

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 del 29 de noviembre
de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO



El reconocimiento de las emociones en el manejo de conflictos en padres y madres de familia con hijos con edad escolar primaria, para la construcción de la paz

Trabajo recepcional que para obtener el grado de

Maestra en Desarrollo Humano

Presenta: **LIC. ALEJANDRA MORA VELASCO**

Asesora **MTRA. FÁTIMA SILVA CONTRERAS**

Tlaquepaque, Jalisco, abril de 2024.

DEDICATORIA

Recibe hasta el cielo madrecita la alegría del deber cumplido.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Mtra. Fátima Silva Contreras y a la Dra. Ana Araceli Navarro Becerra, por su apoyo para la elaboración de este trabajo de investigación.

RESUMEN

Este trabajo de investigación recupera la experiencia de padres de familia con hijos en edad escolar primaria al acercarse al conflicto. Desde su identificación, hasta los recursos que tienen y las consecuencias emocionales del mismo, así como, las emociones que lo provocan; tanto en los padres de familia, como en sus hijos, para transformarlo y convertirlo en una oportunidad de crecimiento.

Para la elaboración de este trabajo se realizaron entrevistas fenomenológicas desde el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) a tres padres de familia. De manera que, a través de una serie de preguntas a los entrevistados, se pudiera recuperar información desde su realidad.

En los resultados encontrados, hay dos grandes formas de tratar el tema. Por un lado, lo que provoca los conflictos y por otro lado la estrategia que utilizan los padres de familia para resolverlos. Entre las razones que aparecen con mayor frecuencia como detonadores de conflicto en la pareja están el dinero; la familia política, la falta de comunicación y las heridas personales de la infancia. Los tres diferentes tipos de respuestas al conflicto fueron evadir, postergar y enfrentar el conflicto.

Palabras Clave: Conflicto, Emociones, Desarrollo Humano, Autoconocimiento, Familia, Cultura de Paz.

Índice

RESUMEN	4
Introducción.....	8
Justificación y pertinencia desde el Desarrollo Humano.....	12
CAPÍTULO 1 IMPLICACIÓN PERSONAL.....	14
CAPÍTULO 2	16
PROBLEMATIZACIÓN	16
Población.....	16
Problema general	16
Árbol de problemas.....	17
Contextualización	18
Esquema de Categorías.....	21
Necesidades detectadas por categoría	22
Las necesidades detectadas y su relación con el Desarrollo Humano	35
CAPÍTULO 3.....	39
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN, OBJETO DEL DESARROLLO HUMANO .	39
Objetivo General.....	39
Pregunta de investigación.....	39
Preguntas secundarias	39
CAPÍTULO 4	40
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	40
Introducción a la Fundamentación Teórica	40
Estado del Arte	41
Contexto	41
El Desarrollo Humano como fundamento de este Trabajo de Obtención de Grado.....	44
Enfoque Centrado en la Persona.....	46
Características de la relación de ayuda.....	48
Emociones	49
Conflicto.....	54

Consecuencias de abordar el conflicto con violencia	56
Construcción de Paz.....	58
¿Cómo influye la transformación del conflicto y el manejo de las emociones en la construcción de la paz?	60
CAPÍTULO 5	63
METODOLOGÍA	63
Introducción	63
Población.....	64
Metodología cualitativa	65
Método de investigación-acción participativa.....	67
Método fenomenológico	68
La entrevista fenomenológica	68
Consideraciones éticas.....	69
CAPÍTULO 6	71
PRIMEROS HALLAZGOS. RELATO REFLEXIVO DE LA INVESTIGACIÓN	71
Desarrollo	71
Participantes.....	71
Relato reflexivo	74
Falta de identificación de las emociones	75
Falta de comunicación para el abordaje del conflicto	75
Papel como facilitadora	78
CAPÍTULO 7	81
RESULTADOS.....	81
Categorización de resultados finales	82
Categoría 1 ¿Qué sabemos del conflicto?.....	84
1.1 Lo que provoca conflictos.....	89
1.1.1 El dinero cuando es un recurso de control.	89
1.1.2 Cuando interviene la familia política.....	92
1.1.3 Lo que vivimos en la infancia a veces no ayuda.	94
1.1.4 La comunicación que resulta en conflicto.....	96
1.2.-Respuesta ante el conflicto	98

1. 2. 1 Evadir del conflicto	100
1.2. 2 Postergar el conflicto	101
1. 2. 3 Abordar el conflicto	102
Categoría II.- Relación entre emociones y conflicto.....	105
2.1 Todos los conflictos generan emociones	105
2.2 El origen de los conflictos pueden ser mis emociones	107
2.3 Resultados emocionales en los hijos ante el conflicto de los padres	109
Categoría III.- Abordando los conflictos desde la construcción de la paz	112
3.1 Comunicación que resuelve conflictos	113
3.2 Ellos también nos ayudan a crecer, podemos escucharlos	114
3.3 Una de las habilidades necesarias para negociar es flexibilidad, la apertura, y la conciencia de sí mismo	116
CAPÍTULO 8	120
CONCLUSIONES	120
Aprendizajes adquiridos en el proceso.....	127
REFERENCIAS.....	129

Introducción

Conocer las maneras en que se dan las relaciones al interior de las familias y las formas en que sus integrantes conviven es de suma importancia. La relación entre los padres y la formación de sus hijos, la forma en que se abordan los conflictos e identifican y analizan las emociones que intervienen en y durante el conflicto, así como su impacto emocional en los integrantes de la familia, es de vital importancia si queremos trabajar en la construcción de la paz desde las personas más cercanas a los niños.

Esto implica conocer si los padres de familia expresan sus emociones, si las reconocen e identifican y más aún, si son capaces de gestionarlas para determinar la necesidad de proporcionar herramientas para aprender a expresarlas de manera positiva, y desarrollar capacidades para identificar y resolver adecuadamente los conflictos de tal manera que generen paz al interior de la familia.

Cuando los integrantes de la familia sean capaces de identificar sus estados emocionales y manejarlos, sin dejar que las emociones los manejen a ellos, se podrá aspirar a generar un clima familiar, saludable y lleno de emociones positivas, que impactará en el bienestar de los niños y las niñas, para que puedan crecer en un ambiente psicológico y afectivamente sano que desencadene procesos de convivencia pacífica, que haga de los padres personas emocionalmente competentes para abordar el conflicto. Por ello es fundamental que, al interior de la familia, desde que los hijos son pequeños, se tenga la capacidad para manejar sentimientos y emociones, y que los padres de familia tengan la habilidad para tratar adecuadamente los conflictos.

Al interior de la familia, todo lo que afecta a uno de sus integrantes, por fuerza afectará a los demás miembros. Es por ello que, en muchas ocasiones el manejo inadecuado del conflicto entre la pareja o entre miembros de la familia lleva a un deterioro de la relación o a generar tensión en el hogar.

