre, a la persona, por heridas pasadas, aguas estancadas, autoperdones no concedidos o cicatrices no curadas, el taller ayudará a que – a través de los diversos ejercicios – pueda fluir vitalmente; no en el laboratorio, sino en la propia vida, bajando a la calle, mezclándose con la gente (Cabarrús, 2003, p. 14)

Alemany explica que los ejercicios empiezan por desarrollar la percepción consciente de emociones, patrones de pensamiento y de conducta que remiten a los primeros años de vida de la historia personal. Ya que Cabarrús coincide con la opinión de Freud que sustenta que las heridas básicas tienen su origen en patrones determinados en la infancia que están de manera consciente o inconsciente que atañen a un aspecto enturbiado de la persona o sencillamente no desarrollado lo suficiente; algo vivido como ambiguo o tal vez no expresado adecuadamente hacia fuera. Para lograr identificar la herida reconociendo emociones, patrones de pensamiento y de conducta que me llevaron a satisfacer de manera insaciable esa necesidad en déficit (pp.13- 15).

Además Alemany afirma que la metodología de este taller integra las teorías humanistas y existencialista, como el Focusing de Gendlin, la Gestalt, el Eneagrama, la Bioenergética, incluso el Tai Chi; y está pensada de manera progresiva y secuencial que va del trabajo personal al compartir grupal. Hernández Morales (2014) lo confirma expresando “la propuesta de Cabarrús [...] nos recuerda que cada uno tenemos todo lo necesario para crecer y desarrollarnos en plenitud” .

El taller de Cabarrús termina con la aplicación del test del eneagrama llamado RHETI que se explica más adelante.

- b. Siguiendo la línea de desarrollo integral de la persona con un acercamiento humanista, se integraron algunos ejercicios *del taller de conocimiento personal de González (2016)* donde algunos son tomados del taller de Cabarrús y de otros autores que van en línea secuencial y complementaria con el mismo. Además fue un proceso vivencial propio de la investigador de este estudio cuyos resultados fueron notablemente satisfactorios para su proceso de ser mejor persona. Todos los test de personalidad fueron tomados de aquí, excepto el TRIE. El test del eneagrama RHETI fue tomado de aquí. La justificación teórica de esta elección es la siguiente:

Bland (2010) menciona que *el RHETI* es una teoría de corriente humanista porque pone énfasis en la actualización y la introspección (pp. 16 - 31). Por su parte Sutton et al. (2013) colocan al RHETI en línea con el ECP de Carl Rogers y de otras corrientes de la psicología humanista porque su teoría sostiene, que para enfrentar sus situaciones de vida, las personas desarrollan una serie de estrategias con las que se identifican, pero que sólo actúan para limitar su verdadera personalidad (p.6). Sobre esto explica:

El tipo de personalidad del Eneagrama representa esta creencia o percepción básica de lo que la persona necesita para sobrevivir o para satisfacer sus deseos. Estos esquemas distorsionan su percepción, limitando el aprendizaje y la percepción de opciones, respecto de lo que puede ser ideal para estas estructuras rígidas. El Eneagrama es útil no para decirles a las personas lo que son, sino para concientizarlas respecto a cómo se han impuesto estos límites, y para hacer un énfasis en el desarrollo de cómo cada tipo de personalidad puede superar estas limitantes inconscientes autoimpuestas. Una de las fortalezas de la tipología del Eneagrama es la combinación de características de la personalidad explícitas e implícitas de cada tipo. Lo explícito se refiere a aquellos aspectos que están disponibles a la consciencia consciente, cuya evaluación a través de cuestionarios con informes sobre la propia experiencia es válida (Sutton, et al., 2013, p. 6).

Aun así existen aspectos subjetivos subyacentes que la persona quizá no ha descubierto o decide no narrarlos. A esto Sutton et al. (2013) aseguran que el



eneagrama describe ambos aspectos: explícitos e implícitos que evidencian ser útiles para que la persona trabaje sus necesidades potenciales y de crecimiento, porque brinda un modelo de personalidad completo, más allá de los auto-informes y los cuestionarios de personalidad (p.6).

Al respecto Bland (2010) afirma que la técnica del eneagrama no es solo confiable, sino que también ofrece una comprensión más completa y precisa de la personalidad, que puede ser de gran utilidad en diferentes áreas de la vida de una persona (pp.16-31). A lo que Newgent et al. (2002) agregan que el indicador de la tipología RHETI “es una herramienta eficaz para asesorar sobre el tipo de carrera ideal y para identificar los obstáculos con los que se enfrentan los estudiantes en ambientes de alto riesgo” (Newgent, et al., 2002, p.7).

Como no es sólo la tipología de la personalidad lo importante, Talbott (n.d.) señala que el eneagrama también incluye una medida de desarrollo por cada tipo de personalidad. Estos nueve niveles de desarrollo posible crean un continuo con los rasgos propios de su tipo, y el mismo tipo puede verse diferente dependiendo del nivel de desarrollo de cada persona. Por lo que sus estudiosos proponen que cuando una persona cambia, se mueven en este continuo, pero jamás cambian de tipo, que no significa que la persona madura, sino es una reflexión sobre su bienestar, de su actualización y de su salud psíquico-afectiva que Riso y Hudson denominan niveles de “integración”, que en su caso contrario llaman “desintegración” que resulta cuando la persona vive desde su miedo básico y lo reproduce (pp.8-10).

Esta ventaja también es confirmada por Cohen (2007) y agrega que el eneagrama es una herramienta útil para estimular el interés personal para el conocimiento personal, para lograr una consciencia de sí mismos. Es ideal para las personas que facilitan o acompañan a otras en cualquier área de la vida, pues sirve para no ser críticos y generar confianza en los facilitados, para estar conscientes de los prejuicios que se tienen al facilitar y que puedan ser utilizados como herramientas

útiles en pro de la neutralidad de su intervención y para detectar los miedos de la persona más allá de las palabras de sus facilitados (pp. 4-5).

Por eso Sutton et al. (2013) consideran al Eneagrama como una herramienta poderosa para el desarrollo del personal en lo laboral, para los profesionales de la educación, la salud y en general para el crecimiento personal de cualquiera que lo busque (pp. 2-20).

Esta búsqueda del desarrollo personal postulada como una “necesidad vital” del ser humano por la psicología humanista, Riso y Hudson (2000), explican que nace de un profundo desasosiego interior porque anhelamos saber quiénes somos y para qué estamos aquí (p.11). Por eso muchas personas recurren a libros de autoayuda que se basan en métodos que han dado buenos resultados al autor que vive unas condiciones sociales, físicas, psíquicas y afectivas únicas, que muy probablemente no funcionen para todos porque para cada uno la forma de expresarnos está en función del filtro con el cual abordamos la vida y eso es nuestro tipo de personalidad (pp. 12-13).

#### 5.1.13. Riso y Hudson (2000) describen las ventajas del eneagrama

- ✚ nos invitan a profundizar en el misterio de nuestra verdadera identidad, su finalidad es iniciar un proceso de exploración que nos lleve a una verdad más profunda acerca de nosotros mismos y de nuestro lugar en el mundo (p.27).
- ✚ cuyo objetivo es poner fin a las reacciones automáticas de la personalidad llevándolas al terreno de lo consciente. Cuanto más percibamos estas repuestas mecánicas de nuestra personalidad menos nos identificaremos con ellas y más libertad tendremos para descubrir nuestra esencia (pp. 27-28): “somos mucho más que nuestra personalidad” (p.37).
- ✚ nos ofrece orientación respecto al aspecto que es necesario trabajar, pero sólo mientras tengamos presente que no nos dice quienes somos sino cómo hemos limitado a quienes somos. No nos encierra en una caja, nos muestra la caja en

que ya estamos y la salida. El eneagrama es el puente entre la psicología y la espiritualidad (p.38).

- ✚ El eneagrama comienza desde donde estamos realmente (p. 27).
- ✚ Los tres elementos básicos para el trabajo de transformación son (p. 20) :
  - ✓ la presencia : mental, percepción consciente (p. 20);
  - ✓ la practica de la auto-observación : adquirida del conocimiento de uno mismo;
  - ✓ la comprensión de lo que se experimenta (p. 20).
- ✚ **Pero el eneagrama sólo puede servirnos si somos sinceros con nosotros mismos** (p.15).

- c. El ejercicio de Riso y Hudson (2000) TRIE. Posteriormente se seleccionó el TRIE como secuencia los anteriores, y se finaliza con el RHETI, ambos de Riso y Hudson (2000), cuyo :

objetivo es poner fin a las reacciones automáticas de la personalidad llevándolas al terreno de lo consciente [...] cuanto más percibamos las respuestas mecánicas de nuestra personalidad menos nos identificaremos con ellas y más libertad tendremos (Riso y Hudson, 2000, p.28).

5. Después del ejercicio **se recuperó la experiencia en grupo mediante el ECP.**

## CAPITULO 6 La intervención

En este capítulo se describe detalladamente la intervención por sesión; el objetivo de cada sesión; sus contenidos; las actividades, especificando el tiempo de su duración; y los materiales y recursos utilizados.

Se recapitulan la población, muestra, temporalidad, tipo de intervención y espacialidad.

### 6.1. Población, muestra, temporalidad, tipo de intervención y espacialidad

- **Población:** mediadores en formación
- **Muestra:** 4 hombres y 5 mujeres de 24 a 60 años
- **Temporalidad:** 10 jueves consecutivos de 19 a 21 horas de enero 26 a marzo 30 2017
- **Tipo de intervención:** Taller de conocimiento personal RECONNECTA
- **Espacialidad:** Sesionando en un centro de mediación en Guadalajara, Jalisco. Las sesiones se llevaron a cabo en una terraza semi-abierta ubicada en la parte trasera, que brindaba privacidad y ventilación. Se contó con espacio suficiente para juntar dos mesas rectangulares para 12 personas cómodamente sentadas a su alrededor, igualmente había espacio apto para acomodar las sillas en círculo para la sesión de recuperación de la experiencia. Como las sesiones eran nocturnas, se contaba con buena iluminación artificial, un proyector y una bocina, para proyectar presentaciones y videos. En todas las sesiones se ofreció el servicio de coffee break. Los baños estaban cercanos. Ocasionalmente se escucharon algunos ladridos y música provenientes de fincas contiguas.

A continuación, se explica la teoría con la cual el facilitador se apoyó para crear las condiciones que lograron se diera la relación de ayuda.

## 6.2. La teoría para facilitar intervención

En todas las intervenciones se consideró y se prestó cuidado a lo siguiente:

Cliente quien sabe qué es lo que le afecta, hacia dónde dirigirse, cuáles son sus problemas fundamentales y cuáles sus experiencias olvidadas. Comprendí que, a menos que yo necesitara demostrar mi propia inteligencia y mis conocimientos, lo mejor sería confiar en la dirección que el cliente mismo imprime al proceso (Rogers, 2012, p.22).

De la misma manera se crearon las condiciones propuestas por Rogers:

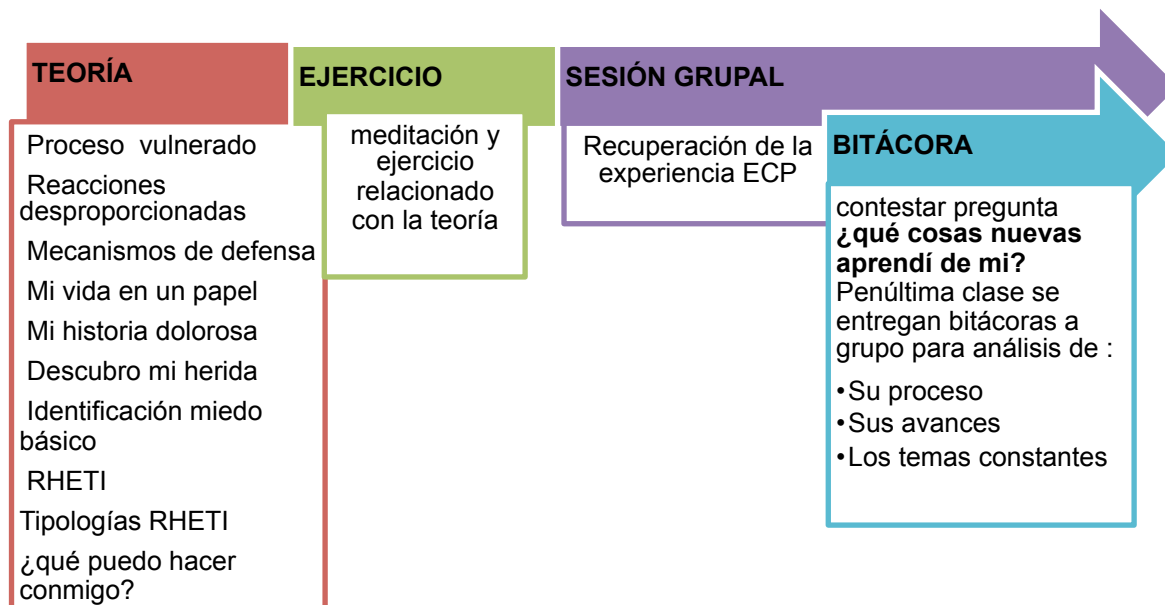
1. Que dos personas estén en contacto.
2. Que la primera persona, a la que denominaremos cliente, se encuentre en un estado de incongruencia, de vulnerabilidad o de angustia.
3. Que la segunda persona, a quien denominaremos terapeuta, sea congruente en la relación con el cliente.
4. Que el terapeuta experimente una consideración positiva incondicional hacia el cliente.
5. Que el terapeuta experimente una comprensión empática hacia el marco de referencia interno del cliente.
6. Que el cliente perciba, por lo menos un grado mínimo, la consideración positiva incondicional del terapeuta hacia él y la comprensión empática que el terapeuta le demuestra. (Rogers, 1985, pp. 49-50)

Se pudo observar y vivir un clima de confianza en que los participantes hablaron abiertamente de sus problemas, los rasgos de su personalidad, sus miedos, sus prejuicios; y revisaron su historia personal. Ellos mismos pudieron llegar a sus conclusiones, considerando que si cada quien,

se da cuenta de que su problema afecta sus relaciones, que siente que es en parte responsable de él y desea cambiar, tiene muchas posibilidades de que su tratamiento sea un éxito. En cambio, el cliente que se siente ajeno a su problema no asume la responsabilidad que le corresponde, probablemente fracasará en su tratamiento. (Rogers, 1985, p.51).

### 6.3. Dinámica de las sesiones

La siguiente ilustración muestra la dinámica de las sesiones:



### 6.4. Descripción detallada de la intervención

**TÍTULO DE LA INTERVENCIÓN** Taller de conocimiento personal RECONNECTA  
**NOMBRE DEL FACILITADOR/A** Margarita Patricia Velázquez Osuna

#### 6.4.1. PROPÓSITO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN

El taller de conocimiento personal RECONNECTA promueve en los mediadores en formación:

- un mayor conocimiento personal
- la percepción consciente y la reflexión autocrítica
- aceptación de emociones, pensamientos y de conductas

#### 6.4.2. PROPÓSITOS ESPECÍFICOS

- Reconocer los temas difíciles en la interacción
- Proceso vulnerado
- Reacciones desproporcionadas
- Mecanismos de defensa
- Mi vida en un papel
- Mi historia dolorosa
- Descubro mi herida
- Identificación miedo básico
- RHETI: mi tipo de personalidad, características, diferencias y semejanzas
- Tipologías RHETI
- ¿qué puedo hacer conmigo?

## POBLACIÓN

9 mediadores en formación: 4 hombres y 5 mujeres, de 24 a 60 años de edad.

<b>Información sobre la intervención</b>	
Número de Sesiones	<b>10</b>
Horario de las Sesiones.	<b>de 19 a 21 horas</b>
Total de Horas de Duración de la Intervención	<b>20 horas</b>
Días en que se realizó	<b>Jueves</b>

### 6.4.3. CRONOGRAMA

<b>NÚMERO DE SESIÓN</b>	<b>FECHA DE LA SESIÓN</b>	<b>PROPÓSITO DE LA SESIÓN</b>
<b>1</b>	26 enero	Encuadre. El proceso vulnerado.
<b>2</b>	2 febrero	Reacciones desproporcionadas.
<b>3</b>	9 febrero	Mecanismos de defensa
<b>4</b>	16 febrero	Mi vida en un papel
<b>5</b>	23 febrero	Mi historia dolorosa
<b>6</b>	2 marzo	Descubriendo mi herida por donde yo hiero
<b>7</b>	9 marzo	Identificación de mi miedo básico
<b>8</b>	16 marzo	RHETI
<b>9</b>	23 marzo	Tipologías y estrategias por tipo
<b>10</b>	30 marzo	Estrategias en ¿qué puedo hacer conmigo? Bitácora final : aprendí, constantes, me llamó más la atención

#### 6.4.4. Calendarización Resumida de las Sesiones RECONECTA

	Inicio	Desarrollo 1	Desarrollo 2	Cierre
1	Presentación y Encuadre ANEXO 4 45 min	Meditación 10 min	ANEXO 4 Planeación primera sesión 45 min	el proceso vulnerado 10 min
2	Meditación 10 min Teoría el proceso vulnerado: heridas, miedos y compulsiones ANEXO 5 Identificación miedo básico 25 min	teoría y ejercicio Reacciones desproporcionadas 40 min	ANEXO 6 Ejercicio Identificación compulsión básica 10 min	recuperación de la experiencia y Bitácora ANEXO 7 ¿qué cosas nuevas aprendí de mí? 50 min
3	Meditación 10 min Teoría mecanismos de defensa 40 min	Ejercicio Identificación mecanismos de defensa 10 min	recuperación de la experiencia 50 min	Bitácora ANEXO 7 ¿qué cosas nuevas aprendí de mí? 5 min
4	Meditación 10 min Ejercicio Mi vida en un papel 40 min	recuperación de la experiencia 25 min	recuperación de la experiencia 25 min	Bitácora ANEXO 7 ¿qué cosas nuevas aprendí de mí? 5 min
5	Meditación 10 min Ejercicio Mi historia dolorosa 20 min	recuperación de la experiencia 40 min	recuperación de la experiencia 45 min	Bitácora ANEXO 7 ¿qué cosas nuevas aprendí de mí? 5 min
6	Meditación 10 min Ejercicio Descubriendo mi herida 20 min	ANEXO 8 Primer test para identificar mi tipo de personalidad 20 min	Tercer Test de Personalidad recuperación de la experiencia 45 min	Bitácora ANEXO 7 ¿qué cosas nuevas aprendí de mí? 5 min
7	Meditación 10 min Segundo Test TRIE 10 min	Tercer Test de Personalidad Teoría sobre “Semejanzas y diferencias entre los tipos de personalidad del eneagrama” 20 min	contestar en casa RHETI 20 min recuperación de la experiencia 50 min	Bitácora ANEXO 7 ¿qué cosas nuevas aprendí de mí? 5 min
	Meditación 10 min Revisar RHETI 5 min	Teoría “Semejanzas y diferencias entre los tipos de personalidad del eneagrama” 20 min Teoría “Defendiendo mi tipo de personalidad”	recuperación de la experiencia 30 min	Bitácora ANEXO 7 ¿qué cosas nuevas aprendí de mí? 5 min



8		40 min		
9	Meditación 10 min	Características de la Tipología del Eneagrama 20min Teoría “Triadas, grupos Hornevianos y grupos armónicos” 25 min	Recuperar la experiencia de lo vivido en esa sesión 40 min	entregar bitácoras para análisis (en casa a entregar): 5 min
10	Meditación 10 min “¿qué puedo hacer conmigo” 50 min	Video del perdón 5 min “Decálogo de sanación”) 15 min	recuperación de la experiencia 65 min	Agradecimientos

## 6.5. Recursos

Los recursos que se necesitaron son los siguientes:

- Sala de juntas con espacio suficiente para 13 participantes, con acceso a baños
- Equipo de audio y/o video grabación para las entrevistas y para algunas sesiones en la parte de la recuperación de la experiencia
- Procesador Word para transcripción y análisis entrevista en profundidad individual y algunas sesiones
- Equipo para proyección
- Copias ejercicios
- Equipo para proyección.
- Bocina
- Material para bitácoras: hojas y plumas

## 6.6. Descripción de cada sesión

### 6.6.1. Número de sesión 1/10

#### Propósito (s) de la sesión

- a. Presentación
- b. Encuadre:
  - Recordar Funciones del mediador

- Reconocer “La importancia de escuchar y de ser escuchados”
- Presentar teoría sobre ¿qué nos impide escuchar adecuadamente? Los lugares desde donde escuchamos; para reflexión
- Reflexionar el proceso de mi percepción consciente
- Presentar ¿cómo supero la ansiedad que me posiciona en el lugar desde donde escucho? (Reconocer que detrás de esto hay una necesidad)
- Explicar que esta necesidad nace de “El proceso vulnerado”