Lo referido con anterioridad se estudió como parte de este trabajo de investigación al considerar que es vital que las familias se concienticen en la necesidad de la no violencia desde edades tempranas de los hijos para crecer en un ambiente psicológico y afectivamente sano que desencadene procesos de convivencia en paz, que conlleve a generar una nueva cultura en la que se rescate la importancia de ser emocionalmente competentes.

Otro punto de importancia para este trabajo de investigación es el del conflicto, entendido de manera general como un aspecto, una posición de desacuerdo, que puede manifestarse mediante diversas conductas.

(...) el conflicto es definido como <<lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos (...). (Vinyamata, 2001, op. cit. en De Souza Barcelar, 2009, p. 2).

A la luz de la situación referida en las líneas anteriores, en este trabajo se considera que la violencia es resultado y expresión de un conflicto, por lo que la identificación de éste y el conocimiento de las emociones y la habilidad para manejarlas, representa una alternativa en la gestión de espacios de convivencia pacífica.

Es por ello que, el conflicto y las emociones, forman parte del marco teórico y de referencia de este estudio, al considerar que mediante ese enfoque se puede contribuir a educar el cociente emocional, y permitirá mejorar las formas de convivencia social y emocional en los espacios en donde se construyan vínculos entre los individuos, particularmente en familia y en sus integrantes.

Para realizar esta investigación se realizaron entrevistas fenomenológicas, desde el Desarrollo Humano. Se incorporó el punto de vista de los involucrados, la relevancia de sus relaciones en las emociones para la forma de descubrir e identificar las emociones implicadas en las relaciones, así como los factores que las detonan y

conducen al conflicto en el entorno. Las personas entrevistadas son padres de familia, con hijos en edad escolar primaria del Área Metropolitana de Guadalajara.

Este trabajo está conformado por varios apartados. En la primera etapa se desglosa el planteamiento del problema a estudiar con la intención de justificar la pertinencia de este trabajo de investigación. En este apartado se presenta información y datos estadísticos que sirvieron como contexto, incluyendo la implicación personal en el tema, así como su pertinencia desde del Desarrollo Humano. Más adelante se aborda la problematización del tema de estudio y todos los componentes que ésta considera para su estudio, hasta definir un árbol de problemas en el que se incluyen los elementos que influyen en el problema y los que resultan del mismo.

El siguiente apartado se refiere al marco teórico y referencial. Donde se fundamenta la relación que existe entre emociones y conflicto y la forma en que éste es abordado, hasta las estrategias que generalmente resultan y las implicaciones o resultados de cada una, incluyendo el Desarrollo Humano.

Posteriormente se presenta la metodología utilizada en el estudio, en donde se describe el objetivo de esta, la pregunta central, se incluye a la investigación cualitativa, la investigación acción participativa y la entrevista fenomenológica con la que concretar con el diseño de las entrevistas para la recolección de información de la investigación.

El siguiente apartado muestra las categorías de análisis y los resultados, abordando temas como la definición de los padres de familia del conflicto, la relación entre los conflictos que viven y sus emociones y finalmente la manera en que responden a ellos y su relación con la construcción de paz. Finalmente se presentan reflexiones del proceso de facilitación desde el Enfoque Centrado en la Persona, los resultados, así como las conclusiones de este trabajo.

Los resultados se dividen en tres grandes categorías:

1.-Para nosotros qué es conflicto. Esta categoría de análisis aborda las situaciones que las parejas con hijos en edad escolar primaria identifican como conflicto y las razones que pueden provocarlo.

II.- Relación entre emociones y conflicto. En esta categoría de análisis se aborda el vínculo que hay entre emociones y conflictos. Esta categoría permite darse cuenta que tanto el conflicto como las emociones están íntimamente entrelazados.

III. Abordando los conflictos desde la construcción de la paz. En esta categoría, se abordan las observaciones y alternativas que ofrecen los padres de familia después de la redefinición del conflicto para aportar a la construcción de la paz en el ambiente familiar.

Justificación y pertinencia desde el Desarrollo Humano

Se llevó a cabo una entrevista a un experto respecto al tema de mediación, certificada por el Instituto de Justicia Alternativa (IJA) con el objetivo de conocer las habilidades necesarias para abordar el conflicto desde el diálogo pacífico y con ello arreglar situaciones problemáticas.

Ante una experiencia de bullying, surge la necesidad de investigar el problema particular, con la intención original de trabajar sobre el impacto de las emociones en las relaciones para la construcción de la paz en el entorno escolar, con padres de familia, maestros y alumnos.

Basado en la entrevista la conclusión fue que no necesariamente se abordan los conflictos de una manera adecuada, porque los actores no necesariamente cuentan con las habilidades necesarias para abordarlos, y sin herramientas puede revictimizarse a la víctima. Sin habilidades, los procesos de abordaje ante la violencia pueden ir en deterioro de la persona violentada, ya que en muchas ocasiones no se reconocen las necesidades de la víctima; desde el sentimiento, el pensamiento y sus acciones para ponerla en igualdad con el victimario. Se comentó que hay que trabajar con la forma en que gestionan los asuntos, y que es necesario capacitar a los victimarios y a la víctima y, sobre todo, hay que preparar a las partes emocionalmente.

Es necesario atender primero a las personas que vivieron una agresión porque llegan con un duelo debido a que perdieron su estabilidad emocional, para lograr poner a los actores en igualdad de circunstancias y que en ese momento puedan llegar a acuerdos. Tanto la Justicia restaurativa como la mediación pueden usarse una de la mano de la otra en este contexto.

Desde el Desarrollo Humano este tipo de problemas no se tratan sólo de aportar conocimiento para que los actores sean conscientes, de trabajar en una metodología concreta ya en el medio escolar, familiar y personal; como es la mediación y la restauración. La mediación como recurso para el acuerdo y la negociación, y la restauración para trabajar sobre procesos de paz en los conflictos

y en la reconstrucción emocional de la víctima. Es necesario desde la perspectiva del Desarrollo Humano, desarrollar en los individuos las habilidades para que hagan conciencia de sus circunstancias, sin dejar a un lado el reconocimiento de la víctima y así llegar a acuerdos.

Se requiere desarrollar habilidades para reconocer las necesidades de los actores, pero sobre todo abrir espacios de diálogo para que cada uno se dé cuenta de tales necesidades y de la razón por las que provocan conflicto, pero sobre todo la certeza de la no repetición. Y por último desarrollar habilidades para la mediación y habilidades para reconocer el impacto de las acciones en las emociones de los demás.

Para esta investigación la idea original era sembrar en la comunidad escolar la posibilidad de anticiparse al conflicto y desarrollar las habilidades para, desarrollar la conciencia, mediante el autoconocimiento y la empatía, el reconocimiento de las emociones propias y de los otros, particularmente cuando se experimenta un conflicto.

Al final, dialogando con el experto, llegamos a la conclusión de que de todos los actores de la comunidad escolar con los que había que trabajar, la prioridad eran los padres de familia, ya que ellos son el primer contacto con la sociedad. Para que en futuros trabajos se investigue a los otros actores a manera de tener una visión global del asunto.

CAPÍTULO 1 IMPLICACIÓN PERSONAL

Investigar sobre el tema de las emociones como resultado de los conflictos en padres de familia con hijos, surgió de la experiencia al acompañar a una niña en edad escolar primaria que vivió una situación de acoso escolar y el manejo inadecuado, por parte de los maestros, las autoridades de la escuela y los padres de familia de los niños que molestaron a la pequeña. La niña en cuestión no quería ir a clases, cuando salía de la escuela devolvía el estómago en el automóvil. Tenía episodios de ansiedad, no dormía y ya la había impactado incluso físicamente. Ante esta situación, la mamá de la niña agredida se presentó directamente con los papás de los niños agresores y la respuesta fue "lleva tu hija a terapia para que se haga más fuerte porque esto va a seguir pasando toda su vida".

Por otro lado, el abordaje del asunto por parte de la escuela fue el siguiente:

- Llevaron a la niña a un salón en el que se encontraban los niños agresores y dos maestras.
- Los niños que agredieron dijeron lo que los adultos esperaban escuchar y la niña agredida, según las autoridades de la escuela, tenía que decir que ella les perdonaba todas las ofensas y las agresiones que había recibido de ellos.
- La niña agredida, reprimiendo su llanto y su dolor se quedó callada, a lo que las maestras respondieron que ella tenía que trabajar mucho porque ella no sabía perdonar.

Dentro de la escuela la niña contó a su hermano la situación y lo abrazó llorando y cuando la maestra se dio cuenta, dijo que ella era una dramática. La pequeña no tenía derecho a defenderse ni a llorar, ya que si lloraba era dramática, y si se defendía, no sabía perdonar, mientras que los agresores eran "sólo unos niños" como decían ellos. Y al ser sólo niños agredir les estaba permitido y en cuanto el agredido se defendía se convertía en un agresor que no sabía perdonar.

López Cassá (2013) en su libro "La Educación Emocional en la Escuela" señala que indistintamente del género, los niños necesitan expresar sus emociones tanto

positivas como negativas. Un niño necesita llorar al igual que enojarse y los adultos deben manifestar amor al niño, sean cual sean sus emociones. Él aprende de éstas que no son peligrosas y que esto facilitará que el niño o la niña construyan un sentimiento de su permanencia, esté triste, alegre o enfadado, sigue siendo el mismo niño o niña de siempre y está bien. De tal forma que la niña agredida tenía derecho a llorar, a guardar silencio, o a defenderse.

En cuanto a los adultos implicados, la comprensión de las emociones ajenas es básica para el desarrollo de las relaciones sociales sanas según Garner, Jones y Palmer (1994). Existe una relación entre la conciencia emocional y la aceptación por parte de sus iguales, por lo que hay que capacitarlos ya que si el niño reconoce los sentimientos de los demás puede desarrollar el sentimiento de empatía que favorecerá la convivencia y la relación social en paz.

Una de las cosas que me interesó en este suceso, fue que los niños no tenían recursos para comunicar sus emociones, ni para abordar los conflictos, y aunque aún queda mucho por hacer, hay mucho que trabajar para que los niños cuenten con herramientas para gestionar sus emociones y con ello los conflictos. Por otro lado, fue notorio que los padres de familia tampoco contaban con recursos para abordar conflictos emocionales, ya que el abordaje del asunto con los padres fue verdaderamente preocupante según lo que encontré en sus respuestas.

Entendí entonces que hay un largo camino por recorrer y mucho que hacer para convertir de las relaciones una posibilidad para sembrar cultura de paz desde edades tempranas en diferentes entornos y particularmente con los actores más cercanos a los niños que en un futuro siendo adultos podrán vivir en una sociedad apacible y podrán compartir en la medida de lo posible una adultez feliz, y que para ello e los adultos tenemos un papel muy importante.

CAPÍTULO 2

PROBLEMATIZACIÓN

Menciona García-Córdova (2005) que el fin de la problematización es la selección, estructuración y delimitación de un problema de investigación. Este término proviene del griego probhma, próblema, «lo puesto delante», del verbo proballo; «poner delante». Se refiere a una dificultad teórica o práctica, de aquí se puede referir al concepto de la palabra problema como un obstáculo o como un vacío de información. Se le llama problematizar a la acción de formular y evaluar propuestas de problemas de investigación, para determinar preguntas que orientarán al proceso de conocimiento.

En relación con lo mencionado anteriormente, en este trabajo se busca hacer un acercamiento a las formas de relacionarse dentro de las familias e identificar la estrategia que utilizan para abordar el conflicto e identificar si se dan cuenta del impacto emocional que éstos producen en sus integrantes, ya que esto puede convertirse en un factor determinante para vivir en un clima de violencia o de paz.

Población

La etapa de la problematización se llevó a cabo con padres y madres de familia con hijos en edad escolar primaria en el Área Metropolitana de Guadalajara.

Problema general

Para identificar el problema general se hicieron entrevistas a padres de familia con hijos en edad escolar primaria del Área Metropolitana de Guadalajara. Con la intención de reunir información que permitiera identificar la problemática. Para lograrlo se abordaron temas específicos como la familia, las emociones, el conflicto, la relación entre los integrantes de la familia y la forma en que se aborda el conflicto, hasta el impacto que éste produce en ellos.

El problema general al que se hará referencia en este trabajo es que los integrantes de las familias, padres, madres e hijos no reconocen sus emociones y no cuentan con las herramientas emocionales necesarias para abordar los conflictos, razón por