## Contenidos

<b>momento</b>	<b>Propósito</b>	<b>actividades</b>	<b>tiempo</b>	<b>materiales</b>
Inicio	Presentación	Breve presentación individual	10 min	ANEXO 4 Planeación primera sesión
	Encuadre	Presentar objetivos; estructura de las sesiones; programa y reglas	15 min	
	Recordar Funciones del mediador	Hablar sobre la posible implicación personal del mediador	10 min	
	Reconocer “La importancia de escuchar y de ser escuchados”	Recordar ¿cómo nos sentimos al ser escuchados?	10 min	
	Brindar un espacio de silencio y concentración guiada para romper con el estrés de su tránsito para llegar a la sesión	Meditación	10 min	Audio en Garage band>mi zu chang fa en Garage band>mi zu chang fa en Garage band>mi zu chang fa
	Presentar teoría sobre ¿qué nos impide escuchar adecuadamente? Los lugares desde donde escuchamos; para reflexión		15 min	Codina Jiménez, 2004
	Reflexionar el proceso de mi percepción consciente	Recordar si lo hago cuando escucho 5 min.	15 min	La rueda de la consciencia Miller, Numbally, & Wackman (1976)
	¿cómo supero la ansiedad que me posiciona en el lugar desde donde		10 min	Codina Jiménez, 2004

	escucho? (Reconocer que detrás de esto hay una necesidad)			
cierre	Explicar que esta necesidad nace de “El proceso vulnerado”		10 min	teoría el proceso vulnerado: heridas, miedos y compulsiones 30 min en

## 6.6.2. Número de sesión 2/10

### Propósito (s) de la sesión

- Explicar cómo de las necesidades en déficit de nuestros padres o de los tutores se vulnera nuestro proceso
- Identificar las voces de los acontecimientos dolorosos en mi vida. E Identificar e indicar ¿cuál de estas frases me sale del corazón, de las entrañas o de la cabeza?
- Explicar que son señal de la herida
- Identificar mis reacciones desproporcionadas
- Identificar Compulsión Básica, es lo que hacemos opuesto a la necesidad que buscamos para sanar la herida

### Contenidos

momento	Propósito	actividades	tiempo	Materiales
Inicio	romper con el estrés de su tránsito para llegar a la sesión	Meditación	10 min	
Desarrollo	Explicar cómo de las necesidades en déficit de nuestros padres o de los tutores se vulnera nuestro proceso	Presentar teoría	15 min	teoría el proceso vulnerado
	Identificar las voces de los acontecimientos dolorosos en mi vida. E Identificar e indicar ¿cuál de estas frases me sale del corazón, de las entrañas o de la cabeza?	Ejercicio buscar su relación con alguna de las frases listadas	10 min	ANEXO 5 Ejercicio Identificación de mi miedo básico
	Explicar que son señal de la herida		15 min	Teoría Reacciones desproporcionadas
	Identificar mis reacciones desproporcionadas		10 min	Ejercicio

	Identificar Compulsión Básica, es lo que hacemos opuesto a la necesidad que buscamos para sanar la herida		10 min	ANEXO 6 Ejercicio 10 min
	Recuperación de la experiencia en grupo		50 min	Círculo, video-grabadora (ipad)
Cierre	Contestar bitácora de lo que aprendí nuevo de mí en la sesión	ANEXO 7	5 min	Hojas

### 6.6.3. Número de sesión 3/10

#### Propósito (s) de la sesión

- a. Explicar qué son los mecanismos de defensa
- b. Reconocer mis mecanismos de defensa

#### Contenidos

momento	Propósito	actividades	tiempo	Materiales
Inicio	Romper con el estrés de su tránsito para llegar a la sesión	Meditación	10 min	zu chang fa
	Explicar qué son los mecanismos de defensa	teoría mecanismos de defensa	40 min	
	Reconocer mis mecanismos de defensa	que se activan para proteger la herida	10 min	
	Recuperación de la experiencia en grupo		45 min	Círculo, video-grabadora (ipad)
Cierre	Contestar bitácora de lo que aprendí nuevo de mí en la sesión	ANEXO 7	5 min	hojas

### 6.6.4. Número de sesión 4/10

#### Propósito (s) de la sesión

- a. Recordar un evento que me marcó por cada año de edad
- b. Escribirlo en el ejercicio

## Contenidos

<b>momento</b>	<b>Propósito</b>	<b>actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Materiales</b>
Inicio	Romper con el estrés de su tránsito para llegar a la sesión	Meditación	10 min	zu chang fa
desarrollo	Vaciar la vida en un papel	Recordar un evento que me marcó por cada año de edad	40 min	
	Recuperación de la experiencia en grupo		50 min	Círculo, video-grabadora (ipad)
Cierre	Contestar bitácora	ANEXO 7	5 min	Hojas

### 6.6.5. Número de sesión 5/10

#### Propósito (s) de la sesión: Identificación de mi miedo básico

- Recuperar los momentos dolorosos más significativos de mi vida. Es probable que estos acontecimientos apunten a la herida (hay un eco en estos acontecimientos dolorosos que nos señalan nuestras heridas porque están en consonancia con ella o porque surge de ella).
- Reflexionar que de nuestras heridas surge una necesidad que se convierte en nuestro miedo básico

## Contenidos

<b>momento</b>	<b>Propósito</b>	<b>actividades</b>	<b>tiempo</b>	<b>Materiales</b>
Inicio	Romper con el estrés de su tránsito para llegar a la sesión	Meditación	10 min	zu chang fa
desarrollo	Recuperar los momentos dolorosos más significativos de mi vida.	Recordar seis acontecimientos dolorosos de mi infancia o de mi adolescencia	20 min	
	Hablar de lo que sucedió la clase pasada. Recordar encuadre	recuperación de la experiencia en grupo	90 min	
Cierre	Contestar bitácora	ANEXO 7	5 min	Hojas

### 6.6.6. Número de sesión 6/10

#### Propósito (s) de la sesión Identificación de mi miedo básico

- a. Descubrir mi herida, encontrando el modo como se hiera a otros, porque generalmente hiero por donde me hirieron, para descubrir por dónde he sido herido.
- b. hacer consciencia de que hacemos “mal”, de que hay algo irracional en nuestra acción.
- c. Reconocer: ¿Qué cosas hago yo cuando hiero a otras personas? ¿de qué se quejan de mí?
- d. Identificar ¿por dónde ataco? ¿por la inteligencia, por la afectividad, por la identidad? ¿qué instrumento utilizo? ¿silencio? ¿crítica? ¿indiferencia? ¿fuerza bruta?
- e. Reconocer ¿qué experimento cuando lo hago? ¿en el momento gusto, pero luego se vuelve un infierno y por eso no lo entiendo?
- f. Reflexionar sobre ¿cómo justifico mi actuación?
- g. Relacionar este ejercicio con los anteriores

## Contenidos

momento	Propósito	actividades	tiempo	Materiales
Inicio	Romper con el estrés de su tránsito para llegar a la sesión	Meditación	10 min	zu chang fa
desarrollo	Descubrir herida, encontrando el modo como se hiera a otros.	¿Qué cosas hago yo cuando hiero a otras personas? ¿de qué se quejan de mí?	20 min	
	Identificar mi tipo de personalidad dentro del Eneagrama	Se les repartirán ejercicios hojas ver la referencia	20 min	ANEXO 8 tipo de personalidad
	Recuperación de la experiencia en grupo		50 min	Círculo, video-grabadora(ipad)
cierre	Contestar bitácora	ANEXO 7		Hojas

### 6.6.7. Número de sesión 7/10

#### Propósito (s) de la sesión

- a. Identificar de mi miedo básico desde las diferencias y semejanzas de las tipologías.
- b. Reconocer e identificar la necesidad que me mueve

#### Contenidos

momento	Propósito	Actividades	tiempo	materiales
Inicio	Romper con el estrés de su tránsito	Meditación	10 min	zu chang fa

	para llegar a la sesión			
Desarrollo	Identificar mi miedo básico	Identificar su tipo de personalidad en el eneagrama	10 min	
	Teoría sobre “el perfil de los tipos de personalidad”	para identificar mi miedo básico	20 min	
	Identificar mi miedo básico		10 min	
	Identificar tipo de personalidad con base en la necesidad que me mueve	Teoría sobre “Semejanzas y diferencias entre los tipos de personalidad”	20 min	
	Explicar y entregar el último test para contestar en casa		2 min	
	Recuperar la experiencia de lo que me suscitó concientizar mi necesidad de manera grupal		55 min	Círculo, video-grabadora (ipad)
Cierre	Contestar bitácora	ANEXO 7	5 min	hojas

### 6.6.8. Número de sesión 8/10

#### Propósito(s) de la sesión

- Definir mi tipo de personalidad,
- Presentar diferencias y semejanzas entre la tipología.
- Orientar según necesidades que responden a herida básica.

#### Contenidos

Momento	Propósito	Actividades	tiempo	Materiales
Inicio	Romper con el estrés de su tránsito para llegar a la sesión	Meditación	10 min	zu chang fa
desarrollo	Revisar las respuestas del RHETI	Escucharlos	5 min	En grupo
	Revisar y analizar la necesidad que	Teoría “Semejanzas y	20 min	Teoría “Semejanzas y diferencias entre

	hay detrás de las acciones para definir tipo	diferencias entre los tipo de personalidad del eneagrama”		los tipo de personalidad del eneagrama”
	Revisar y llevar a la consciencia de: creencias, puntos fuertes, lo favorece y obstaculiza mi desarrollo	Teoría “Defendiendo mi tipo de personalidad”	40 min	¿qué pueden hacer los demás para ayudarme?
	Recuperar la experiencia grupal		30 min	Círculo, video-grabadora (ipad)
cierre	Entregar todas las bitácoras Contestar bitácora	ANEXO 7	5 min	hojas

### 6.6.9. Número de sesión 9/10

#### Propósito de la sesión

- Identificar su personalidad de acuerdo a su principal equilibrio y las defensas del ego.
- Identificar su estilo social de satisfacer sus necesidades.
- Identificar cómo emplean sus mecanismos de defensa.

#### Contenidos

momento	Propósito	actividades	tiempo	materiales
Inicio	Relajar al grupo	Meditación	10 min	zu chang fa
desarrollo	Revisar la tipología. Verificar que ya hayan definido su tipo. Ayudar a identificarlo	Escucharlos	20 min	
	Presentar Identificar las defensas del ego. Identificar su estilo social de satisfacer sus necesidades . Identificar cómo emplean sus mecanismos de defensa	Teoría “Triadas, grupos Hornebianos y grupos armónicos”	25 min	
	Entregar bitácoras para análisis NER.	ANEXO 7	15 min	
	Recuperar la experiencia		40 min	Círculo, video-grabadora (ipad)



cierre	entregar bitácoras	para análisis	5 min	Hojas impresas
--------	--------------------	---------------	-------	----------------

### 6.6.10. Número de sesión 10/10

#### Propósito(s) de la sesión

- Corroborar que hayan identificado correctamente su tipo dentro de la tipología del Eneagrama. Presentar estrategias de cambio “¿qué puedo hacer conmigo?: algunas prácticas para cada tipo de personalidad”. Brindar estrategias para la integración de su ser por tipo de personalidad.
- Presentar decálogo de sanación como sugerencia para práctica diaria: Recuperar la experiencia global del taller.
- Promover individualmente a hacer una promesa a sí mismos hacia la integración.

#### Contenidos

Momento	Propósito	Actividades	tiempo	Materiales
Inicio	Romper con el estrés de su tránsito para llegar a la sesión	Meditación	10 min	zu chang fa
Desarrollo	Presentar estrategias de cambio. Para la integración de su ser por tipo de personalidad	“¿qué puedo hacer conmigo?: prácticas para cada tipo de personalidad”	30 min	En grupo
	Video para el perdón Reflexionar sobre la analogía que presenta el video con el auto-perdón y la liberación personal.	Ver video en YouTube	5 min	
	Hacer de su disposición una estrategia para la integración de su persona.	“Decálogo de sanación”	15 min	
Cierre	Recuperar la experiencia grupal final	brindis	40 min	Círculo, video-grabadora (ipad)

## La implicación de la facilitadora durante el proceso de la intervención y sus aprendizajes más importantes

Soy administrador de empresas y una persona que siente cómoda siguiendo una estructura que va hacia una meta clara y definida, además soy mediadora activa certificada por el IJA. Es por eso que antes de planear y diseñar RECONNECTA, definí cuales son las necesidades del mercado al que me iba a dirigir; cómo son las características de ese mercado; hice una lista de los recursos con los que contaba para llevarlo a cabo; y, planeé cómo iba a mover mis recursos para hacerlo posible.

Mi mercado fue los mediadores activos y los que se encuentran en formación. Lo primero que hice fue hablar con el director de un centro de mediación para compartirle mi idea. Tuve siempre su total e incondicional apoyo, desde conseguir que mi curso tuviera validez oficial de 20 horas de capacitación por el IJA y por profesiones del Estado; ofertarlo a un diplomado para la formación de mediadores; y, el préstamo gratuito para usar un salón del centro con todas las comodidades, con cañón para proyección y coffee break incluidos. Realmente todo se me puso en condiciones óptimas.

Lo que tenía que hacer era diseñar un taller lo suficientemente atractivo como para que los participantes de este diplomado, estuvieran interesados. Es por eso, que lo planeé y diseñé entretejiendo cuestiones de mediación y de crecimiento personal que tuvieran una secuencia para el acompañamiento.

El taller se ofreció justo cuando se presentaron los principios de la mediación, como la imparcialidad, neutralidad y honestidad; una ponente les acababa de decir que procuraran no empatizar con las partes, porque de hacerlo se meterían en problemas. Me daba pena pararme frente a ellos, después de esta ponente y decirles que empatizar no sería problema, sino implicarse tomando una postura a favor de una de las partes. Me sentía nerviosa e incongruente al no hacerlo. Pensé rápidamente que

sería mejor recordarles los principios haciendo hincapié en “la imparcialidad y la neutralidad”; así que les pregunté “¿cómo se logra ser imparcial y neutral cuando a veces nos ganan las emociones, los prejuicios, las creencias?”. Esperé su respuesta silente; no tuve respuesta, sólo expresiones no verbales dudosas, pero reflexivas. Seguido, les expliqué que era estudiante, que les podía ofrecer un curso donde quizá encontrarán la respuesta a estar en una posición más libre habiendo trabajado sus temas difíciles de manera que pudieran prevenirlos para ser imparciales.

Me percaté que aunque dudaban de los beneficios que el taller “aparentemente” prometía, muchos se mostraron atraídos. En ese momento tuve 13 inscritos. Varios me lo pidieron para otra ocasión pues no podían en ese horario.

Les expliqué claramente, que sería gratuito; que recibirían su diploma por 20 horas de capacitación; que todas las actividades del taller estaban planeadas de manera secuencial, por lo que no podían saltarse clases; que en cada sesión llenarían una bitácora; que como era parte de mi TOG, debía entrevistarlos y audio grabarlos con su autorización firmando un consentimiento informado, pero sus datos personales serían resguardados confidencialmente; y, que el taller era un camino a su conocimiento y a su crecimiento personal y profesional. Sentadas las bases desde que lo ofrecí, les pedí a 6 de los 13 inscritos, una entrevista inicial.

Aun cuando sabían todo lo anterior, el primer obstáculo con el que me enfrenté fue que de inicio algunos de los participantes estuvieron reacios a firmar el consentimiento informado en la entrevista inicial. Comprendí que para los participantes firmármelo era el equivalente a otorgarme un poder. Además de esta desconfianza, mostraron resistencia, explicando que ya habían tomado varios cursos como RECONNECTA, y que si después del primer día veían que no les gustaba, no volverían. Pude escuchar que detrás de esa resistencia, estaba un miedo latente, pero también una necesidad más poderosa como para atreverse a vivir una nueva experiencia.

Al percatarme de esa necesidad subyacente, empecé a temer no cumplir las expectativas de que fuera un proceso realmente valioso para ellos. Sabía que el primer día sería el más importante, debía presentarles de manera muy concisa y estructurada la meta y sus objetivos para que se sintieran atraídos a continuar, que confiaran y sintieran que desde ese día se llevaban algo útil para aplicarlo para mejorar sus relaciones al día siguiente.

Esto me hizo darme cuenta que me estaba exigiendo demasiado, aunque a cada rato me tranquilizaba a mí misma, asegurándome que si ellos no querían continuar era su decisión, y no mi culpa. Aun así, sentía la angustia de lo que pasaría si no lo hacía bien, y lo que tendría que hacer después de mi “fracaso”. Incluso llegué a pensar que no tenía ni idea de lo que estaba haciendo. Pensaba que en el afán de venderles algo, ¡les había vendido una ilusión!!! ¡Mi ilusión!!!

Me empeñé en planear todo y tratar de seguir el programa, sin sacrificar las sesiones grupales de recuperación de la experiencia.

Lo que seguía era empezar y lograr crear un clima psicológico seguro para que los participantes se sintieran en confianza para expresarse en libertad, sabiéndose comprendidos, aceptados, no juzgados y que los miembros de grupo se vincularan de igual manera. Aquí empezaba a entrar en pánico. Pero me seguía tranquilizando. Había una voz queda y tranquilizadora dentro de mí, que me decía: “No temas, es un camino que ya conoces, lo que escuchas es sólo tu auto-exigencia, todo se ha presentado sin problemas. Confía, esto será bueno”. Mi temor era no poder hacerlo bien, pues no tenía práctica, era sólo una alumna de la maestría, que tenía que fajarse los pantalones y entrarle al ruedo como una profesional. Este fue el miedo más difícil de vencer.

Ante este reto, me di a la tarea de crear las condiciones propuestas por Rogers (1985, pp. 49-50) para lograr un ambiente de seguridad, aceptación y comprensión empática para que cada uno empezara a contactar con su más profundo concepto de sí mismo.

Los instaba reiteradamente a que tuvieran claro que lo más importante de todo este proceso era tener en una revisión consciente y reflexiva en tiempo presente de su estar, para que cada uno mirara sin juicio a ese juez interior suyo, porque en esa claridad inicia la transformación.

El encuadre fue sin duda muy importante. Después de la primer sesión la actitud del grupo cambió totalmente. Empezaron a darse cuenta que los pocos comentarios que surgieron en tono de desaprobación a los otros, fueron abrazados tan válidos como los comentarios de los que expresaban sus puntos vulnerables.

Empecé a sentir confianza cuando observé que el nivel de angustia de todos bajó, lo noté cuando las desaprobaciones y los juicios fueron sustituidos por expresiones de comprensión y de preocupación por el bienestar del otro, el grupo empezó abrirse y a auto-regularse. Además porque se organizaban entre ellos para traer comida para compartir en el coffee break. Los reacios a firmar el consentimiento informado, gustosamente lo firmaron. Esto me dio la seguridad de que lo estaba haciendo bien, me relajé y lo empecé a disfrutar. Aprendí que el grupo tiene vida, se auto-regula. No necesita mucha ayuda, sólo que se modelen las actitudes por parte del facilitador.

La segunda tarea, fue acompañarlos en el camino hacia su interior y a su historia de vida. Como ya lo expresé previamente, RECONNECTA se diseñó de manera que las actividades tuvieran una secuencia donde se vinculaban y entretejían varios instrumentos y técnicas de facilitación o mediación y de conocimiento y crecimiento personal. Desde el primer momento les advertí que sería un proceso donde descubrirían cómo era su personalidad, para que reflexionaran cómo se habían limitado a sus condicionantes aprendidas, pero que al mismo tiempo se abrieran a la posibilidad de poder desarrollarse e integrarse como mejores personas para encontrar su esencia real.

Creo que fue muy importante presentarles este proceso como una oportunidad en vez de ser un reto a reprimir y evadir la consciencia de cómo son realmente, el grupo se

sensibilizó, se abrió y poco a poco empezaron a sentirse responsables sobre lo que cada uno de ellos era, les permitió ser conscientes y reflexionar sobre el origen y la forma de sus constructos y modelos mentales que limitaban y condicionaban su disposición a estar en sus interacciones.

Así mismo compartieron que con esta consciencia no juiciosa empezaron a aceptar estas condicionantes, las situaciones que les disparaban sus mecanismos de defensa y la manera en que operaban. Procuraba reiteradamente recordarles que su personalidad era solo una pequeña parte de la maravilla de personas que realmente son. Me auto-revelaba de cuando en cuando para estimular el intercambio de significados y la confianza. Muchos expresaron que se sintieron identificados y tocados con mis experiencias personales.