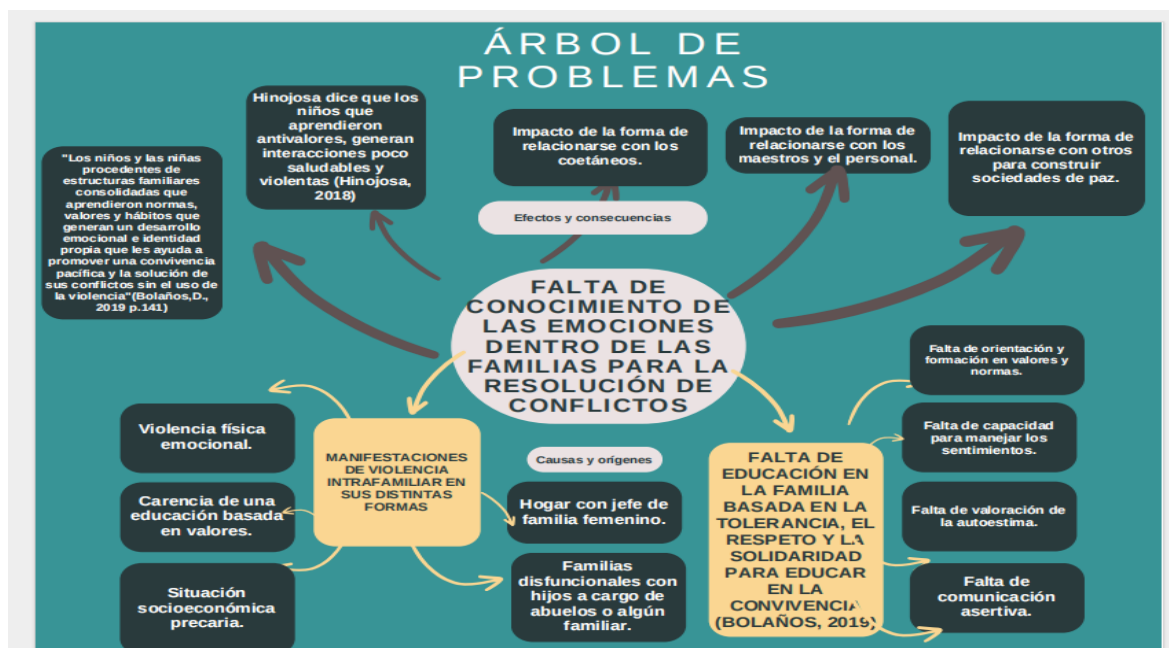
la cual se genera violencia intrafamiliar. Esta violencia tiene efectos que pueden tener impacto emocional en sus integrantes.

Árbol de problemas

Los espacios sociales en los que hoy en día nos desarrollamos como la escuela y la familia, pueden ser lugares de conflicto, ya que al relacionarnos con otras personas incluso con el entorno, vivimos impactados emocionalmente todo el tiempo. Esto en ocasiones trae como resultado roles interpersonales por intereses o por necesidades de cada uno y éstos pueden pasar del conflicto a la violencia si no se gestionan de manera adecuada.

La violencia es un fenómeno social que se reproduce en diferentes ámbitos y niveles. La conducta violenta es sinónimo de abuso de poder y es utilizado para ocasionar daño a otra persona. Esta conducta violenta puede ser la consecuencia de la forma en que se abordan los conflictos.

La situación descrita en los apartados anteriores se sintetiza también a través del siguiente árbol de problemas.



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión documental.

Contextualización

Alejandro Díaz-Martínez en su artículo que hace referencia a la violencia intrafamiliar Díaz-Martínez (2003) aporta algunas estadísticas recientes en relación con el tema aquí abordado, de acuerdo a un análisis realizado por la OMS, se asegura que una quinta parte de las mujeres en el mundo es objeto de violencia en alguna etapa de su vida y como consecuencia de ello presentan altos índices de discapacidad, tienen doce veces más intentos de suicidio y altas tasas de mortalidad en comparación con la población que no la padece.

En su artículo (Díaz-Martínez, 2003), aclara que la “Violencia intrafamiliar” que es un fenómeno de ocurrencia mundial en el que las mujeres y los niños son los grupos más vulnerables. Señala también, que ésta puede ser abordada para su estudio desde varios enfoques, la perspectiva biológica en la que menciona que, en algunos casos de lesiones en el sistema límbico, en los lóbulos frontales y temporales o anomalías en el metabolismo de la serotonina pueden predisponer a la agresión. La perspectiva psicológica en la que hace énfasis en que los padres que más maltratan son aquellos que poseen baja autoestima, y los que tienen antecedentes de maltrato, los que tienen baja tolerancia a la frustración o están deprimidos y los dependientes al alcohol. Mientras que la perspectiva psiquiátrica que son aquellos que son testigos y víctimas de violencia presentan altas tasas de depresión y estrés post-traumático.

Frente a un escenario como el señalado líneas arriba, en este proyecto se considera que existe una relación directa de la violencia, resultado del conflicto con manifestaciones de afectaciones en las emociones, por lo que la identificación del conflicto y conocimiento de las emociones, así como la habilidad para manejarlas representa una alternativa en la gestión de espacios de convivencia pacífica.

Es por esta razón por la que el conflicto y las emociones, constituyen el marco teórico y de referencia de este proyecto, por considerar que a través de ese enfoque es posible educar sobre el abordaje de las emociones, y con ello mejorar las formas

de convivencia social y emocional en los espacios en donde se construyan vínculos entre las personas, específicamente al interior de la familia.

En cuanto a la vinculación del tema de interés desplegado en este escrito con el Desarrollo Humano, como menciona Julio Vidanes en su artículo "Educación para la paz y la no violencia", la moderna educación para la paz asume el conflicto como un proceso natural y consustancial a la existencia humana. La educación para la paz ayuda a la persona a desvelar críticamente la realidad compleja y conflictiva para poder situarse en ella y actuar en consecuencia. Educar para la paz es invitar a actuar en el microcosmos escolar a todos sus actores y en el macro nivel de las estructuras sociales (Vidanes,2007)

En una encuesta aplicada por el INEGI en 1999 en el Distrito Federal y 34 municipios conurbados, se reconoció que en uno de cada tres hogares se presenta violencia intrafamiliar y que ésta generalmente se presenta en forma de maltrato psicológico en el 99.2% de los hogares. En el 41 % se afirma que en el hogar se protagonizan "enojos"; en el 25% hay insultos; en el 16% se acepta que hay intimidación; en el 11% hay violencia física consistente en patadas, jalones, puñetazos, bofetadas, golpes con objetos e intentos de estrangulamiento y en el 1 % hay abuso sexual (Díaz-Martínez, 2003).

Esta encuesta, según Díaz- Martínez revela también que la violencia intrafamiliar tiene lugar en el 30.4% de los hogares en forma de maltrato emocional, intimidación, hasta llegar al abuso físico o sexual, principalmente hacia mujeres y niños (Díaz-Martínez, 2003).

El mismo autor además menciona que "Los efectos de la violencia en el ámbito psiquiátrico resultan cada vez más importantes; por ejemplo, Martínez y Richters han reportado que los niños que son testigos o víctimas directas de violencia presentan altas probabilidades de padecer depresión y otros tipos de sintomatología emocional, Parkers ha encontrado un alto porcentaje de problemas psiquiátricos, incluyendo síntomas de estrés post-traumático" (Díaz Martínez, 2003, p. 354).

Los datos anteriores dan cuenta de que educar mediante un nuevo abordaje del conflicto resulta ser una prioridad ya que, como lo menciona el mismo autor "Hoy

día, la violencia humana es un problema de tal magnitud que en varios países lo consideran como un problema de salud pública" (Díaz Martínez, 2003, p. 354).

Desarrollar la habilidad para autoreconocernos y reconocernos en el otro con herramientas como la conciencia de sí mismo, la capacidad para identificar las emociones y llamarlas por su nombre y la responsabilidad que cada ser humano tiene sobre los efectos emocionales que causa al relacionarse con el otro en la vida cotidiana y particularmente en el abordaje de un conflicto del ámbito familiar es una tarea que debemos abordar. Y por último ser capaces de reconocer al entorno e identificar los factores que detonan emociones que nos llevan a relaciones donde se sucede el conflicto y a relaciones donde se generan ambientes de paz.

Con el propósito de indagar sobre las emociones que se manifiestan al interior de las familias en la solución de conflictos, la forma en que las emociones impactan y el rol que juegan en las relaciones familiares. A continuación, se presenta el análisis de la información de importancia para este trabajo que proporcionaron los padres de familia entrevistados, resaltando que a partir de ella salieron a la luz puntos relevantes y problemas que suceden al enfrentarse conflictos en este contexto. Para indagar sobre esto, se realizaron cinco entrevistas a padres de familias con hijos en edad escolar primaria.

Para llevar a cabo estas entrevistas se siguió el hilo conductor de las preguntas que aparecen a continuación:

¿Cómo describes la relación con tu pareja?

¿Cómo describes la relación con tus hijos?,

¿Cómo se relacionan tus hijos con papá y con mamá, hay alguna diferencia?

¿Cómo definirías la forma en que tus hijos se relacionan entre sí?

Quiero preguntarte ¿últimamente cuáles son las emociones que se

experimentan con mayor frecuencia en tu familia?

Oye y si te pregunto ¿cuáles son las emociones que experimentas al pensar en

la relación con tu pareja?

¿Cuáles son las emociones que experimentas cuando piensas en tus hijas?

¿Tú cómo defines el conflicto?

¿Y la paz como la defines?

¿Qué tipo de conflictos han llegado a experimentarse en casa?

Oye ¿y si alguna vez hay conflicto cómo lo resuelven? Y ¿con qué emoción lo relacionas?

Tú decías hace un momento que hay algunas situaciones que no son fáciles, ¿cómo que las dificultan?

¿Qué situaciones crees tú, que generan conflicto? No sé si te lo pregunté ya de otra manera, qué genera conflicto en casa.

¿Y qué tipo de situaciones crees tú que pueden producir paz en tu casa?

Y una última pregunta ¿las relaciones en la familia pueden o no construir paz, ¿tú qué piensas de eso?

Dicen que la paz es una utopía. ¿Tú qué crees de esto?

Esquema de Categorías

Una vez recolectada la información se encontró información relevante respecto a algunas problemáticas y necesidades que se agruparon en dos categorías que se dividen en seis subcategorías como aparecen en el cuadro que aparece a continuación y que enseguida se describen.

Tabla No. 1 Esquema de categorías como resultado del acercamiento a las necesidades de la población

Categoría 1 Problemas para el abordaje del conflicto	Subcategoría 1.1	Falta de identificación de emociones
	Subcategoría 1.2	Falta de comunicación para el abordaje del conflicto
	Subcategoría 1.3	Evasión del conflicto

Categoría 2	Subcategoría 2.1	Control excesivo de las emociones para evitar el conflicto
Estrategias presentadas para la solución de conflictos	Subcategoría 2.2	La comunicación como recurso para la solución de conflictos
	Subcategoría 2.3	Autoconocimiento para la solución de conflictos

Fuente: elaboración propia

Necesidades detectadas por categoría

Categoría 1. Problemas para el abordaje del conflicto.

Subcategoría 1.1 Falta de identificación de emociones

Problemática: Los padres de familia no identifican fácilmente las emociones. Al preguntarles sobre la experiencia emocional al pensar en los miembros de su familia o las emociones experimentadas últimamente.

Necesidad: Contar con apoyo, orientación o asesoría al interior de las familias para que los integrantes puedan identificar, sus emociones ante diferentes situaciones particularmente en el contexto familiar.

Mediante las entrevistas realizadas, se observó que al preguntarles por la emoción que experimentan al pensar en su pareja, la respuesta fue ambigua y sólo en un caso se mencionó una emoción. En la familia, aunque pareciera que es el espacio seguro de convivencia, un lugar de convivencia cotidiana, esta intimidad y cotidianidad hacen que se pierda la conciencia de las emociones y se obvie el conocimiento del otro. Así lo expresa, por ejemplo, una persona entrevistada "aunque son las relaciones que, si bien son las que más importan, también son las que más confianza les tienes e igual pensamos ahí qué más da y la regaña y digo palabras que no usaría con alguien más ¿Sabes? Entonces esa misma intimidad, pues, puede ser buena o mala. Entonces sí, pues nos toca ser más conscientes de cómo me estoy relacionando"(E1, 22 de marzo de 2021).

Al preguntar, por ejemplo, oye y si yo te pregunto ¿Cuáles son las emociones que experimentas al pensar en tu relación con tu pareja? se encontraron respuestas

ambiguas en la mayoría de las entrevistas, por ejemplo; "Pues, creo que te podría decir, es a veces esa parte de necesitar también un espacio como pareja, solos, se extraña esa parte de salir a tomar un café, de salir a algún lugar a comer y de esa convivencia como pareja, creo que eso es lo que se nos ha hecho un poquito complicado, es una emoción de, hasta cierto punto impotencia, de no poder darnos ese tiempo para nosotros." (E5, 7 de abril de 2021). Mientras que en otra entrevista se encontró esta respuesta "Ooorale pues... Mi pareja, qué te digo. Yo lo quiero mucho pero últimamente hemos tenido muchos problemas... Si me preguntas por el sentimiento, pues creo que más bien... No sé." (E4, 5 de abril de 2021).

Filliozat afirma "El rechazo de las emociones se remonta con frecuencia a los primeros días, a las primeras horas de vida nada más nacer se introducen a los bebés en la dinámica de nuestra cultura de represión emocional. Pese a que son incapaces de manejar efectivamente la situación se le separa de su madre desde la primera noche, se les imponen horarios para mamá y se les instala en unas que no merecen, después de haber estado nueve meses viviendo en un medio envolvente, oloroso y siempre móvil. Pero como nadie dice nada..." (Filliozat, 1998, p. 45).

Hemos aprendido a lo largo de nuestra vida a confundir nuestras emociones hasta el hecho de desconocerlas, de ser incapaces de identificarlas incluso de ponerles nombre y esto nos ha llevado a la desvinculación con ellas. Leslie Greenberg & Robert Elliott, por otro lado, mencionan "Las emociones son básicamente adaptativas y guían la tendencia hacia el crecimiento, pero pueden convertirse en problemáticas debido a traumas pasados o porque se nos ha enseñado a ignorarlas o a desecharlas" (Greenberg, & Elliott, 2014, p 114)

Otra evidencia de la dificultad para identificar las emociones encontradas en las entrevistas fue la necesidad de expresar sus experiencias con relación a la situación que han vivido en la familia a causa de la pandemia, más allá de expresar las emociones que habían vivido en los últimos meses. Aún con la experiencia de la pandemia mundial que desató tantas emociones. De hecho, los entrevistados hablaron de la experiencia en la familia, pero en ningún caso mencionaron las emociones que detonó esta experiencia.