Realmente me sorprendió que pudieron no solo identificar su tipo de personalidad, sino que también se dieron cuenta que esto no los definía ni los limitaba porque tenían las herramientas para integrar y mejorar sus áreas de oportunidad. Esto se notó porque informaron cómo, durante y después del taller, pudieron tomar distancia para prevenir o parar una reacción automática compulsiva de su antiguo concepto de sí mismo, con una reacción más madura que respondía más a su concepto de yo ideal, de acuerdo a las etapas del cambio de personalidad de Rogers (2012). Así mismo, comunicaron que se sintieron esperanzados, en movimiento y más cercanos a ese concepto de su yo ideal.

Identifico que como facilitadora puedo mejorar en varios aspectos. Hubo un tiempo de mucha preocupación y exigencia por cumplir con toda la teoría y dinámicas estructuradas porque esta llevaba una secuencia que yo viví en mi experiencia personal como necesaria para dar el paso a la transformación. Esto propició que la mayoría de los test de personalidad fueran contestados en casa.

Durante dos sesiones me sentí desubicada, reprimida e insegura porque pensé que mi facilitación se estaba metiendo en el terreno de la psicología y no del Desarrollo

Humano; pues había estado utilizando la técnica de focusing con el referente corporal que varios experimentaron como beneficiosa porque su percepción de una situación dolorosa no sólo bajó de intensidad, sino que ya la vivían con una emocionalidad remota. Así que decidí no seguir utilizándola, a pesar del reclamo de algunos de los beneficiados con ella, que pedían la utilizara en otros compañeros. Después me di cuenta que podía dejarme llevar por mi experiencia y mi intuición; y retomé mi estar libremente.

Aprendí cosas muy útiles en mi supervisión. Una de las más valiosas fue no permitir que las personas se expongan relatando toda su vida detalladamente, sino trabajar en lo que les significa la experiencia, es llevar a los facilitados a mirarse hacia adentro. Además de darme cuenta que la supervisión es necesaria para ver más allá de lo que la propia facilitadora cree que ve.

Finalmente concluyo que para mí, el camino del conocimiento personal es el que se hace a través de la relación con los otros. Me queda claro que cuando facilito un grupo, soy sólo una más de los participantes, quizá con una mayor congruencia y aceptación de mi misma, pero también con la certeza de saber que ahí se moverán cosas más pues estoy en un proceso dinámico frente a la posibilidad de convertirme en la mejor versión de mí misma.

## CAPITULO 7 Resultados y Análisis

En este capítulo se muestran los resultados más relevantes de lo reportado por 7 de los 9 participantes en las entrevistas finales, con lo reportado por todos los participantes en todas las bitácoras por sesión y con lo reportado en todas las bitácoras NER. Se contestan las preguntas de la intervención con lo que se categorizó como "descubrimientos"; "se repite"; "llama la atención"; "cambios"; y "planes de acción", cuyas subcategorías hacen referencia a cuestiones de conocimiento personal, de percepción consciente, de reflexión autocrítica y de aceptación de emociones, pensamientos y conductas. Cada subcategoría se acompaña de un análisis donde se toma como referente teórico las etapas del cambio de la personalidad del ECP de Rogers, para tener un comparativo para evaluar su avance.

Se consideró necesario tomar esa referencia teórica porque la finalidad de la intervención fue que cada participante adquiriera un mayor conocimiento personal de sí mismo, para promover su propio desarrollo; lo que inevitablemente repercute en una modificación constructiva de su personalidad afectando directamente sus conductas.

Los aspectos que esta teoría comprende y que se confirman en el análisis de los resultados, son todos los sentimientos que los participantes reportaron haber experimentado, cuyo acceso a la conciencia había sido negado anteriormente y que empezaron a asimilarlos a su concepto del "sí mismos"; de la misma manera, estos evidencian que el concepto del "sí mismo", poco a poco se volvió más coherente con el del "sí mismo ideal". En lo reportado se podrá observar que después de RECONNECTA los participantes manifiestan que sus conductas se tornaron más maduras, sus relaciones mejoraron, aumentó su actitud de auto-aceptación y, por ende la aceptación a los demás (p.203).

Adicionalmente, se informa que surgió un tema que no se tenía contemplado, pero que emergió en lo reportado en las entrevistas finales referente a "sus planes de acción".



Posteriormente, se presentan los resultados de los avances por sesión de algunos participantes..

Los resultados se describen a partir de algunos fragmentos considerados como relevantes para contestar las preguntas de la intervención en las que encontrarán<sup>1</sup> anotaciones que indican a qué tipo de instrumento de recolección de datos pertenecen y en qué parte del instrumento se localizan.

## 7.1. Descubrimientos de los participantes

Todos los participantes reportaron haber descubierto cosas nuevas de sí mismos. A continuación, se presentan los resultados con los fragmentos de sentido más relevantes en lo que corresponde a la adquisición de un mayor conocimiento personal; a lo que descubren darse cuenta con la práctica de la percepción consciente en sus interacciones; a lo que analizan y reflexionan después de percibirlo de manera consciente; y finalmente, se describe cómo descubren que están aceptando lo que les sucede de manera consciente.

### 7.1.1. Conocimiento personal

Los participantes mencionan que descubrieron sus necesidades emocionales tales como buscar que los otros los validen, controlar su entorno, ser importante para los demás, tomarse un descanso y ser líderes.

*he buscado mucho tiempo la validación (MF3:EF:392)*

*doy para que me ayudes (MF3:EF:518)*

*quiero controlar que ellos hagan lo que yo quiero (MF8:EF:1266)*

---

<sup>1</sup> Donde se encuentre este formato (MF2:EF:235), entiéndase que MF2 se refiere al Mediador en Formación 2; :EF significa Entrevista Final; y :235 indica el número de renglón que localiza el fragmento dentro de las entrevistas. Donde se lea (MF2:NER:N), se refiere a lo mismo excepto en :NER que indica el tipo de bitácora y :N habla de lo nuevo que descubrió el participante; de encontrarse una :E, indicaría lo que le llamó más la atención o Énfasis; o una R, es la que expresa la constante que el participante encuentra se repite en sus conductas, emociones y/o pensamientos. En cuanto a las bitácoras por sesión, estas se identificarán con (MF2:B1), donde B1 ubica el fragmento en la bitácora de la sesión 1.

*Aprendí a entender ese deseo de saber y controlar todo (MF9:B4)*

*aprendí, que debido a que fui abandonado por mi padre, tengo en mí, la necesidad de ser indispensable para las personas (MF2:B6).*

*debo tomarme un respiro (MF8:B1)*

*prefiero que las personas me sigan, a yo seguir a alguien, no me gusta que me digan qué y cómo hacer las cosas (MF2:B7)*

En estos fragmentos, se puede leer que los participantes empiezan a dejar de utilizar máscaras, aunque pareciera que sólo descubren cosas negativas de sí mismos, al mismo tiempo expresan que reconocen las contradicciones de su experiencia, porque algunos de estos sentimientos van acompañados de desconfianza y temor, según las etapas del cambio de Rogers (2012) (pp. 127-128, 152).

Los participantes reportan que descubrieron algunos de sus mecanismos de defensa para evitar sufrimiento emocional, para escudarse ante los demás, para protegerse en sus interacciones.

*yo huía (1) del dolor (MF4:EF:239)*

*tengo mi proceso vulnerado muy atrás y cómo otra vez en ese momento ¿si me explico? Fue un proceso otra vez como vulnerado porque yo me fui huyendo (MF3:EF:455)*

*Descubrí que cuando estoy triste me río para poder evitar tocar el tema que me duele. (MF5:B5)*

*tiendo a la mentira para escudarme (MF9:EF:68)*

*Durante este curso, aprendí varias cosas respecto a mi personalidad, mi forma de actuar la forma en que me protejo para no sufrir, así como mi forma única de interactuar socialmente (MF2:NER:N)*

Lo reportado expresa que los participantes continúan derribando sus fachadas. Empiezan a reconocer con claridad que sus elecciones personales han sido ineficaces porque responden a conductas que perciben como defensivas. Identifican algunos de

sus constructos personales, y comienzan a cuestionar su validez, de acuerdo a Rogers (2012, p. 128).

Un participante expresa que descubrió que le duelen las promesas vacías.

*me duele mucho cuando me hacen una promesa y no la cumplen (MF2:EF:103)*

Cuando el participante reconoce lo que le dispara su dolor, revela que comienzan a fluir los sentimientos con mayor libertad, esto es una característica del movimiento progresivo a lo largo del continuo de su proceso de cambio, apunta Rogers (2012, p. 127).

Los participantes comparten que descubrieron algunos de sus miedos como, a ser olvidado, al enojo de los demás y a no agradar,

*mi mayor miedo es ser "olvidado" (MF2:B1)*

*le dije "y sí me siento cobarde ¿porqué? porque pienso demasiado, porque analizo demasiado, porque no quiero llegar a una discusión [...] "es que no me gusta que estés enojada", le dije "me siento mal y me siento triste [...] porque duras mucho TIEMPO:." (MF9:EF:902)*

*otro de los miedos más grandes qué es lo que traigo más constante es mi mamá [...] pero lo estoy trabajando. Es algo que no lo he superado [...] lo que yo hacía si no es del agrado de- (3) de ella (2), entonces está mal hecho estoy haciendo algo mal, siempre así lo he sentido (MF3:EF:237)*

En los fragmentos de sentido que preceden, se puede observar que los participantes ya expresan sentimientos de responsabilidad propia en relación con sus problemas, refiere Rogers (2012, p.128).

Una participante relata que descubrió que genera los mismos patrones de abandono que sufrió porque se relaciona con personas que se ausentan y termina sintiéndose abandonada de nuevo.

*Él [mi novio] trabaja e: es tripulante, es director de cabina, entonces se la pasa viajando todo el tiempo (MF1:EF:419) días antes de que me diera el anillo [...] me movió*

*muchísimo [...] la cuestión de- de cómo generas ¿no? los mismos patrones [...] de tu herida [...] básica [...] porque e: ap- mi herida básica es el abandono [...] entonces, de repente dije "no-, no ya no quiero estar con él" [...] fue algo bien fuerte para mi (MF1:EF:537)*

En este fragmento de sentido, la estructura está menos ligada al pasado, es menos remota, se compara con la cuarta etapa del cambio de personalidad de Rogers (2012, p. 128).

Los participantes comunican que descubrieron sus áreas de oportunidad para mejorar sus relaciones de pareja y personales.

*con el que- que me falta limar muchas cosas todavía es con mi marido (MF3:EF:383)*

*necesito exteriorizar mi sentir (MF2:B2)*

*debo confiar en los demás (MF8:B5)*

*no debo analizar tanto las cosas que me ayuden a mejorar (MF9:B8)*

*creer en los demás y en mi más de lo que lo hacía antes (MF5:B3)*

*debo aprender a decir "NO" [...] tengo cosas q' hacer y poner prioridades a la hora de ayudar (MF8:B7)*

En estos fragmentos se empieza a apreciar una tendencia a experimentar los sentimientos en el presente inmediato; sin embargo, esta posibilidad todavía va acompañada de desconfianza y temor, en comparación con las etapas de Rogers (2012, p. 127).

Una participante descubrió que antepone las necesidades de otros a las suyas.

*soy una persona [...] que se siente bien ayudando, que dejo a un lado mis necesidades por ayudar a los demás (MF8:B8)*

En este fragmento la participante reconoce una de sus necesidades, pero también se observa una incoherencia con su concepto de su sí mismo ideal. De acuerdo con las etapas de Rogers (2012), aquí se hace implícito que "ya existen sentimientos de

responsabilidad propia en relación con los problemas” aunque todavía parecen ser vacilantes (p. 128)

Los participantes manifiestan que descubrieron que les molesta, recibir un sarcasmo; sentirse engañado; no permitirse disfrutar; y, aceptar en los otros, lo que todavía no aceptan en ellos mismos.

*<rápido> a mí sí me gusta el sarcasmo, a mí no me angustia , a mí no me enoja” y después cuando lo analicé dije “no, sí es cierto, si me enoja” </rápido>me molesta que utilicen el sarcasmo en mi contra (MF2:EF:803)*

*NO ES EN SÍ LA MENTIRA, es que te quieran engañar [...] que te quieran ver la cara (MF9:EF:60)*

*[cuando] siento como que me quieren ver la cara [...] me engancho muy fácilmente [...] me da enojo [...] te lo voy a echar en cara [...] porque retaste mi capacidad de entender [...] a mí no me vas a hacer güey (MF9:EF:97)*

*Es el reclamo de que no lo puedo hacer yo [...] y te veo disfrutando, O SEA ESE ES EL TEMA (MF1:EF:1017)*

*Hay tres personas en el taller con las que me ha costado mucho trabajo empatizar; y en la sesión me di cuenta que tengo cosas o conflictos en común con ellos: los 4 buscamos la aceptación, la aprobación, el reconocimiento de terceros y basada en esto reafirmo que somos espejos y que el conflicto es mío y que es hacía mí interior donde esta la solución y donde tengo que trabajar (MF3:B4)*

En estos fragmentos se puede leer que los participantes reconocen y describen sentimientos más intensos, pero aunque les duele, es algo que todavía no han atendido, de acuerdo al proceso del cambio de personalidad de Rogers (2012, p. 127).

Los participantes descubrieron tener más conflictos con sus cercanos

*soy más dura con las personas que- que están más cerca de mí [...] porque acatan a lo que yo les digo (MF8:EF:1603)*

*me di cuenta de que tengo una personalidad controladora y caigo en cuenta de que he lastimado a la gente cercana a mí (MF8:B6)*

*con las personas con las que más [...] amo yo con las personas qué mejor debo de estar (2) son con las que más conflictos tengo @@@ [...] TENÍA (MF3:EF:365)*

En lo anterior se observa que los participantes ya describen sus sentimientos como si fueran objetos del presente, de acuerdo con a las etapas del cambio de personalidad de Rogers (2012, p. 127).

Un participante habla que descubrió sus prejuicios y qué hacer con ellos

*a reconocer mis prejuicios personales, asimilarlos, digerirlos y soltarlos (MF7:NER:N)*

Todos estos descubrimientos reportados responden a lo que Rogers (2012) refiere como las tendencias del cliente a dejar de utilizar máscaras, en un intento por acercarse a lo que realmente “son”. *Esto se expresa usualmente en términos negativos porque la persona se considera demasiado espantosa y temerosa como para mostrarse tal cual es.* No obstante, la expresión de este miedo forma parte del proceso de su transformación (pp.152-153).

### 7.1.2. Percepción consciente

Los participantes informan que al estar practicando la percepción consciente descubrieron aspectos positivos y negativos de sí mismos.

*Al momento de escribir mi vida sobre un papel, me di cuenta que mi vida se basa en malo, en la soledad. (MF2:B4)*

*estoy aprendiendo a observarme hacia adentro(MF3:B6)*

*que escucho mejor y esto me da la oportunidad de conocerme sin juzgarme y hacer lo mismo con los demás (MF1:B2)*

*No [...] juzgar las decisiones y forma de pensar de los otros ya que su forma de actuar es debido a su percepción y experiencia (MF5:B2)*

En estos fragmentos se detecta que a medida que los participantes expresan sus sentimientos libremente en tiempo presente avanzan en el continuo de su proceso de cambio, porque la calidad de su vivencia adquiere mayor importancia, señala Rogers (2012, p. 129).

Los participantes se dieron cuenta de las posturas que adoptan al escuchar,

*me doy cuenta que [...] la mayor parte del tiempo he estado de juez (MF4:EF:919)*

*estuve comparando y emitiendo juicios todo el tiempo (MF1:EF:730)*

*me identifiqué inmediatamente con el tipo de consejera porque siendo mucho <quedo> no es que mira tienes que hacerle así, y así, y así </quedo> (MF3:EF:76)*

*al escuchar lo hago con el punto de vista de juez (MF2:B1)*

*la mayoría de las veces me pongo en la posición de juez (MF5:B6)*

Lo que precede manifiesta, que los participantes ya tienen una tendencia a experimentar sus actitudes en el presente inmediato. Se puede dilucidar que se despierta en ellos sorpresa, más no necesariamente placer, declara Rogers (2012, p. 130).

Una participante se percató que las personas necesitan ser escuchadas, no juzgadas.

*a lo mejor dar este: (3) más que consejo yo pienso que las personas cuando se me acercan buscan más consuelo; no sentirse: criticados, agredidos. Estoy hablando de una interacción a nivel personal, amistad (MF3:EF:99)*

Lo reportado expresa que ya existe una tendencia a diferenciar con exactitud los sentimientos y los significados incluso de su propia experiencia, aporta Rogers (2012, p. 131).

Una participante tomó consciencia que hoy tiene la vida que siempre deseó

*no supe que era [...] una familia feliz de que llega el papá del trabajo y todo; ahorita lo vivo con mi marido (MF8:EF:804)*

El fragmento revela que la experiencia de la participante se construye de modos mucho menos rígidos, lo que le ha facilitado revisar lo que le obstaculizaba percibir su realidad

actual, y simultáneamente adquiere, examina y la reflexiona de manera crítica, sus nuevos constructos personales, en Rogers (2012, p. 131).

Una participante se percató de la impulsividad de sus reacciones.

*muchas de mis reacciones eran (2) por- (2) reacciones impulsivas (MF4:EF:78)*

Todos estos descubrimientos reportados responden a lo que Rogers (2012) explicó que sucede cuando las personas se sienten comprendidas, aceptadas con agrado y recibidas tal como son en los diferentes aspectos de su experiencia, por negativa que esta se descubra, sus constructos empiezan a fluir con mayor libertad (p.127). Se dan cuenta que han sido condicionados a posicionarse en sus interacciones según fueron tratados; experimentan ser más sensibles a lo que ellos anhelan cuando desean ser escuchados empáticamente; y, expresan concientizarse que lo que desearon ahora se dan cuenta lo tienen (pp.153-154). Esto caracteriza el movimiento progresivo a lo largo del continuo que se detectan porque muestran rasgos de relajación y honestidad interna (p. 127).

### 7.1.3. Reflexión autocrítica

Los participantes descubrieron que utilizaron algunas técnicas aprendidas en el taller, para reconocer el conflicto real; para el autocontrol; para tomar distancia para evitar ser influenciado y / o emitir juicios; y, para cerrar ciclos

*Saber escuchar. No prejuizar (MF7:NER:N)*

*ver más a fondo, que al plantear un conflicto tú primera impresión no es correcta (MF3:B3)*

*mediante la práctica de los conocimientos y técnicas adquiridas en este taller, aprendí a controlarme y buscar un mejor método para llevar a cabo una acción (MF2:NER:N)*

*Aprendí a valorarme y no dejarme influenciar por malos comentarios de gente negativa (MF4:NER:N)*

*puedo cerrar esos ciclos que duelen (MF8:B2)*



Estos fragmentos evidencian que los participantes viven sus experiencias en tiempo presente porque los sentimientos del sí mismo se reconocen como propios cada vez en mayor medida; ya no sólo hay un deseo de ser esos sentimientos, sino que empiezan al ser el “yo” verdadero, apunta Rogers (2012, p. 131).

Una participante reflexionó que dejar de juzgarse a sí misma, la acerca a los demás.

*conocerme interiormente desde un plano distinto de ser juzgada, me hace más libre, me acerca más al otro (MF1:B1)*

En este fragmento se aprecia que comienza a aparecer una tendencia a advertir que vivenciar un sentimiento implica un referente directo y que de manera proporcional y simultánea repercute en sus relaciones, asevera Rogers (2012, p. 130).

Los participantes reflexionaron sobre lo que necesitan hacer para ser congruentes, como: distanciarse de sus sentimientos en una problemática ajena; evitar los juicios sobre sí mismos; y, relacionar lo que dicen con lo que hacen.

*no incluir mis sentimientos al momento de intervenir en alguna problemática ajena (MF5:NER:N)*

*Aprendí a conocerme desde un plano neutro, sin emitir juicios y esto me permitió tener conocimiento más profundo y real, ya que partí desde la libertad de lo que en realidad soy y no de lo que pienso o pretendo ser (MF1:NER:N)*

*una de las cosas más importantes es el saber cómo relacionar lo que digo con mi conducta, pero no sólo analizarla, sino también entenderme (MF9:NER:N)*

*Aprendí también que lo que se dice con palabras (lenguaje verbal) debe ser congruente con el tema en conflicto y con el lenguaje corporal y emocional (MF7:B4)*

En cada fragmento anterior, aunque cada participante comunica que ha experimentado algo que todavía no sabe con exactitud de qué se trata; comienza a advertir que el punto de referencia de estas acciones vagas reside en su propio interior, en su propio acontecer, de acuerdo a las etapas de cambio de personalidad de Rogers (2012, p. 130).

Los participantes reflexionaron que sentirse escuchados y expresar honestamente lo que sienten los libera, sana y enriquece;

*Es totalmente liberador y enriquecedor compartir aún las actitudes y vivencias que me dañan y controlan (MF1:B4)*

*Aprendí que es mejor hablarlo, para poder sanar la herida y poder hablarlo y de esta manera no afecte mi relación con los demás o no me identifique con otra persona durante una mediación (MF5:B5)*

*al ser escuchado me siento libre y me siento yo (MF2:B1).*

En algunos estos fragmentos ya parece real la posibilidad de experimentar plenamente la confianza de expresarse libremente. Sin embargo, en otros comentarios pareciera que todavía pasan por el filtro del temor y la desconfianza por ser sólo una posibilidad a ser experimentada, según lo analizan las etapas del cambio de personalidad de Rogers (2012, p. 130).

Los participantes reflexionaron que pueden mejorar si trabajan en sí mismos, y en liberarse de algunas de sus conductas consecuencia de sus mecanismos de defensa que ya consideran innecesarias

*Tengo mucho que trabajar (MF3:B7)*

*al conocer mis mecanismo de defensa, puedo liberarme ya no es necesario seguir utilizando (MF1:B3)*

*me di cuenta que quiero superarme (MF5:B1)*

*puedo ser mejor (MF2:B2)*

*mi personalidad, no implica de manera necesaria o forzosa la aplicación de ciertos patrones de conducta, que puedo reforzarlos o evitarlos para mejorar como persona (MF9:B6)*

Con los fragmentos anteriores, se evidencia que los participantes empiezan a encarar las contradicciones e incongruencias de sus experiencias con mayor claridad y hay

mayor flexibilidad en sus constructos personales, como lo documentan las etapas del cambio de personalidad de Rogers, 2012, p. 132).

Los participantes reflexionaron que son responsables de sus acciones, de dar prioridad y atender sus necesidades de crecimiento personal y de auto-validación.

*¿en qué me estoy entreteniendo que no me alcanza el tiempo? [...] y empiezo a ver (2) y es que no sabes decir todavía (1) no (MF8:EF:517)*

*ahora sí empieza a trabajar contigo [...] no terminamos el curso, empezamos (MF4:EF:821)*

*es mi decisión [...] validarme es mi vida </se toca el pecho> O sea he vivido tantos años que hasta incluso he llegado a decir “desperdiciados” en mi vida por estar dando o por no hacer ya ni siquiera no hacer porque (2) voy a perjudicar voy a generarle un gasto a mi marido, que a mi mamá no le va a parecer (MF3:EF:407)*

*aprendí que en la vida hay cosas buenas y malas, y ambas nos marcan, pero es nuestra decisión darle un color, una interpretación y un significado nuevos. Soy libre (MF2:B4)*

*que todo lo que me sucede es mi responsabilidad; mis pensamientos, mis sentimientos, mis diálogos, mis acciones. Y que por ningún motivo debo enganchar a otra persona de lo que me sucede (MF7:B5)*

Aquí se evidencia que los participantes empiezan a hablar de sí mismos, se nota que incrementa su autonomía personal y la responsabilidad de sus interpretaciones, actuaciones, sentimientos, intenciones y percepciones, más no de los de la otra persona, explica Pfeiffer & Jones (1976) (pp. 120-123).

Los participantes reflexionaron que no pueden hacerse responsables, ni sentirse comprometidos con lo que hacen o dejan de hacer los demás.

*antes sí me afectaba porque: a:: (3) sentía que dañaba la imagen (.) de mi padre, <irónico> la poquita buena imagen que tenía de mi padre </irónico> [...] mi mamá, o mi hermana al decirme esos comentarios [...] Ya después era como que “ya no quiero que me digas [...] no puedo hacer nada de veras” (MF2:EF:580)*

*tienes que buscarle el lado para hacer las cosas bien y todo porque al final del día tu no puedes ser responsable de las cosas de un sistema como tal, o sea creo que no es el papel que te toca ¿no? creo que la parte que te toca es e: poner tu parte así [...] hacerte responsable de ti (MF1:EF :113)*

*mi trabajo no es estar viendo [...] si se lo va a gastar o no (MF8:EF:1588)*

En adición a lo anterior expuesto, estos descubrimientos reportados responden a lo que Rogers (2012) refiere como las tendencias del cliente a dejar de satisfacer las expectativas impuestas para agradar a los demás. Agrega que cuando los clientes se sienten en libertad de ser como quieren ser, comienzan a desconfiar de la organización y de la cultura que tiende a modelarlos en una dirección determinada y a cuestionar los valores que pretenden imponerles; y empiezan por rechazarlos (pp.154-155).

#### **7.1.4. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas**

Los participantes manifiestan que aceptaron su forma de ser, especialmente lo que no les gusta, pero también reportan reconocer y aceptar aspectos positivos de sí mismos.

*Aprendí toda y cada una parte de mí que me conforma y aceptarla tal y como es para ser mejor persona (MF5:NER:N)*

*que soy controladora (MF8:NER:N)*

*soy incongruente y soy neurótica en ciertas ocasiones (MF3:B2)*

*soy entusiasta, optimista, hábil e impulsivo (MF6:B7)*

En estos fragmentos se puede apreciar una mayor claridad en su experiencia porque empiezan a dejar de generalizar sus constructos, y ver su lado positivo; sin embargo también se detecta que todavía existen temores y miedos, según las etapas del cambio de Rogers(2101, pp. 128-130).

Los participantes aceptaron sus capacidades y limitaciones al dar y al recibir ayuda; aceptar que las ideas de los demás también son valiosas; que se auto-boicotean; y, que pueden verse en su totalidad,

*me gusta ayudar a las personas [...] pero también quiero aprender a poner límites en dicha ayuda, no anteponiendo el ayudar al bienestar de mi familia. (MF8:NER:N)*

*que no siempre tendré las herramientas para ayudar a otros [...] me di cuenta de mis capacidades y mis limitaciones (MF7:B7)*

*acepto que existen métodos alternos funcionales, a mi forma de hacer las cosas (MF2:B1)*

*mi personalidad es alegre por naturaleza y yo misma me encargo de reprimirla con situaciones dolorosas cuando en realidad tengo la perfecta capacidad de no dejarme caer por pequeñeces (MF4:B8)*

*Hoy aprendí a ver más allá de mi, a distinguir mis cualidades y un poco más de mi personalidad [...] de manera de ver lo bueno y lo malo que hay en mí (MF5:B7)*

Con estos comentarios se detecta que los participantes empiezan a liberar sus diálogos internos, desbloqueando su comunicación interna; porque aceptan ser responsables de su contribución a sus propios problemas, pero al mismo tiempo algunos manifiestan su preocupación al respecto, afirma Rogers (2012, p. 132).

Los participantes aceptaron que se han reprimido para evitar el dolor propio y a terceros, pero que fracasan en el intento.

*yo las tenía aquí <se toca con ambas manos el cuello> todas atoradas ¿si me explico?, pero de mala manera. Pero siempre me contuve, o la mayoría de las veces me contuve [...] yo me siento en desventaja por ella no por mí porque a fin de cuentas ya es una persona adulta, es una persona que tiene más miedos (MF3:EF:298)*

*me siguen doliendo porque no les he dado tiempo para sentirlos y dejar que la emoción fluya (MF5:B4)*

*me contengo demasiado, me frustró (MF3:B2)*

Pareciera en esta fase los participantes cada vez están mucho más próximos a su ser orgánico, siempre en proceso; y que se encuentran en mucho mejores condiciones para integrar el flujo de sus sentimientos, según lo que reporta Rogers en las etapas del cambio de la personalidad (2012, p. 132).

Los participantes aceptaron, que buscan aparentar ser lo que no son para no sentirse culpables, vulnerables o imperfectos.

*[A mi marido] lo culpo de haber "yo" tomado decisiones, de haber hecho [...] sacrificios, dejé personas, lugares y cosas y quiero que él ahora me las compense y sí lo he manipulado (MF3:B7)*

*perdo demasiado tiempo de mi vida generando situaciones incómodas y desgastantes por no controlar mis emociones y tener reacciones desproporcionadas (MF4:B2)*

*las apariencias sí me importan, que trato que me vean de cierta manera (MF5:B8)*

*mis justificaciones verbales las utilizo para aprobarme en mis acciones ante los demás y para no sentirme mal después de o al mostrar mis sentimientos (MF9:B5)*

*no soy perfecta (MF8:B2)*

El haberse descubierto aceptando qué y cómo son, habla de que comienzan a reorientarse porque avanzan hacia su autonomía y responsabilidad de sí mismos. Aunque todavía muestran cautela y temor, se puede observar que existen atisbos que evidencian un proceso hacia la transformación porque comienzan a ser toda la complejidad de su sí mismo y a abrirse a la experiencia. Esto significa que el individuo comienza a vivir en una relación franca, amistosa e íntima con su propia experiencia, comenta Rogers (2012, p. 155-157).

## **7.2. Se repite**

Aquí se hace mención a las constantes reportadas en las bitácoras NER, identificadas con la letra final R.

### **7.2.1. Conocimiento personal**

Los participantes expresan que se repiten sus necesidades de reconocimiento, de aceptación, de validación, de ser vistos y de sentirse necesarios.

*la necesidad de ser escuchado, la necesidad de ser reconocido (MF2:NER:R)*

*la constante que vi es que busco la aceptación y la validación en otros o de otros (MF3:NER:R)*

*que me vieran o me necesitaran era importante para mi (MF5:NER:R)*

Estos comentarios sugieren que los constructos de las experiencias de algunos de los participantes se han debilitado porque han sido sometidos reiteradamente a prueba, contrastándolos con referencias y pruebas internas y externas, Rogers describe esta característica como una fase del continuo del cambio de personalidad (2012, p. 132).

### 7.2.2. Reflexión autocrítica

Un participante reflexionó que se repite su necesidad de encontrar la congruencia .

*La congruencia que debe existir entre lo que pienso, lo que siento, lo que digo y lo que hago (MF7:NER:R)*

Este comentario da cuenta que el participante procura verificar y escucharse a sí mismo, sobre sus formulaciones cognoscitivas desde el referente inmediato de su experiencia, en un intento por apropiárselo, enfatiza Rogers (2012, p. 132).

Un participante reflexionó que se repiten sus ganas de ser mejor

*la voluntad para conocerme y seguir mejorando día a día (MF2:NER:R)*

En este párrafo es como si el participante confirmara tener mayor claridad o una nueva manera de ver las cosas y sentir que lo desea, expresa Rogers (2012) (p. 130).

### 7.2.3. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas

Dos participantes aceptan que se repite descubrir sus obsesiones y sus inconstancias

*Creo que lo que más se repite es [...] el obsesivo análisis de las cosas (MF9:NER:R)*

*Se repite la inconstancia que suelo tener en sectores de mi vida (MF4:NER:R).*

En estos fragmentos se aprecia que los participantes son conscientes y aceptan su protagonismo al generarse sus propios problemas, abriéndose quizá a la posibilidad de darles solución, comenta Rogers (2012, p. 132).

Dos participantes aceptaron la importancia que tiene para ellos aparentar fortaleza.

*las apariencias para mi si importaba (MF5:NER:R)*

*lo que más se repite es la necesidad de justificar mis acciones o pensamientos (MF9:NER:R)*

Según Rogers (2012), lo que precede evidencia que la comunicación interna está en movimiento, puede ser detectada fácilmente de manera diferenciada y con una exactitud mucho mayor (p. 132).

Una participante expresa aceptar que le costaba admitir el dolor en su vida.

*Encontré que hablaba mucho sobre las experiencias que me marcaron, pero me costaba admitir lo que me hacía sentir o el permitir sentirme mal (MF5:NER:R)*

El tener la consciencia y poder aceptar el patrón de una constante que cíclicamente se repite, habla también que la persona está en un proceso de cambio. “Poco a poco los clientes aprenden que la vivencia es un recurso que puede brindarles ayuda, y no un enemigo temible” (Rogers, 2012, p. 158); eso sucede porque las personas se sorprenden a sí mismas cuestionándose reflexivamente ¿qué es lo que estoy sintiendo ahora?.

### **7.3. Llama la atención**

Los participantes reportan lo que les llama más la atención haber descubierto de sí mismos en las bitácoras NER, identificadas con la letra final E que significa Énfasis.

#### **7.3.1. Conocimiento personal**

Una participante expresa que le llamó la atención reconocer que todavía tenía heridas que no habían sanado.

*tenía heridas que no habían sanado y las cuales las he estado trabajando (MF8:NER:E)*



Lo anterior muestra que la participante se ha comprometido a sanar sus heridas que pensaba ya había superado, pero que todavía duelen. Evidencia responsabilizarse de su proceso personalmente, de acuerdo con Rogers (2012, p.130).

Los participantes mencionan que les llamó la atención haber descubierto que adoptan ciertas actitudes para proteger sus vulnerabilidades.

*el hecho de controlar impulsos y conocer el origen de muchas de mis actitudes y acciones ya que eran utilizados para sentirme de cierta forma protegida (MF4:NER:E)*

*el mecanismo que uso cuando me siento triste (reír), que más que hacerlo por mí, lo hacía porque no me vieran así los demás y el miedo a que no me aceptaran que soy débil y se pudieran aprovechar (MF5:NER:E)*

*La forma en cómo construyo mi discurso para justificar mi conducta con las personas con las que interactúo (MF9:NER:E)*

En esta etapa los participantes expresan su experiencia en un estado fluido y continuo, evidencian estar en proceso de convertirse en personas, asegura Rogers (2012, pp. 132 y 152). Dejan de lado las máscaras.

A una participante le llama la atención descubrir sus temores.

*me cuesta por miedo a que la gente deje de necesitarme por como soy o más bien por como creo que quieren que sea (MF5:NER:E)*

Aquí se nota que la participante advierte con claridad que este supuesto es un constructo de su percepción al reconocer que su interés es complacer las expectativas de terceros, detecta la incongruencia que le generan los “deberían ser” porque se percatan que para ser amado y reconocido deberían satisfacer las exigencias y expectativas de su entorno. Además, se dan cuenta que han sido condicionados a posicionarse en sus interacciones según fueron tratados, asegura Rogers (2012, p. 131 y pp.153-154).

### 7.3.2. Percepción consciente

Al mismo participante le llamó la atención su conducta después de conocer y tratar su herida (con focusing). Pero también reconoce que esta herida sigue influyendo en sus relaciones actuales.

*reconocer como ésta herida influye en mis relaciones actuales (MF2:NER:E)*

*mi desenvolvimiento después de conocer y tratar mi herida (MF2:NER:E)*

En este comentario se aprecia como si el proceso de este participante avanzara con irregularidad, pero evidencia que continua fluyendo hacia delante, Rogers (2012) (p. 134).

### 7.3.3. Reflexión autocrítica

A una participante le llamó la atención reflexionar sobre la libertad que le brinda no emitir juicios.

*El observarme, y la libertad que experimento cuando dejo de emitir juicios de mí y de los demás (MF1:NER:E)*

De lo anterior se evidencia que este es para ella un sentimiento del presente porque ya es experimentado de manera directa e inmediata, apunta Rogers (2012, p. 135).

A otro participante le llama la atención que ya no se tiene que agobiar por apegarse a las teorías, porque siempre son perfectibles al igual que él mismo.

*que a pesar de existir una cierta influencia en la teoría de la personalidad, no tengo porque agobiarme u obsesionarme con ser como lo dice, sino que puedo transformarme para ser mejor(MF9:NER:E)*

Según Rogers (2012) el fragmento anterior habla que el participante ya puede experimentar como inmediatos los sentimientos que antes estaban atascados e inhibidos para fluir en su proceso (p. 135).

#### 7.3.4. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas

Dos participantes expresaron que les llama la atención aceptar sus limitaciones.

*estar consciente de mis capacidades y limitaciones para intervenir en un conflicto como mediador, de tal manera que si no me siento con la capacidad suficiente de resolver, buscar el apoyo de otras instancias, con la finalidad de darle solución al conflicto de quienes acuden en busca de auxilio (MF7:NER:E)*

*Me llama la atención que me costara tanto trabajo ser sincera conmigo misma y aceptarme como soy (MF5:NER:E).*

En este análisis individual las personas descubren algo nuevo que realmente les llama la atención y que no habían podido percibir como propio. Era como si hubieran estado operando en automático, sin pararse a tomar consciencia y reflexionar. Como Rogers (2012) refiere que las teorías de Maslow que señalan que cuando las personas están en proceso de autorrealizarse, empiezan a penetrar en su realidad aceptando y reconociendo sus impulsos, deseos, opiniones y reacciones objetivas en general (p. 158).

### 7.4. Cambios

Los participantes reportaron que con este nuevo conocimiento personal adquirido a través de estar atentos y reflexivos de sus percepciones sobre sus emociones, pensamientos, y conductas pudieron notar cambios que ven reflejados en la manera como ahora procuran escuchar para comprender al otro, lo cual ha favorecido, e incluso cambiado su manera de relacionarse desde la aceptación de sí mismos.

#### 7.4.1. Conocimiento personal

Los participantes expresan haber adquirido un mayor conocimiento personal porque viven el cambio en sus actitudes, se perciben flexibles, compasivos y abiertos a sus experiencias.

*ya confío en mí [...] no es tanto que ya pueda confiar en las otras personas, sino que ya es como que: (.) tomarlo más a la ligera (MF2:EF:110)*

*no tengo que saber todo (MF9:B4)*

*estoy rompiendo con uno que otro paradigma (MF3:B6)*

*sentía que se movían dentro de mí emociones de sentimiento y compasión por lo que escuchaba (MF7:B3)*

*Aprendí a amarme por lo que soy, con mis defectos y virtudes (MF5:B3).*

Con estos fragmentos de sentido se detecta que los participantes advierten estar viviendo subjetivamente su experiencia, como lo explica Rogers (2012) (p.136).

Otros participantes identificaron que al tener mayor conocimiento personal sus relaciones en general mejoraron, incluso sus familiares lo notaron.

*antes <gesticula choque> chocaba mucho con mi hija </gesticula choque> [...] porque [...] era de "no" EL CONSEJO SIEMPRE ¿no?. Ella tiene veinte años [...] entonces APRENDÍ, Y ESTOY APRENDIENDO a- a- a relacionarme con ella de- de una manera diferente. Incluso hasta ella ya me lo comentó (MF3:EF:104)*

*tuve la claridad para resolver las cosas de una mejor manera y eso me ha aplicado en las relaciones (MF4:EF:70)*

*aprendí a conocerme más y a escucharme de forma interna para después desenvolverme externamente de una mejor forma (MF2:NER:N)*

Rogers afirma que en esta etapa la experimentación adquiere verdaderas características de proceso fluyendo en un continuo (2012, p. 136).

Otros expresan que este nuevo conocimiento personal les brindó hacerse responsables y la madurez y sabiduría que tanto habían buscado.

*aprendí a ser más responsable conmigo misma (MF4:NER:N)*

*me decían este es que pareces así como una niña chiquita [...] entonces empiezo [...] los talleres y entonces empiezo a desarrollar mucho esa parte emocional que me hacía falta (3) <suspira> pero a la vez al estarla desarrollando se me vienen muchísimas dudas [...]que [...] andaba buscando cómo aterrizar muchas- muchas cosas [...] en este taller yo encontré muchas respuestas (MF3:EF:171)*

*más que aprendizaje me llevo sabiduría (MF1:EF:1151)*

Estos fragmentos de sentido muestran que los participantes tuvieron una apertura a su experiencia interna y externa . Empiezan también a valorar su proceso y a confiar en sí mismos cada vez más, afirma Rogers (2012, p.159).

#### 7.4.2. Percepción consciente

Varios notaron cambios positivos en su manera de escuchar a los demás, han admitido poder controlar su urgencia por dar consejo.

*ahora [...] que platico con mis amigas [...] he puesto mucho en práctica el hacer más preguntas, ¿cómo te sientes? ¿cómo crees que lo puedes tu mejorar? [...] trato [...] de no poner mi experiencia ya ha habido dos situaciones con dos amigas diferentes (MF3:EF:82)*

*me he contenido bastante en [...] no externar mi opinión, a hacer juicios porque de pronto para dar un consejo tienes que hacer el juicio [...] NO es mi papel ser juez (MF3:EF:95)*

*últimamente he estado trabajando en solo escuchar (MF4:EF:919)*

Con esto fragmentos los participantes revelan estar en la etapa del proceso donde la comunicación interna es libre, consciente, reflexiva, controlada y relativamente exenta de bloqueos, manifiesta Rogers (2012, p. 137).

Los participantes tomaron consciencia que se conducían de manera diferente de cómo lo venían haciendo. Fueron conscientes que recurrieron a técnicas distintas para escuchar sin sentirse víctimas o victimarios lo que les ayuda a no meterse en problemas.