Muestra de ello es lo que responde un entrevistado "Bueno últimamente por esto de la pandemia nos hemos relacionado mucho. jajaja. No nos ha quedado de otra. Pero a pesar de eso yo creo que estamos más o menos en paz. Si hay momentos en que cada uno quiere y requiere su propio espacio y sobre todo nosotros que trabajamos juntos y que además de pareja somos socios, jajaja" (E3, 3 de abril de 2021). Otro ejemplo es la respuesta dada por este entrevistado "Bueno pues en general la pandemia ha sido difícil, ellos se desesperan mucho, eso de tomar clases en casa es complicado porque ellos se dispersan, sobre todo los chiquitos. ya lo imaginarás, ellos solo quieren estar jugando, jajaja son niños y no entienden que son horas de trabajo. Así que de pronto las mamás nos convertimos en maestras, ¡qué loco!" (E4, 5 de abril de 2021).

Al respecto Rosa Larios señala, "Es tarea de cada ser humano poner nombre a sus emociones para ser dueño de ellas... Nombrarlas es requisito indispensable para tener poderío sobre las emociones. (...) o seremos víctimas de ellas y vivimos algo así como una tormenta emocional. Pero una vez que sabemos lo que sentimos, estamos listos para buscarle un significado" (Larios, & Macías, 2010, p. 29). Esto nos hace pensar que hay mucho por hacer, ya que no necesariamente las personas evadimos la responsabilidad de ponerle nombre a nuestras emociones, tal vez la verdadera razón es que no estamos capacitados para hacerlo.

Subcategoría 1.2. Falta de comunicación para el abordaje del conflicto

Problemática: Los padres de familia no mostraron tener una comunicación efectiva entre ellos que les permita reconocer la existencia de un conflicto y abordarlo adecuadamente para llegar a una solución en beneficio de las partes.

Necesidad: Que los padres de familia identifiquen y reconozcan los distintos conflictos y cuenten con elementos que les ayuden a encontrar soluciones concertadas para las distintas partes.

Lo anterior se muestra en la información expresada a través de las entrevistas. "El otro día fue el cumpleaños de mi hija, pero yo tenía planeado un viaje con mis amigas y yo le dije que aunque fuera el cumpleaños llegaría a tiempo y desde

entonces se enojó y no me habla" (E4, 5 de abril de 2021). Otro entrevistado dice "En la pareja hemos aprendido, yo sobre todo, que no podemos dialogarlo porque se convierte en conflicto" (E2, 29 de marzo de 2021).

Es evidente la necesidad de hacer de nuestros hogares el lugar seguro en el que se puedan expresar las emociones sin temor a ser juzgado, dice Filliozat, "En nuestra sociedad hay pocos lugares donde se pueda dejar correr las lágrimas o dar rienda a la cólera, pocos lugares para expresar los miedos o las angustias, pocos brazos en los que refugiarse mientras se exterioriza un pesar. De modo que la mayoría de la gente se guarda sus afectos, intenta enterrarlos en el inconsciente... Y vive una vida dictada por las circunstancias y las conveniencias (Filliozat, 1998, p. 42).

"He estado muy triste porque éste nomás se calla y ya no hay nada que hacer. y yo le digo "Hablemos, dime qué te pasa" y él dice "Nada ya lo sabes, para qué preguntas". Pero en serio no lo sé. Entonces sólo me escondo y lloro. No está padre para nada." (E4, 5 de abril de 2021).

Negar al otro la posibilidad de comunicarse ante un conflicto es destinarlo a la tristeza, las emociones, aunque son personales, también son relacionales menciona Filliozat, que la vida emocional está estrechamente vinculada con la vida relacional, afirma que al compartir nuestras emociones le permitimos al otro estar cerca de nosotros. Compartir emociones nos permite sentirnos cerca unos de otros (Filliozat, 1998, p. 30).

Subcategoría 1.3. Evasión del conflicto

Problemática: Los padres de familia se resisten a aceptar que existe algún tipo de conflicto al interior de la familia y prefieren evadirlo o les denominan de otra forma.

Necesidad: Sensibilizar a los padres de familia para que reconozcan al conflicto desde una perspectiva diferente y dotarlos de herramientas para la solución pacífica y concertada de distintos problemas al interior de la familia.

Edwards (2002) plantea que la familia debe contemplar el conflicto como parte

inherente de la convivencia, en la medida en que se es diferente, se piensa distinto y se tiene otros intereses, actitudes y preferencias. Refiere el mismo autor, que en nuestra cultura existe un sistema de creencias que estigmatiza los conflictos como negativos y a las personas que los explicitan como "conflictivas", lo que ha generado actitudes de temor y desconfianza que tienden a atribuir a los desacuerdos y a los conflictos características negativas y amenazadoras (Citado en Barquero, 2014).

De tal forma que, aunque sea parte de nuestra realidad humana hemos tratado de evitarlo, de no mirarlo y es aquí donde se encuentra la posibilidad de darnos cuenta de la existencia del conflicto de forma diferente para abordarlo y reconocerlo. Información oficial da cuenta de la negación que existe ante la posibilidad de la existencia de conflictos en el interior de la familia. Así se registra por ejemplo en las estadísticas del Consejo Estatal de Población de Jalisco (COEPO), al hacer referencia a los afectos en la familia, mediante la pregunta "¿Piensa usted que los miembros de su familia se dan poco o mucho cariño? Las respuestas fueron: 69% mucho cariño; 2% poco cariño; 26% no se dan cariño; 3% Otro" (COEPO, 2011, p. 30).

John Gottman y Robert Levenson, citados por Fillozat (1998), han escrito sobre la tendencia de los hombres a batirse en retirada en aquellos conflictos en los que se enfrentan a sus mujeres, a este fenómeno le llaman Stonewalling. "Levantar un muro de piedra" estos hombres (son principalmente individuos de sexo masculino los que utilizan esta estrategia de huida) siente la emoción, pero no la dejan traslucir." (Fillozat, 1998, p. 52).

En las entrevistas realizadas se encuentra evidencia de esto. "Si yo tengo un problema en el trabajo y llego a la casa y digo " Es que Fulano, Mangano". Entonces para él es como "No, ya vienes enojada, me vas a pelear, me vas a echar pleito y no quiero saber, si por ejemplo entonces es cómo se retiran los dos, Hilary y él se retiran y luego ya, como yo soy de que, así como subo rápido, rápido se me baja ya después." (E2, 29 de marzo de 2021).