*apliqué muchas técnicas porque mi papá se abrió (2) me dijo muchísimas cosas que [...] anteriormente [...] nunca se había abierto de esa manera conmigo. fue muy- muy bonito me emocioné mucho. Me gustó mucho me sentí muy feliz, me sentí satisfecha, me sentí orgullosa (MF3:EF:345)*

*no darle el poder a las personas [...] si me dicen gorda, [...] antes me afectaba [...] todo me lo tragaba, con todo me frustraba y ahorita ya, creo que vivo más libre con eso (MF4:EF:500)*

*la verdad he <@> tenido muchos cambios [...] de no ser tan dependiente [...] no era tan consciente yo de eso (MF2:EF:93)*

*dije ah (2) no es mi problema ¿porqué tengo que- que meterme en el problema? Si no me están pidiendo que me meta en el problema (MF8:EF:1763)*

De acuerdo con las etapas de cambio de personalidad de Rogers (2012), en lo que precede se evidencia que los participantes perciben que empiezan a ser congruentes porque les es más fácil detectar la incongruencia entre la experiencia y su percepción (p. 137).

Dos participantes aceptaron darse cuenta que venían haciendo lo que no les gusta que les hagan.

*él [esposo] me decía <imita> “es que eso hace tu mamá” </imita> y yo [...] ya me doy cuenta ahora, a la hora de que lo hacía [...] ser- e: (1) controladora y posesiva con los niños (MF8:EF:461)*

*ya estoy consciente de que hasta yo mismo a veces me prometo cosas que no puedo cumplir (MF2:EF:112)*

Según las etapas del cambio de la personalidad de Rogers (2012), en los fragmentos de sentido previos, se muestra que los participantes se dan cuenta que han sido condicionados a posicionarse en sus interacciones según fueron tratados (pp. 153-154). Se evidencia también que se sienten más libres de sus constructos personales y esto les da sentido de equilibrio (p. 137).

Muchos reportan que notaron cambios porque tienen una de mejor actitud, igualmente se dan cuenta que se expresan con autonomía, libertad, fortaleza y que evitan controlar a los demás.

*una de las cosas e: que me está ayudando es que cuando [...] veo que me empiezo a- a poner como hulk <respira> jalo aire (MF8:EF:1280)*

*en muchas ocasiones he tenido ya el chip para hablar en primera persona (MF1:EF:151)*

*cerrar el ciclo me ayudó mucho y es de las cosas que más me ha servido [...] Pude cerrar ese ciclo bien (MF4:EF:100)*

*si voy a hacer algo lo hago y punto (MF2:EF:263)*

*a partir de la segunda sesión que llevamos contigo he trabajado en mí en verme hacia adentro que es lo que me molesta tanto donde está mi conflicto para trabajar en eso (MF3:B5)*

*me limité a escuchar y comprender, poner en la mesa el problema de MF2 y dejarlo ahí (MF7:B3)*

*puedo empezar a recordar momentos difíciles en mi vida y ya no duelen tanto como al principio (MF8:B5)*

*En dejarlos que lo aprendan por sí mismos (MF9:B4)*

*Aprendí a controlar mi impulso cuando estoy enojada (MF5:B5)*

Los ejemplos anteriores ilustran que en esta etapa los participantes ya empiezan a vivir la congruencia con su experiencia y buscan su relajación por que el sí mismo tiende a desaparecer, incluso buscan diferentes soluciones, señala Rogers (2012, pp. 136-137).

Otros notaron en tiempo presente que ya no están reaccionando a las necesidades de otros.

*Ya identifiqué [...] cuáles son sus necesidades de ella [mamá], te decía. Entonces sí me ayudado muchísimo a no reaccionar (MF3:EF:322)*

*me ha ayudado en el- en el corto plazo; lo de mi mamá [...] la estoy dejando [...] me mordí para no contestarle [...] creo que esperaba todo el rollo que yo le aventara (MF8:EF:562)*

*me sirvió también para poner una línea de lo que él y lo que yo [...] fue una consecuencia [...] y deje de sentirme yo culpable (MF4:EF:436)*

Lo previo expresa que cada participante responde a lo que Rogers (2012) refiere como las tendencias del cliente a dejar los “debería ser” porque se percatan que para ser amado y reconocido deberían satisfacer las exigencias y expectativas de su entorno (pp.153-154), es decir cada uno ya “está viviendo subjetivamente el sentimiento de

dependencia de sus padres”. Se evidencia o que la comunicación interna se ha integrado y es libre porque está exenta de bloqueos y en equilibrio (p. 137).

Algunos participantes se dieron cuenta que cambiaron porque no temían expresarse libremente.

*Como poder entender como poder compartir desde un nivel que no estaba acostumbrada a relacionarme (MF1:EF:1173)*

*ERA IMPENSABLE PARA MÍ HACER 3 MESES HABLARLE YO DE ESA MANERA, IMPENSABLE o sea preferiría no tocar el tema no para no entrar en <imita algo que se hace grande> [...] <se toca el pecho> porque me- me sentí agredida, me sentía ofendida y me encendía <trueno los dedos rápidamente> </se toca el pecho> (MF3:EF:284)*

*me siento mucho- mucho mejor porque [...] tuve un pequeño problema con mi- con mi pareja [...] pero esta vez como les decía antes de que no- de que no- no podía soltarme llorando porque me agarraba la risa y [...] y ya me solté llorando [...] me gustó mucho e: me relajé, yo creo que sí solté todo lo que traía [...] me hacía falta (MF5:EF:2)*

En los previos fragmentos se manifiesta que “el concepto de la vivencia plena se convierte en un referente claro y definido” (Rogers, 2012, p. 138). Las dependencias parecen distantes y las necesidades buscan ser satisfechas evidenciándose con su relajación (p. 136)

Los participantes notaron sus cambios porque pudieron recurrir a técnicas para situarse en el aquí y el ahora, lo que les ayudó a enfocarse y a resolver mejor.

*mi pasado, siempre- siempre estaba presente. Siempre, siempre o el futuro [...] ayer, estaba súper preocupada y fue como “Regrésate al aquí y al ahora, lo vas a resolver” (MF4:EF:50)*

*el hecho como de estar todo momento, regresándome-, regresándome-, regresándome al presente me ha servido para hacer las cosas mejor (MF4:EF:57)*

*sí aprendí muchas cosas [...] de estar en el presente y checar lo que me rodea (2) entonces me agradan los cambios que hice, me agradan [...] me siento tranquilo (MF2:EF:221)*

*aprendí que cuando me encuentro centrado en el presente, en el aquí y el ahora, todo es mejor [...] es fácil conectarme con los demás y me es más fácil poder ayudarlos (MF2:B5)*



*estar continuamente observándome para estar en el "aquí y en el ahora" para no divagar con mi pensamiento en otras ideas que evitan que me concentre en lo que estoy haciendo (MF7:B5)*

*apretar el ano es una técnica que práctico a lo largo del día y me da tan buenísimos resultados en la vida diaria en las rutinas simplemente me cambia la perspectiva de todo (MF3:B6)*

En estos fragmentos los participantes se expresan libremente en tiempo presente. Su comunicación es libre y exenta de bloqueos. La incongruencia entre la experiencia y la percepción se experimenta vívidamente a medida que se transforma en congruencia, así desaparece el constructo personal aprendido pasado y entran de manera consciente en el campo de la posibilidad para tomar ventaja dando un cambio coherente, positivo y equilibrado de quienes son ya; estas son las características del cambio dentro de las etapas más avanzadas del proceso de cambio de Rogers (2012) (p. 137).

La misma persona reporta que unos de sus cambios es que ya se está enfocando

*dejaba- dejaba todo abierto, entonces ahora sí me estoy enfocando (MF4:EF:209)*

Al parecer los participantes revelan que “la vivencia ha perdido casi por completo sus aspectos limitados por la estructura y se convierte en vivencia de un proceso; esto significa que la situación se experimenta e interpreta como nueva, y no como algo pasado” (Rogers, 2012, p. 140). Es como si el cambio también les inspirara confianza y seguridad.

### **7.4.3. Reflexión autocrítica**

Si bien se explicó que la reflexión autocrítica es parte del proceso de tomar consciencia como un aprendizaje que se da de manera interdependiente y circular para abonar a un mayor conocimiento personal. Se considera importante hacer una distinción porque de alguna manera da cuenta que el aprendizaje fue procesado.

Muchos de los participantes reportaron que ellos y sus cercanos notaron sus cambios como, cerrar ciclos y enfocarse más en sus compromisos; dejar de controlar; controlar su impulsividad; tener claridad; comprender que ya no tienen que seguir sus mismos patrones de conducta y pensamiento; y , darse cuenta que en la medida en que ellos se aceptan de manera proporcional aceptan a los demás.

*[mi hermano] empezó a ver un cambio en mí, cuando empecé a dejar ciclos, a cerrar-, a cerrar y que empecé a enfocarme en el trabajo y en mis cursos (MF4:EF:203)*

*con mi marido [...] dejé de controlarlo con la alimentación y ahorita ya lleva 8 kilos (2) abajo (MF8:EF:1290)*

*DURANTE EL CURSO [...] sí, me hubiera sucedido antes [...] LE HUBIERA RESPONDIDO ASÍ COMO PARA DECIRLE [...] sí- sí sé de lo que me estás hablando y sí sé cómo se estructura un objetivo (MF9:EF:348)*

*me sentía muy confundida por la vida (MF3:EF:151)*

*La promesa que me hizo mi padre, la promesa que no cumplió [...] yo necesito entonces que las personas, en las que llegaba a confiar [...] cumplieran sus promesas tal. Y tanto era mi- mi necesidad que yo prometía cosas (2) y decía “bueno a mí me fallaron, Pero por eso yo no voy a fallar, YO NO TENGO, que fallar” [...] pero ahorita es como que “bueno, ya sé lo que se puede y punto” [...] la verdad sí me siento más libre, más a gusto (MF2:EF:244)*

*[cuando mi novio me pidió matrimonio durante RECONNECTA] ¿me aceptas?” y- y para mí- para mí fue eso, como decírmelo a mí misma ¿sabes? en la medida en que yo me acepto, entonces te puedo aceptar a ti [...] para mí fue ese pacto conmigo (MF1:EF:971)*

Lo que precede expresa flexibilidad en sus constructos personales porque es como si los replantearan provisionalmente, para después validarlos mediante las experiencias posteriores (Rogers, 2012, p. 141). Muestra apertura a la posibilidad y a la creatividad.

Los participantes reportan sentirse con más dirección y con menos miedos.

*ya estoy caminando, estoy trabajando, ya estoy haciendo algo para cambiarlo (MF4:EF:632)*

*me siento ahorita [...] con dirección e me siento más fuerte porque <quedo> yo tenía miedo (MF3:EF:216)*

*soy una persona que me gustan los márgenes [...] que lleve esto, esto y esto. Y ahorita siento como que “a: ya estoy dejando eso atrás”, pero si sigo en eso [...] de cierta forma complacer a la otra persona (MF2:EF:300)*

Rogers (2012) explica que aun cuando en esta quinta etapa los participantes reconocen que aunque todavía se preocupan por algunos elementos contradictorios de su vivencia, la disfrutaban (p. 134).

Los participantes experimentaron cambios al no estar juzgando. Expresaron que se sintieron integrados porque en el taller se dio un clima de confianza y libertad para expresarse.

*Creo que la energía del grupo fluyó bien [...] los sentí en confianza, nos sentíamos en confianza y nos podíamos abrir (MF4:EF:898)*

*la convivencia de- de los diferentes, [...] fue diferente [...] hubo [...] integración [...] entre todos [...] como espontáneo, todo muy e: libre [...] Entonces como lo viví PARA MÍ QUE SOY TAN DE ESTAR JUZGANDO, DE ESTAR COMPARANDO <suspira> ah! Me desarmó </suspira> (MF1:EF:1180)*

Lo previo confirma que el facilitador logró crear las condiciones del ECP para que los participantes se sintieran empáticamente comprendidos y en un ambiente de aceptación incondicional positiva lo que los ayudó a abrirse a la experiencia sin máscaras, sin defensas,; y promovió que se relajaran para entrar en el movimiento fluido del proceso de convertirse en persona (Rogers, 2012, p. 134).

Dos participantes reflexionaron que sus cambios eran resultado de su congruencia en su ser, pensar y hacer.

*me tranquilicé un poco y empecé a ver (3) a: que la experiencia de abandono tú la decides dependiendo del punto de vista donde lo- lo que quieras vivir, porque yo puedo tener una persona aquí a mi lado y puedo sentirme (2) sola, puedo sentirme abandonada ¿sabes? porque no es la presencia física (2) sino hasta qué punto yo me aísto y yo me quedo (1) ensimismada y no te dejo que estés (MF1:EF:569)*

*algo que estoy haciendo ahorita mucho es (1) dejar de- de justificarme, o sea “lo que soy- soy y punto y lo que hice lo hice y punto (MF2:EF:259)*

Lo anterior no sólo expresa que “el cliente experimenta la elección efectiva de nuevas maneras de ser” (Rogers, 2012, p. 142, y Rogers 1985), sino que también experimenta su congruencia Rogers (2012) (p. 137).

Algunos participantes reflexionaron sobre sus cambios pues se sienten más tranquilos y menos exigidos por sus padres; o por ellos mismos.

*de hecho creo que no tengo rollo con él [mi padre] , pero bueno </triste> ME SIENTO MÁS TRANQUILO- me siento más tranquilo, antes si me sentía muy mal por (2) no tener comunicación con él (MF2:EF:634)*

*estoy como una recién egresada de la facultad, que está empezando, como no estoy generando lo que ella [mi mamá] necesita está mal hecho y eso me hace sentir (2) me hacía sentir (3) como si estuviera haciendo algo [...] que no vale (MF3:EF:251)*

*[en cuanto a mi] comunicación en realidad así como más relajada <quedo reflexivo> al hacerlo conmigo misma, creo que lo hago con los demás. O sea más relajada conmigo misma sin exigirme tanto (MF1:EF:637)*

Los fragmentos evidencian que “la comunicación interna es clara: los sentimientos y símbolos se correlacionan de manera adecuada y hay términos nuevos para describir sentimientos nuevos” (Rogers, 2012, p. 142).

#### **7.4.4. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas**

La noción de aceptación puntualiza lo que cada participante admite le sucede en sus interacciones dando cuenta de, sus emociones o la significación de su estado afectivo con referencia a su memoria emocional; de los pensamientos y/o el descubrimiento de sus razonamientos; y de sus conductas, que dan cuenta de sus reacciones condicionadas.

Los participantes reportan que uno de sus cambios se debió a que aceptaron que ya no necesitan controlar a los demás. Ahora pueden dar libertad a otros, vivirse más libres y agradecidos por darse cuenta que es algo que no pueden cambiar.

*¿cómo quiero que reaccione como yo si yo soy yo y él es él? [...] él tiene su personalidad y él es único, está bien (MF4:EF:89)*

*entiendo [...] que la gente no va a manejar como yo quiero (MF8:EF:1273)*

*Insisto vengo a este taller (3) y me hicieron muchos clicks [...] como que algo me falta saber y- y llegué aquí y- (2) y vi que <habla quedo> era eso </habla quedo> o sea soltar muchas cosas [...] darles libertad a las personas, darme libertad a mí [...] no querer controlar (MF3:EF:135)*

*antes sí las agarraba (1) entonces ahorita es como que [...] no es mi control, no es algo que yo esté: (2) a: pues no es algo que yo pueda cambiar (MF2:EF:594)*

*“estoy captando lo que tú quieres que capte” o sea ya no me puse en el papel de: : YO SÉ [...] me dio coraje [...] como que estaba diciendo <imita> “estás bien güey” </imita> [...] pero dije güey, es tu chamba, es tu labor [...] y me estás ayudando, lo agradezco, entonces, en honor a ese agradecimiento (3) es decir, bueno, me quedo callado y hújole” (MF9:EF:317)*

Las expresiones anteriores demuestran que su vivencia tiene carácter de proceso; consiste en sentir lo nuevo de cada situación con la flexibilidad de cambiar sus constructos del pasado e irlos ajustando o actualizando a lo que hoy perciben desde otra postura (Rogers, 2012, p. 142).

Algunos participantes reportan cambios porque ya no están reaccionando a las necesidades de sus padres.

*él nos la inculcó [...] <imita> “los hijos siempre tienen que estar al pendiente de los padres, y hablarles y rogarles, y punto” </imita> pues antes sí me sentía muy culpable y ahorita digo ya “.” [...] esas promesas del buen hijo (MF2:EF:648)*

*El haberme liberado, el haber dicho, el haber hecho, yo creo que debió haber sido hace 10 años atrás [...] ahora ya no reacciono a sus necesidades [de mi madre] (MF3:EF:315)*

Se reporta lo que Rogers (2012) explica que surge en esta séptima etapa en la que el participante ha incorporado sentirse guiado por sus sentimientos, los acepta y confía en ellos; expresa movimiento, fluidez y cambio a cada aspecto de su vida psicológica; sus dependencias son cada vez más lejanas (p. 142).

Una participante menciona que el taller la cambió porque aceptó su forma de ser

*[el taller] me hizo aceptarme, no solo (4) al acompañar a mí misma, en lo que soy, con defectos y con virtudes, con aciertos y desaciertos, con la vivencia de cada día desde la honestidad de lo que en realidad sentí y no lo que te quiero decir para <@> que no te asustes </@> (MF1:EF:588)*

El comentario anterior muestra lo que Rogers (2012) explicó que una vez que la comunicación interna entre los diversos aspectos del sí mismo es libre y exenta de bloqueos; el individuo se comunica libremente en las relaciones con los demás, porque ya no están estereotipadas (p.143).

Todo lo anterior responde que durante y al final de RECONNECTA, los participantes notaron de manera consciente sentirse con una dirección porque poco a poco pudieron lograr ser lo que realmente son en su interior, y lo expresan aceptando su condición.

Las evidencias dan cuenta de que se despojaron de sus máscaras; de algunos de sus mecanismos de defensa; de algunas de sus reacciones compulsivas; de sentimientos de culpa, vergüenza, ansiedad y auto-desprecio. Prestan atención a lo que ocurre en los niveles más profundos de su ser fisiológico y emocional, y descubren que cada vez es mayor su deseo de ser quien efectivamente son. “Esta es la orientación vital que el cliente más valora, cuando goza de libertad para moverse en cualquier dirección. [...] esta parece ser la mejor manera de describir las conductas inseguras y provisionales mediante las cuales avanza, con una actitud exploratoria, hacia lo que desea ser” (Rogers, 2012, p. 160).

## **7.5. Planes de acción**

Este es un apartado que no se tenía considerado en la intervención, sin embargo es importante mencionarlo porque se considera que expresa el compromiso de algunos de los participantes de dar seguimiento a lo que han avanzado.

### 7.5.1. Conocimiento personal

Dos participantes reportan sus intenciones para utilizar lo que aprendieron, reconectar y explorar nuevos campos de acción.

*mi intención no es [...] tumbarla mi intención es volver a reconectar <uniendo sus manos en alto> (MF3:EF:621)*

*me gustaría llevar la mediación [...] al término escolar (MF8:EF:1330)*

Con lo reportado anteriormente pareciera que se evidencia que los participantes son más conscientes de sí mismos, y más reflexivos de sus actos, porque aparentemente hay indicios de que están en proceso adaptarse a los cambios vive subjetivamente en el sí mismo en movimiento y cambio adaptativo (Rogers, 2012, p. 143).

### 7.5.2. Reflexión autocrítica

Los participantes reportan que para ser congruentes pondrán límites, hacia ellos mismos y hacia los demás.

*<se señala la frente de un lado a otro> o sea aquí lo tatué [...] porque es (1) dejarla ser a ella, dejar ser a mi marido y dejar ser a mis hijos y <se lleva las manos al pecho> dejarme ser YO también </se lleva las manos al pecho> (MF3:EF:126)*

*“si me enamoro es”, se escuchará muy sangrón, muy tajante e: “Me comprometo no sé a quererte y respetarte y amarte de aquí hasta que dure el noviazgo y punto” (MF2:EF:120)*

*lo voy a empezar a hacer [...] porque [...] ¿cuando los voy a hacer responsables de que vayan al banco o: (2) hagan la transferencia? (MF8:EF:1615)*

Estos comentarios comunican que los participantes ya se relacionan con sus problemas de manera responsable, señala Rogers (2012, p. 143).

Los participantes informan sentirse que apenas empiezan el camino a ser mejor,

*ahora sí empieza a trabajar contigo [...] **no terminamos el curso, empezamos** (MF4:EF:821)*

Este evidencia que sienten que su “vivencia a perdido casi por completo sus aspectos limitados por la estructura y se convierte en vivencia de un proceso; esto significa que la situación se experimenta e interpreta como nuevo, y no como algo pasado” (Rogers, 2012, p. 140).

### 7.5.3. Aceptación de emociones, pensamientos y conductas

Una participante acepta que no necesita tratar de cambiar a su mamá, sino que puede poner un filtro para convivir con ella desde el respeto.

*mi mamá [...] no va a cambiar ella está en su neurosis [...] Entonces si ella no quiere (3) lo que me toca me es amarla y cómo está y cómo es y pues poner ese filtro ¿no? para mí (MF3:EF:376)*

En este comentario pareciera que la participante “en realidad experimenta una relación plenamente responsable con todos los aspectos fluidos de su vida” (Rogers, 2012, p. 143). Expresa la separación de una dependencia con autonomía.

### 7.6. Resultados de sus avances por sesión

En este apartado se da cuenta de los avances que cada uno reporta las cosas nuevas que aprendieron sobre sí mismos en cada sesión en las “bitácoras individuales por sesión”. Se citará textualmente solamente lo que se considera más relevante empezando por la bitácora 1 (B1) en adelante para poder observar el progreso dependiendo del día en que fue tomada.

MF2 reporta:

*Al ser escuchado me siento libre y me siento yo. Que al escuchar lo hago con el punto de vista de juez [...] mi mayor miedo es ser "olvidado" (MF2:B1)*

*aprendí que en la vida hay cosas buenas y malas, y ambas nos marcan, pero es nuestra decisión darle un color, una interpretación y un significado nuevos. Soy libre (MF2:B4).*



*aprendí, que debido a que fui abandonado por mi padre, tengo en mí, la necesidad de ser indispensable para las personas, para que ellos no me olviden, [...] ser indispensable a las personas, es también un arma que uso, pues bien, cuando ellos me lastiman yo me alejo, dejando en ellos ese vacío, esa necesidad, esa tristeza que yo sentí, cuando sentí cuando fui abandonado (MF2:B6)*

*hoy acepté mi forma de ser (MF2:B8)*

En los fragmentos de este participante se lee que desde la primer sesión empezó a observarse y reflexionar internamente. Se sensibilizó al recordar cómo se siente cuando ha sido escuchado e identificó cómo había sido el comportamiento de esa persona que lo escuchaba. Después se dio cuenta de la postura que usualmente tomaba al escuchar a los demás. Finalmente, contactó con unos de sus mayores miedos, que hablan de su herida básica. “La expresión de este miedo forma parte del proceso de su transformación en lo que realmente es. En lugar de ser sólo una máscara, se está acercando a la posibilidad de ser él mismo” (Rogers, 2012, pp. 152-153).

Al final de la segunda sesión, se sintió libre al reconocer la responsabilidad y autoridad que tiene en su vida. Cuando el “cliente comienza a avanzar hacia la autonomía [...] elige paulatinamente las metas que él desea alcanzar [...] decide cuáles actividades y maneras de comportarse son significativas para él y cuáles no lo son” (Rogers, 2012, p. 155). Esto lo llevó a profundizar más en su historia personal, confirmó el origen de su herida básica, pero también reconoció que de la necesidad de sanarla nacieron sus conductas compulsivas, mecanismos de defensa y evitación; sin embargo, admite que tiende a hacer lo que le hicieron. Creo que esta reflexión profunda lo dirigió a mirarse con otros ojos y a aceptarse tal como es, aquí se aprecia que comenzó a “vivir en una relación franca, amistosa e íntima con su propia experiencia” (Rogers, 2012, p. 157).

MF3 reporta:

*identifiqué que soy una hija sobreprotegida y una mamá exigente [...] identifiqué que he sido una mujer que se ha abandonado a sí misma. Identifiqué que a la hora de escuchar me pongo en el papel de "consejera" (MF3:B1)*

*que me contengo demasiado, me frustró, soy incongruente y soy neurótica en ciertas ocasiones (MF3:B2)*

*estoy aprendiendo a observarme hacia adentro. También te diré que estoy rompiendo con uno que otro paradigma a reconocer mis miedos todo lo que se hablas en el taller me mueve, y me es difícil (MF3:B6)*

*hoy [...] me di cuenta que en malsano he sido específicamente con una persona (mi marido); lo culpo de haber "yo" tomado decisiones, de haber hecho cosas que ahora digo yo no quería o no me gustan los resultados. Hice sacrificios, dejé personas, lugares y cosas y quiero que el ahora me las compense y sí lo he manipulado. Tengo mucho que trabajar (MF3:B7).*

En estos fragmentos se lee que este participante desde la primer sesión empezó a observarse y reflexionar internamente. Identificó todo lo que estaba en su inconsciente y lo trajo a su consciencia. Esto también contribuyó para que se diera cuenta de la postura que usualmente tomaba al escuchar a los demás. En la segunda sesión empieza a definir sus conductas de lo que “es, aunque en términos negativos” (Rogers, 2012, 152). Se da cuenta que empieza cambiar porque empieza a reconocer sus miedos, y “la expresión de este miedo forma parte del proceso de su transformación en lo que realmente es. En lugar de ser sólo una máscara, se está acercando a la posibilidad de ser él mismo” (Rogers, 2012, pp. 152-153).

En el último fragmento se observa cómo se da cuenta que ha venido operando desde la victimización y empieza a sentirse responsable de su vida, también se observa que aunque le representa un reto, toma consciencia que “asumir la dirección de uno mismo de manera responsable significa que uno realiza su elección y luego aprende a partir de las consecuencias; ello representa para los clientes una experiencia apaciguadora, pero excitante” (Rogers, 2012, p. 155)

MF8 reporta:

*aprendí a que debo tomarme un respiro (esto fue con la meditación) ya que desde que me levante hasta que me duermo no pare y me relajó mucho ese momento (MF8:B1)*

*aprendí a que puedo empezar a recordar momentos difíciles en mi vida y ya no duelen tanto como al principio. aprendí a que [...] que el silencio también es bueno, que también transmite, transmite que debo confiar en los demás (MF8:B5)*

*me di cuenta de que tengo una personalidad controladora y caigo en cuenta de que he lastimado a la gente cercana a mí, y que tengo que controlar y aceptar que soy controladora con los demás (MF8:B6)*

*Hoy aprendí que tengo una personalidad de ayudador lo cual es cierto, me gusta ayudar a la gente aunque esto implique que no coma o deje de hacer cosas importantes para mí, lo cual está mal debido que debo aprender a decir "NO", no puedo xq' tengo cosas q' hacer y poner prioridades a la hora de ayudar (MF8:B7)*

Desde el primer día este participante reflexiona cómo vive su día a día, lo que al parecer la enfrenta a buscar maneras para estar mejor. En la quinta sesión reconoce que su trabajo personal en el taller ayudó para aliviar la intensidad de su dolor. Igualmente distingue los beneficios de estar en silencio, y una de sus necesidades. En la sexta sesión comienza a abrirse a la persona que realmente es, porque “puede admitir [...] como una parte de sí mismo, los elementos hasta entonces negados” (Rogers, 2012, p. 157). Finalmente en la sesión séptima, la participante “se está abriendo a una serie de sentimientos internos que, si bien no son nuevos [...], nunca habían sido experimentados plenamente, hasta ese momento. Ahora que puede permitirse experimentarlos le parecerán menos terribles y podrá vivir más cerca de su propia vivencia” (Rogers, 2012, p 157).

MF5 reporta:

*que a pesar del miedo interior de intentar cosas nuevas puedo encontrar motivación y arriesgarme (MF5:B1)*

*Aprendí a amarme por lo que soy, con mis defectos y virtudes. Aprendí que soy más fuerte de lo que creí (MF5:B3).*

*Aprendí hoy de mí, sobre mis mecanismos de defensa. Descubrí que cuando estoy triste me río para poder evitar tocar el tema que me duele (MF5:B5).*

*hoy aprendí a ver mi personalidad de otra manera, ver que hay una parte de mí que es manipula y que las apariencias sí me importan, que trato que me vean de cierta manera (MF5:B8).*

En estos fragmentos este participante reconoce desde la primera sesión su “tendencia [...] en el hecho de que [...] se aleja de la imagen compulsiva de los ‘debería ser’ [...] como una exigencia sin fin” (Rogers, 2012, p. 153), porque se empieza a dar permiso

de atreverse. En el fragmento de la tercera sesión se aprecia que comienza la experiencia “convertirse cada vez más abiertamente en un proceso de constante cambio y adquieren mayor fluidez [...] el esfuerzo por alcanzar conclusiones y estados definitivos disminuye [...] creo que esto expresa [...] un proceso de potencialidades nacientes y no hacia una meta fija” (Rogers, 2012, p. 156). En las sesiones quinta y octava la participante identifica sus máscaras y el porqué las ha venido usando, empieza a ser consciente que “sólo cuando ese descubrimiento se lleva a cabo en un clima de aceptación, [...] puede admitir provisionalmente, como una parte de sí mismo, los elementos hasta entonces negados” (Rogers, 2012, p. 157).

En todos estos fragmentos se puede confirmar una evolución de la bitácora 1 (B1) a la que le sigue, sobre todo en su nivel de aceptación del dolor de sus experiencias pasadas. Igualmente reconocen que han evitado contactar con sus necesidades, con sus miedos, con sus vulnerabilidades enmascarándolas con sus mecanismos de defensas y reaccionando de manera inconsciente. Se detecta la consciencia de su protagonismo en lo que provocan a sí mismos y a su entorno; y un compromiso a aceptarse responsables y dar sentido a sus vidas.

Se podría decir que casi todos reportaron haber descubierto cosas nuevas de sí mismos, y que tuvieron notorios cambios sobre todo en sus relaciones. Es importante destacar que practicaron la percepción consciente de su ser y estar en las interacciones, además de reflexionar sobre esto. Muchos también expresaron que esto fue posible por el ambiente de libertad que se generó en el grupo. Igualmente compartieron que esto les sirvió de modelo para verse a sí mismos en libertad de juicios, lo que abonó a la aceptación de sus emociones, pensamientos y conductas. Finalmente se puede concluir que el grado de aceptación que lograron hacia su persona y hacia otros fue lo que más les sorprendió.

## CAPITULO 8 Discusión con los autores

En este capítulo se establece un diálogo para contrastar la teoría de los autores referidos y los resultados obtenidos del Trabajo de Obtención de Grado

El proyecto de intervención fue un taller de conocimiento personal llamado RECONNECTA que se impartió en el salón de juntas de un centro privado de mediación acreditado por el Instituto de Justicia Alternativa (IJA) en Guadalajara, durante 10 sesiones consecutivas de 2 horas por semana, del 26 de enero al 30 de marzo del 2017, a 9 mediadores en formación, 4 hombres y 5 mujeres, de 24 a 60 años de edad.

Estos mediadores en formación eran en su mayoría abogados de profesión que se preparaban para certificarse como prestadores de servicios de Métodos Alternos de Solución de Controversias (MASC) entre ellos la mediación. Así que muchos de los participantes no tenían experiencia en mediación, pero sí tenían de referente cómo se desenvolvían en sus relaciones interpersonales.

El taller se les ofreció cuando se presentaron los principios de la mediación como la imparcialidad, neutralidad y honestidad en el diplomado de MASC que tomaban. La propuesta del taller RECONNECTA era para encontrar el cómo llevarlos a cabo. Por eso a varios les pareció pertinente inscribirse.

Algunos de los participantes inscritos al taller fueron seleccionados para entrevista inicial previa al taller. En estas entrevistas algunos de los participantes mostraron resistencias, como la desconfianza al firmar el consentimiento informado a pesar de saber que había un compromiso del facilitador para no divulgar su información personal. Estos mismos participantes, demostraron inseguridad porque por un lado reconocieron las contradicciones de querer tomar el curso ofrecido con conocimiento de los temas que se cubrirían, pero por otro lado dudaban que fuera una decisión correcta, esto según Rogers (2012) es normal que suceda en la etapa tres del proceso de cambio cuando las personas saben que una relación de ayuda les serviría (p.127).

Ante este reto, el facilitador se dio a la tarea de crear las condiciones propuestas por Rogers (1985, pp. 49-50) para lograr un ambiente de seguridad, aceptación y comprensión empática para que cada uno empezara a contactar con su más profundo concepto de sí mismo. Así, durante el transcurso de la entrevista inicial se notó que esa rigidez se empezaba a relajar cuando se percibieron no juzgados lo que posiblemente hizo que se sinceraran, y parecieron estar más abiertos a atreverse a vivir una nueva experiencia, como lo refiere Rogers (2012, p. 70).

Después de la primera sesión la actitud del grupo cambió totalmente. Empezaron a darse cuenta que los pocos comentarios que surgieron en tono de desaprobación a los otros fueron abrazados tan válidos como los comentarios de los que expresaban sus puntos vulnerables; de acuerdo a Barceló (2003) esto facilitó la creación de un clima de seguridad psicológica que permitió una profunda aceptación de cualquier manifestación de las personas que conforman el grupo (p. 134).

Poco a poco se pudo observar que el nivel de angustia de todos bajó, las desaprobaciones y los juicios fueron sustituidos por expresiones de comprensión y de preocupación por el bienestar del otro, el grupo empezó abrirse y a auto-regularse. Cuando las personas de un grupo perciben aceptación por parte del facilitador, comenta Barceló (2003), se sentirán seguras y sus defensas bajan, además esto favorece la auto-aceptación y la autoestima (p. 142). Incluso empezaron a organizarse entre ellos para traer comida para compartir en el coffee break. Los reacios a firmar el consentimiento informado, gustosamente lo firmaron. Aquí se confirma que

cuando los miembros de un grupo se sienten escuchados y comprendidos, la transformación que se genera es muy impactante y significativa, surge la iniciativa desde el interior de las personas de manera creativa y emerge un clima de comunicación inmenso que anima la interacción y el encuentro (Barceló, 2003, p. 140).

Además de que se genera un compromiso grupal de compartir ese espacio de crecimiento.

Con base en las entrevistas y las bitácoras de los participantes se pudo identificar, que les sorprendió sentirse en un ambiente libre de juicios, mismo que les sirvió de modelo para verse a sí mismos con esa libertad, lo que abonó a la aceptación de sus emociones, pensamientos y conductas de sí mismos y de los demás. Comunicaron sentirse especialmente conectados con todos los integrantes ya que la planeación estructurada de manera secuencial de la teorías y sus dinámicas permitieron que el humor revelara también el significado de su sentir experiencial que, según Barceló (2003,) sólo se da si el facilitador logra establecer un vínculo creando un clima psicológico adecuado “poniendo a disposición del grupo su actitud y sus recursos para promover un compendio suficiente de estímulos que produzcan experiencia, y ayudar a dar nombre y percatarse para dar significado a la experiencia” (Barceló, 2003, p. 85), con el propósito de estimular la comunicación y el crecimiento a través de la participación de sus miembros (pp.77-81). Pero para hacer esto posible, la facilitadora ha de tener interiorizada una manera de estar presente, una actitud vivencial desde la congruencia, la escucha empática y la consideración positiva incondicional al proceso interno de cada miembro del grupo (pp. 134-136), lo cual es verdadero.

Lo anterior se confirma con lo reportado en todos los instrumentos de recolección de datos, donde todos los participantes informan haber descubierto cosas positivas y negativas de sí mismos. Se vivieron descubriendo las máscaras que utilizan en sus interacciones. Fueron conscientes de actuar movidos por los “debería ser”, más que por desearlo realmente. Como dice Rogers (2012), fue como si de repente al tomar consciencia de sus esquemas cognoscitivos de su vivencia empezaron a relajar su auto-concepto, a descubrirse en su propia experiencia como una persona cambiante que empieza a establecer relaciones auténticas y estrechas para integrar sus funciones (p. 67).

Mediante la práctica de la percepción consciente se dieron cuenta que adoptaban el papel de jueces y consejeros a la hora de escuchar. Se sorprendieron emitiendo juicios, dando consejos y opiniones. Rogers (2012) opina que nuestra tendencia espontánea a juzgar, evaluar, aprobar o reprobar las afirmaciones de los otros es la

principal barrera que se opone a la comunicación interpersonal (p.288). Coincide Codina Jiménez (2014), y agrega que esta es la base de los conflictos porque dejamos de escuchar por habernos internado en nuestros propios problemas y temores, pero también opina que este ejercicio de “darnos cuenta” es muy valioso (pp.-713). Aquí es donde los participantes empezaron a ver qué tanto se implicaban en sus interacciones y vivenciaron esas interferencias entre lo que era el concepto de sí mismos aprendido y el sí mismo al que aspiraban.

Esto empezó a ser más evidente porque los participantes mostraron una tendencia a experimentar sus sentimientos más libremente al inicio de la primer sesión cuando recordaron ¿cómo se sintieron cuando fueron escuchados? y ¿qué es lo que esa persona que los escuchó hacía o decía?. Todos coincidieron que las personas que los escucharon, no los juzgaban, no los aconsejaban, se mostraban atentos y percibieron que mostraron una ligera preocupación por ellos. Así fueron conscientes de qué espera la persona que necesita ser escuchada, desde su propio marco de referencia personal; en otras palabras, fue recordar ¿qué esperan ellos de quien los escucha?.

Darse cuenta de eso, les permitió entender la importancia de ser congruentes, de tener una aceptación respetuosa, cálida, positiva e incondicional del otro para expresarle su comprensión empática desde su marco de referencia, esto es lo que Rogers (2012) refiere como las condiciones de ayuda básicas (pp.64-65). Estas características las vivenciaron con la disposición de la facilitadora quien las reprodujo y que consecuentemente promovió en ellos mismos vivir con congruencia, la aceptación y comprensión empática de su propio proceso y el de los demás.

Así los participantes reconocieron y aceptaron sus necesidades de reconocimiento, valoración, aceptación y control. Les sorprendió darse cuenta que buscaban satisfacer sus deseos en otros, o bien dando respuesta a las necesidades que detectaron de los otros. Maslow (1973) reconoce que esto es normal, porque tener estas necesidades en déficit atenta contra la propia seguridad del individuo y cuando este no se siente seguro su desarrollo se bloquea. Con la teoría del proceso vulnerado, los participantes



entendieron que estas necesidades son producto de algo a lo que tenían derecho, pero que les fue negado o les fue dado en exceso (sobrepotección) por sus padres o por quienes desempeñaron ese rol. Este vacío constituye una herida de donde surgen los miedos básicos, y para compensarlos emerge un deseo de defendernos de ese miedo que nos aterra y para continuar funcionando, así lo explican Cabarrús (2003, p. 21 y 120) y Riso y Hudson (2000, pp.40-43).

A partir de la segunda y tercer sesión con la rueda de la consciencia de Miller et al. (1976) (p.120-121) y con la teoría de los mecanismos de defensa de Cabarrús (2003, p. 139) y Riso y Hudson (2000, p. 38) los participantes comprendieron que este deseo de defendernos si bien nos ayudó para sobrevivir los primeros años, al crecer su uso en exceso se convierte en un aspecto disfuncional para nosotros mismos porque nos desconecta de nuestra experiencia directa ya que se basa en imágenes internas, recuerdos y comportamientos aprendidos. Así los participantes entendieron y descubrieron que estos significados se relacionan con la influencia de su historia personal y su proceso vulnerado, identificaron que esto les provoca las angustias que disparan sus miedos cuyas respuestas son a veces reacciones desproporcionadas provenientes de esos mecanismos de defensa que cada uno reconoció y que, igualmente reflexionaron que al aceptarlos como propios ya no consideraron necesario seguir utilizándolos. Esto sucede porque la vivencia inmediata a la que acceden en cuanto a sentimiento y conocimiento del sí mismo los ayuda a equilibrarse y reorientarse, afirma Rogers (2012, p. 143). Esto es parte de descubrir cuál es la necesidad que subyace en ese miedo que dispara las interferencias de su implicación personal en la interacción para prevenirlo.

Gradualmente, los participantes fueron conscientes que empezaron a hablar de sus cosas en primera persona, tomando la autoridad y la responsabilidad en sus actos, que sucede según Pfeiffer & Jones (1976), cuando la persona vive la consciencia completa de su propia experiencia. Rogers (2012) explica que esto acontece porque la relación del individuo con sus problemas se modifica pues descubre que los problemas existen y reconoce su participación en ellos (p. 145).

Los participantes reconocieron y aceptaron lo que les molesta, sus capacidades y limitaciones. Reflexionaron que es natural tener limitaciones y que pueden pedir ayuda. Según Rogers (2012), esto ocurre porque a medida en que aprenden a escucharse, también comienzan a aceptarse y a volverse menos defensivos y más abiertos (p.66). La experiencia se construye de modos mucho menos rígidos, pues ya se descubren nuevos constructos personales, los examinan y cuestionan críticamente (p. 131).