Otro caso es aquel en el que la relación se vuelve silencio como recurso de evasión del conflicto "...eso hizo enojar a mi esposo y ya ves que no me habla... De hecho,

veo que no sabemos mucho el uno del otro y yo creo que si nos comunicáramos otra cosa sería, pero él sólo se calla y ya. Nada que hacer." (E4, 5 de abril de 2021). Dice Filliozat, "El silencio es más traumatizante que el dolor compartido. Las emociones que no pueden ser expresadas cavan un foso entre las personas que se quieren" (Filliozat, 1998, p. 40).

"Yo les digo a las niñas que todo está bien. Lo bueno es que mi marido poco está en casa así que no notan que está callado y no me pela. Jajaja." (E4, 5 de abril de 2021). Lamentablemente, negar el conflicto no hace que éste desaparezca.

"La percepción del conflicto como negativo o disruptivo genera que se interprete como algo no deseado, por lo mismo la educación en el conflicto es básica para el cambio de su percepción, la adquisición de herramientas de solución de conflictos" (Hinojosa y Vázquez, 2018, p. 444). Al respecto dice una entrevistada, "Así que ya te imaginarás, cuando aquí en casa había conflicto yo le pedía a mi esposo que por ningún motivo las niñas se dieran cuenta de que estábamos discutiendo o arreglando un desacuerdo. Hasta que un día mi terapeuta me dijo que, si ellas nunca nos veían estar en desacuerdo, ellas nunca podrían abordar los conflictos y no tendrían herramientas para resolverlos, por eso ahora, aunque con cuidado, sí nos damos permiso de llegar a acuerdos frente a ellas, aunque cuidándolas mucho para que ellas aprendan a resolver sus conflictos en un futuro" (E3, 3 de abril de 2021).

Otra forma de resolver el conflicto en varias entrevistas fue salir de casa, viajar y no mirarlo, no enfrentar las necesidades de la pareja, las propias o las de los hijos. Así lo menciona en una entrevista una persona que responde a la pregunta y cuando hay un conflicto, ¿ustedes cómo lo resuelven? "Me produce la emoción de sentir esa alegría cuando salimos o cuando vamos a un lugar, a esa parte donde nos olvidamos un poco de ese lugar de cuestión de las pantallas, de las tabletas, de esa cuestión de tecnología, y esa cuestión de salir al aire libre a mí me produce prácticamente una tranquilidad y una paz, el estar fuera o a veces" (E5, 7 de abril de 2021).

Categoría 2. Estrategias presentadas para la solución de conflictos

En el abordamiento del tema, fue interesante preguntar de qué manera los entrevistados reaccionan ante el conflicto y sobre todo si reconocían alguna estrategia para solucionarlo y más aún, para la indagación fue muy importante revisar si los entrevistados identificaban sus emociones, si experimentaban un conflicto. Así se preguntó en la entrevista, oye y ¿si alguna vez hay conflicto cómo lo resuelven? y ¿con qué emoción lo relacionas? Como se mencionó al principio en todos los casos se habló de la estrategia, pero en ninguno de la emoción que les produce. Esto es lo que responde una entrevistada "UUUUUyyyyy, los más comunes. Bueno yo identifico dos, identifico dos muy claramente. Por un lado, el tiempo. Para mi marido la puntualidad es muy importante, si él dice que a las 3:00 para él es a las 3:00, mientras que para mí a las 3:00 apenas estoy empezando y a las tres y media yo estoy jajaja, pero con el tiempo he aprendido que esto a él le molesta y bueno, no es tan difícil hacer algo al respecto. " (E3, 3 de abril de 2020).

Subcategoría 2.1 Control excesivo de las emociones para evitar el conflicto

Problemática: Los padres de familia consideran que en la medida en que controlen sus emociones obtendrán mejores resultados ante un conflicto.

Necesidad: Existe una necesidad de que las personas reconozcan la posibilidad de permitir que las emociones fluyan como parte del proceso para abordar y resolver un conflicto y considerar con ello la posibilidad de tener éxito en la resolución de dicho conflicto.

En este tema, los padres entrevistados mencionaron la importancia que tiene el control de las emociones en pro de resolver los conflictos, tal es el caso de lo mencionado en esta entrevista "Ya que las emociones no estén arriba. Jajaja. O sea que no estén en su máximo, digo habrá otra gente que sí pueda, pero nosotros aprendimos, o sea de verdad que nos cuesta dominar esto, así que buscamos la opción que no nos domine en el momento, que no nos domine, para no seguir creando bronca." (E2, 29 de marzo de 2021) y esto sucede también en la relación de padres a hijos como aparece a continuación "Entonces todo es como querer

complacerlo, pero con gozo, para que no se enoje, quiero hacer cosas para mi papi." (E2, 29 de marzo de 2021).

Negar las emociones o controlarlas en exceso para evitar el conflicto, es negar una parte de la realidad de la convivencia familiar. Es necesario reconocer que como individuos que formamos una familia cargamos con un bagaje propio de intereses y afectos que determinan nuestra forma de comportarnos y eso de alguna forma hace que la familia sea entonces un lugar potencial de conflictos, ya que está compuesta de sujetos individuales. Pero también es un lugar donde podemos aprender a negociar a partir de los intereses y los afectos de cada uno. Ana Rocío Barquero sostiene.

(...) la realidad familiar es un proceso cotidiano de intercambio de informaciones y vivencias en el cual se construyen y se consolidan vínculos entre los miembros. Está permeado de intereses, afectos, actitudes roles y otros elementos que dinamizan la convivencia cotidiana, formando alianzas, divergencias y tensiones. Esta situación hace que la convivencia familiar sea un lugar de conflicto potencial, pero, al mismo tiempo, una zona de entrenamiento para aprender a manejarlo o solucionarlo (Barquero, 2014, p. 4).

Esto convierte a la familia y sus relaciones, en una oportunidad para aprender a relacionarse con el conflicto de formas distintas y para desarrollar habilidades en donde las emociones no estén excluidas y se respete a cada uno de los integrantes.

En una situación de conflicto es más fácil alejarnos, y volver a la calma para luego abordar las necesidades que tenemos o los puntos de vista que queremos defender. Dice una mamá entrevistada "... ¿sabes qué? la frustración esa es la cosa que a ella le cuesta, entonces haz de cuenta que algo le frustra, y va y se encierra y *rayonea* un cuaderno, *tachonea* un cuaderno y luego ya viene y me responde " Es que no lo hice por esto, esto y esto," (E2, 29 de marzo de 2021).