Algunos participantes se dieron cuenta que tuvieron cambios positivos en su manera de interactuar. Otros mencionan que sus cercanos notaron sus cambios. Estos cambios fueron en muchas áreas. Notaron que pudieron estar en el aquí y en el ahora fácilmente, lo que les ayudó a resolver y enfocarse mejor para buscar soluciones a sus problemas. Fueron conscientes de emplear técnicas de comunicación y de escucha que aprendieron en RECONNECTA que favorecieron sus interacciones. Esto es lo que Rogers (2012) califica como que “el cliente experimenta la elección efectiva de nuevas maneras de ser” (p. 142), ya vive de manera abierta y libre con los demás, su conducta en tales relaciones se basa en su vivencia inmediata (p. 145).

Los participantes también, observaron cambios positivos al dejar de controlar, y al no buscar satisfacer sus necesidades de reconocimiento, validación y aprobación en los otros. Además, no reaccionaron más ante las imposiciones y exigencias de otros. Se sintieron libres de expresar sus cosas desde su sentir, experimentaron que en la medida en que se aceptan sin juicio, pudieron aceptar a los otros. Mencionaron que se sintieron integrados, en confianza y libertad para expresarse en el grupo. De acuerdo a la teoría del cambio de Rogers (2012) en todo lo que precede esto se observa que los participantes al abrirse a su experiencia dejaron sus actitudes rígidas o defensivas y las reemplazaron por una mayor aceptación de su experiencia, que hizo que fueran más realistas en su actitud frente a la gente, a las situaciones y a los problemas nuevos (p. 110). Consecuencia de esto, muchos dieron testimonio de que ya no fueron víctimas de sus reacciones desproporcionadas frente a situaciones que les molestaban.

Pudieron identificar sus interferencias y distanciarse de sus reacciones condicionadas para revalorizar su estar con las personas.

En general, todos descubrieron estar practicando la percepción consciente, la reflexión y la aceptación de sus vivencias; aprendieron muchas cosas nuevas de sí mismos y más de la mitad lograron cambios notorios en sus relaciones interpersonales e intrapersonales.

## Conclusiones

La finalidad de este proyecto fue implementar el taller de conocimiento personal RECONNECTA a los mediadores en formación mediante las técnicas de la Psicología Humanista y el Enfoque Centrado en la Persona; con el supuesto de que este taller promovió un mayor conocimiento personal a través de la práctica de la percepción consciente y la reflexión autocrítica de emociones, pensamientos y conductas, que los llevaría a un grado de aceptación personal mayor para transformar su implicación personal o involucramiento emocional en un recurso para sus interacciones.

Ya que en el proceso de formación de mediadores que se encuentran, los participantes se dieron cuenta que se deben apegar a ciertos principios en sus mediaciones entre ellos la imparcialidad, neutralidad y la honestidad. Lo que parece sencillo, pero en la práctica puede no serlo. Este taller para ellos representó el cómo sí pueden llevarlo a cabo.

### Los alcances de la intervención

El primer alcance fue que la facilitadora de la intervención pudo crear las condiciones que propiciaron un ambiente psicológicamente seguro para que los participantes se expresaran en libertad y confianza. Esto se dio gracias a que está convencida que las personas son únicas e irrepetibles y que cada una tiene la capacidad para desarrollar su potencial para auto-realizarse, si tan solo se siente aceptada positiva e incondicionalmente, y recibida empáticamente, como Rogers (1985) lo propone.

El segundo alcance fue acompañar a los participantes en el camino hacia su interior y a su historia de vida de una manera estructurada donde se vincularon teorías y actividades para que tuvieran una secuencia lógica que relacionaba varios instrumentos y técnicas de facilitación, mediación, de conocimiento y crecimiento personal. Desde el primer momento se les advirtió a los participantes, que sería un proceso donde descubrirían cómo era su personalidad, para que reflexionaran cómo se

habían limitado a sus condicionantes aprendidas (autoconcepto o concepto de sí mismo), pero que al mismo tiempo existía la posibilidad de poder desarrollarse e integrarse como mejores personas (el concepto de su YO ideal) si así lo decidían.

El tercer alcance se aprecia en el análisis de los resultados que demuestra que el taller ayudó a los participantes a estarse observando en tiempo presente en sus interacciones, y les permitió ser conscientes de que empiezan a implicarse negativamente cuando dejan de escuchar a los otros por bloquearse al estar emitiendo juicios, o por estar pensando en qué aconsejar. Lo que los llevó a reflexionar sobre el origen y la forma en que sus constructos mentales limitaban y condicionaban su disposición a estar en sus interacciones.

El cuarto alcance es que a través de lo anterior identificaron que todas estas interferencias se disparan cuando experimentan una incongruencia entre lo que deberían ser o hacer respecto de lo que realmente quieren.

Lo que provocó el quinto alcance, cuando identificaron las situaciones que disparan sus miedos y sus mecanismos de defensa. Percibieron las necesidades que se ocultan detrás de sus intenciones. Se sensibilizaron que esto que les sucede a ellos, también les sucede a los demás. Pudieron entenderlo empáticamente, y reconocerlo como válido. Aceptaron lo que no les gusta de ellos mismos y sus limitaciones, pero también reconocieron sus recursos y capacidades. Se dieron cuenta que no juzgar los acerca a otros, y que la manera en que se acepten se asemeja a cómo aceptan a los otros.

Los participantes informan que reconocieron haber adquirido un mayor conocimiento de sí mismos y reconocieron que estas maneras en que se implican fueron aprendidas. Seguido de este descubrimiento, reconocieron que tenían frente a ellos la posibilidad de poder aprender otras mejores maneras de conducirse para su beneficio personal y profesional. Lo que ocasionó que sus constructos personales se flexibilizaran y pudieran sentirse en el proceso de acercarse más a su yo ideal, que les empezó a

brindar congruencia que se tradujo en seguridad, confianza y libertad de ser ellos mismos y dejar a los otros ser, este es el sexto alcance.

Quizá lo más sorprendente es que muchos pudieron no solo identificar su tipo de personalidad, sino que también se dieron cuenta que esto no los definía ni los limitaba porque tenían las herramientas para integrar y mejorar sus áreas de oportunidad. Esto se notó porque informaron cómo, durante y después del taller, pudieron tomar distancia para prevenir o parar una reacción automática compulsiva de su antiguo concepto de sí mismo, con una reacción más madura que respondía más a su concepto de yo ideal, de acuerdo a las etapas del cambio de personalidad de Rogers (2012). Así mismo, comunicaron que se sintieron responsables de sí mismos, esperanzados, en movimiento y más cercanos a ese concepto de su yo ideal, se considera que este es el séptimo alcance.

El octavo alcance fue que se detectó que en lo reportado surgió el tema de “mis planes de acción”, que si bien no estaba contemplado, es relevante mencionarlo por representar sus compromisos en acciones específicas que hablan de mantener sus cambios en el futuro.

Como noveno alcance es que en 20 horas se pudo lograr que los mediadores en formación fueran conscientes de cómo se implican en sus interacciones, con las técnicas humanistas y del Enfoque Centrado en la Persona utilizados en este taller, y lo anterior se demuestra en lo mencionado previamente.

Con todo esto, se confirma como cierto, que el camino del conocimiento personal es el mejor potencializador para que el mediador sea un individuo bien desarrollado e integrado psicológicamente, como Rogers lo sugiere (Brazier, 1997). Sólo así podrá resolver aspectos de su vida que todavía no enfrenta, como sus necesidades personales o vulnerabilidades que tienen lugar en sus interacciones y que le impiden e interfieren en su congruencia, imparcialidad, neutralidad y honestidad.

Se pudo detectar que a través de este proceso el mediador SÍ puede mejorar sus relaciones, y por ende sus interacciones profesionales, si trabaja en integrarse.

Por lo tanto se concluye que el taller aporta una metodología para que los mediadores al tener una conciencia de sí mismos, sean capaces de comprender y apoyar a que las personas tomen conciencia de su corresponsabilidad en el conflicto, se escuchen y lleguen a acuerdos, como lo proponen los autores referidos.

Por lo que se afirma que este trabajo tiene trascendencia en tres formas:

La primera puede ser en el campo de la capacitación de los mediadores activos y en formación. Se pensó que con los resultados de este Trabajo de Obtención de Grado se podría concientizar a las autoridades respecto de la importancia que tiene incluir en la capacitación del mediador un apartado en el que este pudiera tener un proceso personal de crecimiento que le permita trabajar con su implicación personal, para que deje de serle un obstáculo y la convierta en herramienta para sus mediaciones. Esto repercutirá en la difusión de la cultura de la paz para la reconstrucción del tejido social. Ya que si nos integramos psicológicamente podremos ser de ayuda, concluye Rogers (Brazier, 1997).

La segunda es crear la consciencia de que las técnicas humanistas y del Enfoque Centrado en la Persona, aparte de estar confinadas a la capacitación de psicólogos terapeutas y facilitadores grupales, pueden ser de gran ayuda para la formación de mediadores también.

La tercera es que se busca probar que el taller aporta una metodología estructurada y planeada con técnicas humanistas variadas y del Enfoque Centrado en la Persona, que apoyan los procesos de negociación y mediación; y que además funcionan bien para el perfil de los abogados y otras profesiones distintas que requieren intervenciones estructuradas. Se cree que si se tiene esta apertura esto puede expandir y flexibilizar los talleres convencionales no directivos para otro tipo de facilitadores.

## Los aprendizajes más importantes de la facilitadora

Se identifican tres bloques de aprendizaje:

La facilitadora aprendió a elaborar el Trabajo de Obtención de Grado, a estructurar los objetivos, a pensar en una intervención, y a ser congruente con lo que piensa, crea y hace.

Así mismo aprendió que cada ámbito tiene lo suyo para aportar, y que aprovecharse de esto puede ser en beneficio de la reconstrucción del tejido social y la promoción de la cultura de la paz. Como lo son las ciencias de las humanidades, las ciencias sociales y también las que se dedican a los procesos judiciales.

Finalmente se aprendió que es importante y necesario que en los diplomados de Métodos Alternos de Solución de Controversias (MASC) se le otorgue un espacio al crecimiento personal de sus prestadores de servicio o mediadores.

## Limitaciones

Parece necesario que se brindara un espacio previo de práctica para hacer las entrevistas para recabar información cualitativa, pues se reconoce que se requiere mucha práctica, la cual no se tuvo como hubiera sido deseable.

Es una limitación que los alumnos del posgrado en Desarrollo Humano tienen que hacer un doble rol, ante un grupo se deben presentar como profesionistas, pero al mismo tiempo se es alumno sin experiencia para llevar a cabo la intervención. Aunque la facilitadora contaba con algo de experiencia, esto le generó tensiones entre un rol y otro.

En la misma línea con el punto previo, se considera una limitante concluir la tesis incluso antes de terminar de cursar las materias fuertes de la maestría en Desarrollo



Humano. Sería conveniente que replantearse en qué momento sería adecuado que el alumno empiece con su Trabajo de Obtención de Grado.

## Referencias

- Abrams, J. (2010). *Recuperar el niño interior*. Barcelona: Editorial Kairós 8va. Edición.
- Álvarez-Gayou, J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós. Recuperado de: <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Hacer-investigacion-alvarez-gayou.pdf>
- Aponte, H.J. & Carlsen J.C. (2009). An instrument for person-of the-therapist supervision. *Journal of marital & family therapy* 35 (4) 395-405. DOI: 10.1111/j.17520606.2009.00127.x.
- Baldwin, M. (2013) *The use of self in therapy* New York and London: Routledge Taylor and Francis. Retrieved from [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=mqlTJcFb5SEC&oi=fnd&pg=PR3&dq=the+use+of+self+in+therapy&ots=GXP3AJ5kzh&sig=Zvjmo\\_sdC3P6PcTqduj\\_eC2ay7w#v=onepage&q=the%20use%20of%20self%20in%20therapy&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=mqlTJcFb5SEC&oi=fnd&pg=PR3&dq=the+use+of+self+in+therapy&ots=GXP3AJ5kzh&sig=Zvjmo_sdC3P6PcTqduj_eC2ay7w#v=onepage&q=the%20use%20of%20self%20in%20therapy&f=false)
- Barceló, B. (2003). *Creecer en grupo: una aproximación desde el enfoque centrado en la persona*. Bilbao: Desclée de Brouwer
- Black-Branch, J.L. (1998). The professional status of mediation. *Family Law-Bristol* 28, 39-41.
- Bland, A. M. (2010). The Enneagram: A review of the empirical and transformational literature. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, 49(1), 16-31. DOI: 10.1002/j.2161-1939.2010.tb00084.x
- Boyce, C. & Neale, P. (2006). Conducting in-depth interviews: A guide for designing and conducting in-depth interviews for evaluation input. *Pathfinder International Tool Series: Monitoring Evaluation* 2 1-16. Retrieved from: [http://dmeformpeace.org/sites/default/files/Boyce\\_In%20Depth%20Interviews.pdf](http://dmeformpeace.org/sites/default/files/Boyce_In%20Depth%20Interviews.pdf)
- Brazier, D. (1997). *Más allá de Carl Rogers*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Breiteneder, A., Pitzl, M.-L., Majewski, S., & Klimpfinger, T. (2006). VOICE recording-Methodological challenges in the compilation of a corpus of spoken ELF. *Nordic Journal of English Studies*, 5(2), 161-87. Retrieved from: <http://ojs.ub.gu.se/ojs/index.php/njes/article/viewFile/71/75>
- Brown, K.W. & Ryan, R.M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 84, 822-848.

- Buenrostro, R., Pesqueira, J. y Soto Lamadrid, 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*. Recuperado de: <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>
- Cabarrús, C.R. (2003). *Crece bebiendo del propio pozo: taller de crecimiento personal*. Bilbao: Desclée de Brouwer 7ma. Edición.
- Cabarrús, C. R. (2007). *Cuaderno de Bitácora, para acompañar a caminantes: guía psico-histórico-espiritual*. Bilbao: Desclée de Brouwer. 4ta. Edición.
- Casillas, E. (2015). *La implicación del docente en la formación de psicoterapeutas. Un estudio de caso*. (Tesis de doctorado) Guadalajara: Universidad Santander.
- Carroll, L., Gilroy, P.J., & Murra, J. (1999). The moral imperative: self-care for women psychotherapists. *Women & therapy*, 22, 133-143.
- Codina Jiménez, A. (2004). Saber escuchar: Un intangible valioso. *Intangible Capital* 3. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/549/54900303/>
- Cloke, K. (2001). *Mediating dangerously: the frontiers of conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. Versión kindle
- Cloke, K. (2003). Journeys into the Heart of Conflict. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal* (4) 2 219-249. Retrieved from: <http://digitalcommons.pepperdine.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1143&context=drj>
- Cloke, K. (2008). Building Bridges Between Psychology And Conflict Resolution—Implications For Mediator Learning. *Mediate.com everything mediation*. Retrieved from <http://www.mediate.com/articles/cloke7.cfm>
- Cohen, M. C. (2007). *Applications of the Enneagram to psychological assessment*. Citeseer. Retrieved from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.631.2735&rep=rep1&type=pdf>
- Corveleyn, J. (1997). Acerca de la contratransferencia: ¿obstáculo o instrumento?. *Revista de Psicología*, 15(2), 157-178. . Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/5955>
- Daniels, D. y Price, V. (2002). *Eneagrama esencial: test de personalidad y guía de autodescubrimiento*. España: Editorial Urano.

- Diccionario de la lengua española. (2014). Edición del Tricentenario. Retrieved September 1, 2016, from <http://dle.rae.es/>
- Estadísticas del Instituto de Justicia Alternativa (2015). "Estadística General Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco y Sedes Regionales: Estadística de Atenciones por el IJA del 05 de enero al 15 de diciembre del año 2015". Jalisco: Gobierno del Estado de Jalisco. Recuperado de: <http://ija.gob.mx/transparencia/informacion-poder-judicial/estadisticas-del-ija-de-los-asuntos-ingresados-y-resueltos-clasificados-por-tipo-de-asunto/>.
- Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Second Edition. Random House Business Books. Retrieved from: <https://www.cdowcym.org/documents/resources/gettingtoyes.pdf>
- Furnham, A. (2008), Psychometric Correlates of FIRO-B Scores: Locating the FIRO-B scores in personality factor space. *International Journal of Selection and Assessment*, 16 30–45. DOI:10.1111/j.1468-2389.2008.00407.x
- Furnham, A. & Moutafi, J. (2012). Personality, age, and fluid intelligence. *Australian Journal of Psychology* 64(3), 128-137. DOI: 10.1111/j.1742-9536.2011.00036.x
- González, G. (2016). Curso de los Martes Ignacianos en el Instituto de Ciencias. *Eneagrama: manual de trabajo*. Guadalajara: Instituto de Ciencias colegio Jesuita.
- Grant, A.M., Franklin, J. & Langford, P. (2002). The self-reflection and insight scale: a new measure of private self-consciousness. *Social behavior and personality*, 30(8), 821-836. Australia: University of Sydney and Macquarie University, DOI 10.2224/sbp.2002.30.8.821
- Gruev-Vintila, A. & Rouquette, M.-L. (2007). Social thinking about collective risk: how do risk-related practice and personal involvement impact its social representations? *Journal of Risk Research*, 10, 555-581. doi:10.1080/13669870701338064.
- Hernández Morales, H. (2014). *Tres talleres para promover la consciencia, el conocimiento personal y el aquí y el ahora en jóvenes buscadores de la felicidad*. Estudio de caso para Obtener el grado en Maestro en Desarrollo Humano . Ciudad de México: Universidad Iberoamericana. Recuperado de : <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015826/015826.pdf>.
- Hernández Ramos, H. (2014). MODELOS APLICABLES EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales* 17 67-80. Toledo, España Asociación Castellano Manchega de Sociología. Recuperado de : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552005>

- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de : : [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1492144963&Signature=8l%2B7gzbpRTgqKzhQL4n2%2FG6z9S0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri-et-al-metodologia-de-la-investi.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1492144963&Signature=8l%2B7gzbpRTgqKzhQL4n2%2FG6z9S0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri-et-al-metodologia-de-la-investi.pdf)
- Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living*. New York:Delta.
- Kertész, R., y Rossi, M. E. (2004). La aplicación de las nuevas ciencias de la Conducta en la capacitación de mediadores y negociadores. *XI Jornadas de Investigación Facultad de Psicología*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Recuperado de : <http://www.aacademica.org/000-029/407.pdf>
- King, R., & O'Brien, T.(2011). Transference and countertransference: Opportunities and risks as two technical constructs migrate beyond their psychoanalytic homeland. *Psychotherapy in Australia*, 17(4), 12. Retrieved from: <https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=311035484637019;res=IE LHEA>
- Lafarga, J. (2005). Mi comprensión del desarrollo humano. *Revista Prometeo: Fuego para el propio conocimiento*, 45, 7-12. México: Iberoamericana.
- Lang, M. (1998). Becoming reflective practitioners. *Mediate.com everything mediation*. Retrieved from: <http://mediate.com/articles/reflect.cfm>
- Lang, M. & Taylor, A. (2000). *The making of a mediator: artistry, reflection, and interactive process*. San Francisco: Jossey-Bass
- Langsley, D. G. (2001). The Therapist's Use of Self in Family Therapy. *American Journal of Psychotherapy*, 55(3), 446. Retrieved from: <https://www.questia.com/read/1P3-84173040/the-therapist-s-use-of-self-in-family-therapy>
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (LJA) (2013). Recuperado de: [http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/Marco-Normativo-Justicia-Alternativa-en-Jalisco\\_0.pdf](http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/Marco-Normativo-Justicia-Alternativa-en-Jalisco_0.pdf)
- Ley Nacional De Mecanismos Alternativos De Solución De Controversias En Materia Penal (2014). Recuperado de: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP\\_291214.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf)

- Lieberman, E., Foux-Levy, Y. and Segal, P. (2005), Beyond basic training: A model for developing mediator competence. *Conflict Resolution Quarterly*, 23: 237–257. DOI:10.1002/crq.135
- López-Ibor, J. J. (2008). Aprender a comunicarse con el paciente y con su entorno. *Educación Médica*, 11, 53–61. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-18132008000500011&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-18132008000500011&script=sci_arttext&lng=pt)
- López-Maya, Eric, Hernández-Pozo, María del Rocío, Méndez-Segundo, Laura, Gutiérrez-García, Juan Jesús, Araujo-Díaz, David, Nuñez-Gazcón, Abigail, Cervantes-Sampayo, Lucía Karen, Nava-Alcántara, Samuel, Bautista García, Laura E, & Hölzel, Britta K. (2015). Psychometric Properties of the Mexican Version of the Mindful Attention Awareness Scale (MAAS). *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 9(1), 13-27. Retrieved from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-23862015000100002&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-23862015000100002&lng=en&tlng=en).
- Lourau, R. (1991). *Implicación y Sobre implicación*. Conferencia dictada por en “El espacio institucional: la dimensión institucional de las prácticas sociales”. Buenos Aires. Recuperado de: <http://catedras.fsoc.uba.ar/ferraros/BD/rl%20iys.pdf>
- Maslow, A.H. (1973) . *El hombre autorrealizado : Hacia una psicología del ser*. Décimo séptima edición 2007. Barcelona: Editorial Kairós. Recuperado de : <http://psicologiageneral yevolutiva.weebly.com/abraham-maslow-el-hombre-autorrealizado-obligatorio.html>.
- McCrae, R. R. & Costa, P. T. (1989), Reinterpreting the Myers-Briggs Type Indicator From the Perspective of the Five-Factor Model of Personality. *Journal of Personality*, 57: 17–40. DOI: 10.1111/j.1467-6494.1989.tb00759.x
- Mcguire, W. (Ed.) (1974). *The Freud/ Jung letters. The correspondence between Sigmund Freud and C. G. Jung*. New Jersey: Princeton University Press Retrieved from: [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=A\\_JpNZfZXyYC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Mcguire,+W.+\(Ed.\)+\(1974\).+The+Freud/+Jung+letters.+The+correspondence+between+S+igmund+Freud+and+C+G.%5D+ung.+Londres:&ots=X8MXqsWCTK&sig=\\_3ibnmtqJwBVzvYxdKehDz6a6tA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=A_JpNZfZXyYC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Mcguire,+W.+(Ed.)+(1974).+The+Freud/+Jung+letters.+The+correspondence+between+S+igmund+Freud+and+C+G.%5D+ung.+Londres:&ots=X8MXqsWCTK&sig=_3ibnmtqJwBVzvYxdKehDz6a6tA#v=onepage&q&f=false)
- Miller, S., Numbally, E. & Wackman, D. (1976). The awareness Wheel. *The annual handbook for group facilitators* 120-123. San Diego CA: University Associates, Inc
- Moreno, Baldivieso R. (2005). Medios Alternativos de Solución de Controversias. *Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación*. Lima: Editorial Universitas

Recuperado

de:

[http://www.servilex.com.pe/arbitraje/colaboraciones/conferencia\\_acj2.html](http://www.servilex.com.pe/arbitraje/colaboraciones/conferencia_acj2.html)

Moreno L.S. y Zohn M. T. (2008). El sanador herido: ayuda el que ha sanado. *Mirada revista de espiritualidad y desarrollo humano*, 7 (26), 4-11.

Munuera Gómez, P. (2007). *El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus Técnicas*. *Portularia*, 7(1-2) 85-106. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/580/b1520526.pdf?sequence=1>

Najmanovich, D. (2011). *El juego de los vínculos..* Buenos Aires: Editorial Biblos 2nda. Edición.

Navarro Lores, D.(2012). ¿Conflicto social o situación social conflictiva?. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 2. Cuba: Universidad de Guantánamo Cuba. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/18/dnl.pdf>

Newgent, R. A., Parr, P. E., & Newman, I. (2002). The Enneagram: Trends in Validation. Retrieved from <http://eric.ed.gov/?id=ED468827>

Newgent, R. A., Parr, P. E., Newman, I. & Higgins K.K. (2004). The Riso-Hudson Enneagram Type Indicator: Estimates of Reliability and Validity. *Measurement and evaluation in counseling and development* 36 226-237. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Rebecca\\_Newgent/publication/35984162\\_An\\_investigation\\_of\\_the\\_reliability\\_and\\_validity\\_of\\_the\\_Riso-Hudson\\_enneagram\\_type\\_indicator/links/56e318c808ae98445c1b2a95/An-investigation-of-the-reliability-and-validity-of-the-Riso-Hudson-enneagram-type-indicator.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rebecca_Newgent/publication/35984162_An_investigation_of_the_reliability_and_validity_of_the_Riso-Hudson_enneagram_type_indicator/links/56e318c808ae98445c1b2a95/An-investigation-of-the-reliability-and-validity-of-the-Riso-Hudson-enneagram-type-indicator.pdf)

Ng, J. (2008). Attribution Biases and Their Impact on Mediation. *Mediate.com everything mediation*. Retrieved from <http://www.mediate.com/articles/NgAttribution.cfm>

Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar: teoría y práctica: principios y estrategias*. Barcelona: Editorial Gedisa S.A.

Parra, S. (2014). La Relevancia del Autoconocimiento y la Autoconciencia del Emprendedor en la Toma de Decisiones y la Creación de una Organización. *Current Opinion in Creativity, Innovation and Entrepreneurship*, 2(1). Retrieved from <http://dx.doi.org/10.11565/cuocient.v2i1.29>

Pesqueira Leal, J. y Ortiz A., A. (2010). *Mediación asociativa y cambio social: el arte de lo posible*. Hermosillo, Sonora: Ojinaga Comunicación, S.C., 2nda. Edición.

Pesqueira, G. (2016). *La mediación*. Conversatorio en el ITESO. Tlaquepaque: ITESO.



- Pfeiffer, W. & Jones, J. (1976). *The 1976 Annual Handbook for Group Facilitators*. San Diego, CA: University Associates, Inc. 1976
- Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). *Metodología de Investigación Científica Cualitativa*. Psicología: Tópicos de actualidad. Lima: UNMSM. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/2b07/a039051da00c48ea92a78345dbbbd6865657.pdf>
- Rendon, J. (2007). Facing Prejudice In Mediation: What Should The Mediator Do?. *Mediate.com everything mediation*. Retrieved from <http://www.mediate.com/articles/rendon3.cfm>
- Richards, K. C., Campenni, C.E. & Muse-Burke, J.L., (2010). Self-care and Well-being in Mental Health Professionals: The Mediating Effects of Self-awareness and Mindfulness. *Journal of Mental Health Counseling*, 32 (3), 247-264. Retrieved from <http://www.biomedsearch.com/article/Self-care-well-being-in/233291361.html>
- Riso, D.R. y Hudson, R. (2000). *La sabiduría del eneagrama: guía completa para el crecimiento psíquico y espiritual de los nueve tipos de personalidades*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Riso, D. R. (2004). *Comprendiendo el eneagrama: guía práctica para los tipos de personalidad*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos Editorial.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 18(52), 39–49. Recuperado de : <http://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>
- Rock, E. M. (2004). Mindfulness mediation, the cultivation of awareness, mediator neutrality, and the possibility of justice. *Cardozo J. Conflict Resolution.*, 6, 347-365. Retrieved from: <http://cardozo.jcr.com/vol6no2/CAC205.pdf>
- Rogers, C. (1985). John Whiteley entrevista a Carl Rogers: Quest for Peace: facilitating Peace; Insights from three experiences. *Association for Counselor Education and Supervision*. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=\\_6b03KfYFQM](https://www.youtube.com/watch?v=_6b03KfYFQM)
- Rogers, C. R. (1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión SAIC.
- Rogers, C. R. (2012). *El proceso de convertirse en persona.*, México: ediciones Culturales Paidós. 10ma. Impresión.



- Salgado Lévano, C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit* 13 71-78. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>
- Sandoval Pereira, E.G. (2013). *Antecedentes de los Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa en México*. Zacatecas: Universidad Autónoma de Durango campus Zacatecas. Recuperado de: [http://justiciasandoval.blogspot.mx/2013/12/antecedentes-de-los-medios-alternos-de\\_6.html](http://justiciasandoval.blogspot.mx/2013/12/antecedentes-de-los-medios-alternos-de_6.html)
- Suares, M. (2002). *Mediando en los sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós 1era. Edición.
- Sutton, A., Allinson, C., & Williams, H. (2013). Personality type and work-related outcomes: An exploratory application of the Enneagram model. *European Management Journal*, 31(3), 234–249. Retrieved October 1, 2016 from: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2012.12.004>
- Talbott, J. (n.d.). *A Comparison of the Unhealthy Expressions of the Enneagram Type and the Personality Disorders of the DSM-IV-TR*. Retrieved from: <https://portfolio.du.edu/downloadItem/287388>
- Tokar, D. M., Fischer, A. R., Snell, A. F., & Harik-Williams, N. (1999). Efficient assessment of the five-factor model of personality: Structural validity analyses of the NEO Five-Factor Inventory (Form S). *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 32(1), 14-30.
- Wachelke, J., Natividade, J., Andrade, A. D., & Wolter, R. (2016). Ego, Alter and Object: explaining Personal Involvement with a Social Object Based on Perceived Collective Involvement and Group Identification. *Anales de Psicología*, 32(1), 174–182. Retrieved from <https://doi.org/10.6018/analesps.32.1.186451>. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282016000100020&lng=en&tlng=en#?](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282016000100020&lng=en&tlng=en#?)
- Wagner, J. P. & Walker, R. E. (1983), Reliability and validity study of a Sufi personality typology: The enneagram. *Journal of Clinical Psychology*, 39 (5) 712–717. DOI: 10.1002/1097-4679(198309)39:5<712::AID-JCLP2270390511>3.0.CO;2-3
- Zohn Muldoon, T. (2009). Historia familiar y desempeño profesional en psicoterapia. *Redes: revista de psicoterapia relacional e intervenciones sociales* 22 97-106. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11117/3928>

# ANEXOS

## ANEXO 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Actividad:** Taller de Conocimiento Personal  
**Asignatura:** Investigación, Desarrollo e Innovación III.  
**Profesor encargado:** Mtra. Marlé Carretero  
**Alumna:** Margarita Patricia Velázquez Osuna

Al aceptar mi participación en la actividad referida he sido informado 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 y sólo para fines académicos.**
3. Que **algunas sesiones o entrevistas donde participe serán video y/o audio-grabadas con fines académicos** de supervisión e investigación por parte de los profesores de la Maestría en Desarrollo Humano del Departamento de Psicología, Educación.
4. Que las sesiones serán conducidas por la **LAE. Margarita Patricia Velázquez Osuna** alumna avanzada de la maestría en Desarrollo Humano, bajo la supervisión de la profesora.
5. Que serán un total de **10 sesiones con una duración de 2 horas**, los días y en el horario que se acuerden, en un lugar adecuado para la actividad.
6. Que en caso de requerir o solicitar una atención posterior seré canalizado por la profesora encargada 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, Mtra. Marlé Carretero, al teléfono 3669 3434 ext. 3215, o al correo electrónico [marle@iteso.mx](mailto:marle@iteso.mx)

---

Nombre completo y firma

---

Lugar y fecha

## ANEXO 2 Cuestionario de sensibilización previo a las entrevistas en profundidad

Si no has hecho una mediación, recuerda qué experimentaste en tus interacciones con otras personas selecciona con una X la respuesta

Nombre:  
Fecha:  
Profesión:  
Edad:

	En ocasiones durante mi mediación he experimentado;	nunca	pocas veces	algunas veces	la mayoría de las veces	siempre
1	ira o enojo					
2	desesperación					
3	miedo					
4	alegría					
5	tristeza					
6	la necesidad de darles consejo a las partes de lo que a mí me ha funcionado					
7	frustración porque una o ambas partes se victimizan más de la cuenta					
8	molestia porque la situación de los mediados se parece a algo desagradable por lo que ya pasé o que estoy viviendo actualmente					
9	es "mejor no soltar la carcajada" ante lo que me parece chusco o ridículo					
10	pensar que el bajo nivel educativo de una o de ambas puede afectar el resultado de la mediación					
11	preferencia por conciliar porque percibo que las partes no podrán llegar a un acuerdo por sí solas					
12	percibir que el género de una o de ambas partes puede afectar o afectó el resultado					
13	sentirme distraído por la vestimenta de las partes por considerarla ridícula, o atrevida, o de mal gusto, o que realmente me agrada por eso					
14	cómo la raza étnica de una de las partes puede afectar o afectó el resultado					
15	identificarme con alguna de las partes					
16	lástima por alguna de las partes					
17	compasión por alguna de las partes					
18	inclinación por alguna de las partes por que se parece a mí o a alguien que yo aprecio					
19	disgusto por alguna de las partes por que me recuerda a alguien con quien he tenido o tengo problemas					
20	ser seducido por alguna de las partes que intenta agradarme para conseguir mi alianza					
21	ser provocado por alguna de las partes cuando intenta censurar a la otra parte					
22	entrar en la dinámica conductual y relacional habitual de las partes por estar acostumbrado a vivir una similar					
23	buscar la admiración de las partes					
24	estar censurando a una de las partes					
25	sentirme movido por mi propia ideología, más no la de las partes					
26	prejuicio por algún comentario expresado por una de las partes					
27	convencer a las partes de lo que creo es mejor para ellas					
28	que podría mejorar mi mediación si pudiera prevenir alguna de las situaciones anteriores					

## ANEXO 3 Preguntas para la entrevista en profundidad para inscritos en el taller RECONECTA:

1. ¿Qué temas has notado te son difíciles abordar o tratar?
2. Puedes darme un ejemplo
3. ¿Qué sucedió contigo en ese momento?
4. ¿cómo te sentiste? ¿dónde lo sentiste?
5. ¿Qué hiciste?
6. ¿Qué dejaste de hacer?

7. Esto que me platicas ¿te sucedió a tí?

## ANEXO 4 Primera Sesión ENCUADRE

1. presentación: Nombre.¿Cómo estoy?.¿Cómo vengo? . ¿qué espero del curso?
2. Objetivo del taller:
  - a. Conocimiento de mi implicación personal en la mediación y en mis relaciones personales.
  - b. Diseñar estrategias para transformar mi implicación en herramienta para mis relaciones
3. Horario y calendario: jueves de 19 a 21 hrs. Fechas:
  - a. 26 enero
  - b. 2, 9 y 23 febrero
  - c. 2, 9, 23 y 30 marzo
  - d. 6 y 27 abril
4. Las sesiones:
  - a. Meditación
  - b. Explicación teórica
  - c. Ejercicios escritos
  - d. Recuperación de la experiencia grupal (práctica de la escucha)
  - e. Bitácora personal contestar en 5 minutos antes ¿qué aprendí nuevo de mí hoy?.  
Entregar facilitador.
5. Programa
6. Reglas:
  - a. puntualidad
  - b. honestidad
  - c. respeto
  - d. escucha activa y
  - e. confidencialidad
  - f. Consentimiento informado: para presentar sus iniciales en TOG, audio y video grabar. Mi desempeño será supervisado.
7. Recordar qué es un mediador
8. La implicación personal del mediador como facilitador no directive
9. Duración de la mediación artículo 58 LJA
10. La necesidad del conocimiento personal del mediador para desempeñarse imparcial, neutral y honestamente
11. Reflexión sobre :
  - a. La importancia de escucharnos a nosotros mismos
  - b. La importancia de escuchar y revisar nuestras interacciones sociales
  - c. Recordar cómo nos sentimos cuando fuimos escuchados
12. Puntualizar lo que sucede cuando se nos escucha auténticamente
13. Explicación ¿qué nos impide escuchar adecuadamente? Los lugares desde donde escuchamos: juez, víctima o consejero
14. explicación de la rueda de la consciencia Miller, Numbally, y Wackman (1976) (p.120-121)

## ANEXO 5 Ejercicio Identificación de mi miedo básico

Elabora una matriz en la que:

1. Recojo los acontecimientos dolorosos de mi vida. Una frase para cada acontecimiento.
2. A cada acontecimiento le busco su relación con alguna de las frases que está al final de la matriz. Identifica e indica ¿cuál de estas frases me sale del corazón, de las entrañas o de la cabeza ante estos acontecimientos dolorosos?

acontecimiento doloroso	frase con que identifico el acontecimiento doloroso	frases que surgen del miedo básico
		no me juzgues  no me condenes  no me dejes  no me condiciones  no me ganes  no me compares  no me cuestiones  no me abandones  no me rechaces  no me controles  no me limites  no me humilles  no me ignores...

## ANEXO 6 Ejercicio Identificación de mi compulsión básica

Según las frases que identifiqué con mi miedo básico y que pronuncio ante los acontecimientos dolorosos de mi vida, ¿qué cosas aprendí a hacer para evitar ese miedo o aquello que consideré como una agresión principal a mi persona?

Relaciona las dos columnas según lo que encontraste en el ejercicio anterior y aquello que tú haces para evitar el miedo básico. En la primera columna, subraya tu miedo básico y busca, en la segunda, tu aprendizaje para evitar ser herido.

Para que...	Aprendí a ser
no me juzgues	
no me condenes	
no me dejes	bien hecho
no me condiciones	servicial, entregado, abnegado
no me ganes	exitoso, competitivo, capaz, habilidoso
no me compares	diferente, único, exclusivo
no me cuestiones	intelectual, conecedor, analista
no me abandones	atractivo, adorable, leal, fiel, amistoso
no me rechaces	independiente, libre, aventurero, entretenido, divertido
no me controles	autónomo, poderoso, fuerte, líder
no me limites	pacífico, anti-conflictivo, tranquilo
no me humilles	
no me ignores...	

## ANEXO 7 Pregunta personal para la bitácora de la sesión y NER

¿qué cosas nuevas aprendí de mi?

### Bitácora NER

**Novedad- Enfasis- Relación** : (Cabarrús, 2007, p. 363)

- ¿qué cosas nuevas aprendí de mi?
- ¿qué constantes encontré?
- ¿qué me llama más la atención?

## ANEXO 8 Primer test para identificar mi tipo de personalidad

### PRIMER TEST

#### PARA IDENTIFICAR MI TIPO DE PERSONALIDAD

1	SERVICIAL	
2	EXITOSO	
3	CREATIVO	
4	ANALÍTICO	
5	CONFIABLE	
6	DIVERTIDO	
7	PODEROSO	
8	PACIFICO	
9	PERFECCIONISTA	
10	DE LOGROS	
11	ORIGINAL	
12	OBSERVADOR	
13	DUDOSO	
14	AVENTURERO	
15	AUTÓNOMO	
16	OPTIMISTA	
17	MORALISTA	
18	CHANTAJISTA	
19	EXTRAVAGANTE	
20	PENSADOR	
21	RESPONSABLE	
22	ENTRETENIDO	
23	LIDER	
24	CONCILIADOR	
25	ORGANIZADOR	
26	COMPLACIENTE	
27	Apariencia - imagen	
28	No me cuestiones	
29	FIEL	
30	EXCESIVO	

31	no me humilles	
32	no me ignores	
33	no me juzgues	
34	no me abandones	
35	COMPETITIVO	
36	ARTISTA	
37	no me rechaces	
38	no me limites o ates	
39	PROTECTOR	
40	miedo al conflicto	
41	TENGO RAZÓN	
42	AMIGO	
43	no me condiciones	
44	no me compares	
45	AHORRADOR	
46	FANTASIOSO	
47	DESAFIADOR	
48	NO CONTRADIGO	
49	aprúebame	
50	AMOROSO	
51	buscador de estatus	
52	ROMÁNTICO	
53	EXPERTO	
54	COMPROMETIDO	
55	AUTORITARIO	
56	ACEPTANTE	
57	CUADRADO	
58	POSESIVO	
59	DIPLOMÁTICO	
60	VÍCTIMA	

61	AISLADO	
62	INSEGURO	
63	PLANIFICADOR	
64	ADAPTADO	
65	CORRECTO	
66	QUIEREME	
67	ADMÍRAME	
68	ENTIÉNDEME	
69	COMPRÉNDEME	
70	ASEGÚRAME	
71	DIVIÉRTEME	
72	OBEDÉCEME	
73	RÍGIDO	
74	ORGULLO	
75	EMPRENDEDOR	
76	ENVIDIA	
77	INTROVERTIDO	
78	CATASTRÓFICO	
79	GOLOSO	
80	PREPOTENTE	
81	RECONÓCEME	
82	IRA	
83	NO SÉ DECIR NO	
84	VANIDAD	
85	VULNERABLE	
86	AVARICIA	
87	MIEDO - COBARDIA	
88	Maniaco (+actividad)	
89	ARROGANCIA	
90	PEREZA	

#### HOJA DE RESPUESTAS PRIMER TEST PARA IDENTIFICAR MI TIPO DE PERSONALIDAD

1	2	3	4	5	6	7	8	9
	1	2	3	4	5	6	7	8
9		10	11	12	13	14	15	16
17	18		19	20	21	22	23	24
25	26	27		28	29	30	31	32
33	34	35	36		37	38	39	40
41	42	43	44	45		46	47	48
49	50	51	52	53	54		55	56
57	58	59	60	61	62	63		64
65	66	67	68	69	70	71	72	
73	74	75	76	77	78	79	80	81
82	83	84	85	86	87	88	89	90