Los padres no siempre se toman la molestia de prestar atención a las emociones de sus hijos. A veces lo que ocurre es que simplemente no quieren hacerlo porque eso podría ponerlos en entredicho, perturbar sus

planes o devolverles una mala imagen de sí mismos, por lo que en lugar de permanecer atentos a las vivencias de su hijo tienden a definirlo "eres un pesado" "eres un comodón" eres un auténtico desastre (Filliozat, 1998, p. 60).

Este mismo autor considera que las emociones nos asustan porque nos enfrentan a una realidad que preferimos no ver, y esto sucede porque al encarar las emociones nos obligamos a encarar la verdad, y de alguna forma a hacernos cargo o a decidir no hacernos cargo. (Filliozat, 1998) y, por otro lado, Rosa Larios afirma que negar las emociones, generalmente es por la pasividad, la falta de responsabilidad y el mantenimiento del status quo (Larios, 2010). En la medida en que enfrentamos nuestras emociones y les ponemos nombre, enfrentaremos a la verdad, y le pondremos nombre.

Es un hecho que, ante el conflicto, en la mayoría de las entrevistas se le relaciona con diferencia de opinión o de puntos de vista ante la misma cosa, por ejemplo "Pues ... más que nada para mí es esa cuestión de estar discutiendo por algo que cada quien tiene su manera de ver, su punto de vista y que al final del día no se da a entender el uno al otro o el uno quiere que el otro entienda la parte que yo pienso y yo no entiendo la parte que el otro piensa. Es que la otra persona entienda mi punto, aunque yo no entienda a la otra persona, así es como yo lo veo, para mí, eso es un conflicto" (E5, 7 de abril de 2021). Es decir, tratamos de contener las emociones con el fin de continuar el estatus quo como lo menciona. "Negar las emociones favorece a la pasividad, la falta de la responsabilidad y el mantenimiento del status quo" (Filliozat, 1998, p. 38).

Así aparece en la siguiente entrevista, en la que se permite sentir, aunque al principio responde otra cosa.: "Emmm cuáles son las emociones que me vienen a la mente al pensar en mi pareja, hígole pues creo que es un montón, me siento segura, me siento tranquila, estable, pero al mismo tiempo también como en un movimiento constante que a veces al perder ese ritmo del movimiento obviamente pues se pierde la estabilidad y no sé a veces también mucho enojo, creo porque también creo que hay muchas cosas de la vida cotidiana que a lo mejor no tienen

nada que ver con él, pero qué, que a veces este como se dice, pues como no se dice, me desahogo porque ojalá fuera desahogarme, como que me desquito pero a veces me doy cuenta y a veces no, no me doy cuenta o me doy cuenta ya más tarde, ya de haberla regado y es eso" (E1, 22 de marzo de 2021). Tenemos miedo a las emociones afirma (Fillozat,1998) tenemos miedo a sentirnos desamparados ante la angustia, y nos sentimos impotentes ante las lágrimas, sin recursos ante la cólera.

Otro caso es el siguiente "En mi caso particular es precisamente como yo, bajarle a la emoción o sea y mi esposo también, es precisamente en esa parte, cuando hay un conflicto" (E2, 29 de marzo de 2021).

Subcategoría 2.2. La comunicación como recurso para la solución de conflictos.

Problema: Algunos papás reconocen a la comunicación como recurso para la solución de conflictos, aunque no tienen herramientas o no todos la identifican como tal.

Necesidad: Es necesario capacitar a las familias en el desarrollo de habilidades para comunicarse ya que este, desde su punto de vista puede ser un recurso que les permita resolver sus conflictos.

"Para solucionar el conflicto... Hablando, comunicándonos y poniendo todos de su parte, la que corresponda para resolver el problema o sea revisando la situación y encontrando un poco como la raíz del problema o algo así, y ya haciéndonos responsables cada quien de lo que le toque sea como hermanas o sea los cuatro o a lo mejor en la pareja que a veces no es fácil y a veces es ya esto y síguele." (E4, 5 de abril de 2021). Así lo menciona una mamá entrevistada.

Al comunicarnos expresamos nuestras necesidades y nuestras emociones y el resto las valida. Al formar parte de una comunidad nos hacemos responsables de nuestras emociones y de las emociones del otro. La relación con el otro nos impacta y de eso y nosotros les impactamos y aunque no somos responsables de lo que

sentimos, si somos responsables del cómo impactamos en el otro, de eso si somos responsables.

Destaca Myriam Muñoz, "Por lo tanto no soy totalmente responsable de lo que siento y soy de alguna forma responsable de lo que el otro siente en mi presencia. No hay una experiencia emocional individual propiamente dicha" (Muñoz Polit, 2012, p. 11.)

Hablar es una forma de hacernos responsables de nuestras emociones en un conflicto y es a la vez una forma de conocer las emociones del otro, para luego hacernos responsables de lo que decimos, de lo que hacemos y hacemos sentir en pos de la solución de lo que llamamos conflicto. "Lo hablamos, yo creo que lo que se necesita es hablar porque es la única forma de saber que está viviendo el otro. y llegar acuerdos y soltar el ego un poco eso es muy importante." (E3, 3 de abril de 2021).

Otro entrevistado afirma "Bueno a mí en lo personal no me gusta irme a dormir con un conflicto, con una pelea y yo en lo personal siempre trato de hablarlo y llegar a un acuerdo al final. No siempre sucede como yo lo quiero, pero para mí nada más es el hablarlo exponerlo y nada más es dejar salir lo que uno está sintiendo, sacar lo que uno trae adentro y ahí en donde esa parte que a veces hace falta en lugar de estarse guardando todas esas emociones al final explotar de una manera diferente o violenta hasta cierto punto y entonces para mi es platicar y llegar a un acuerdo". (E5, 7 de abril de 2021).

Subcategoría 2.3. Autoconocimiento para la solución de conflictos.

Problema: Algunas de las personas entrevistadas consideran que el autoconocimiento es necesario para relacionarnos de forma sana con las emociones y es un recurso muy importante para la solución de conflictos. Sin embargo, no todos somos conscientes de esto.

Necesidad: Existe una necesidad de que las personas reconozcan al autoconocimiento como recurso para permitir que las emociones fluyan como parte

del proceso para abordar y resolver un conflicto y considerar con ello la posibilidad de tener éxito en la resolución de dicho conflicto.

El autoconocimiento implica la posibilidad y responsabilidad de mirarse a sí mismo, de identificar las emociones que se experimentan ante la vida y la relación con el entorno, entendiendo como entorno exterior a nuestra experiencia de relación con los otros. Myriam Muñoz lo aborda de la siguiente manera: "Sentimos al relacionarnos con el entorno, no existe ninguna emoción que no esté en relación con el ambiente. En este sentido la vivencia emocional es siempre una co-creación entre el entorno y la persona" (Muñoz, 2012, p. 10). El autoconocimiento pretende desarrollar la capacidad de identificar las emociones, las propias emociones y ponerles un nombre adecuado, a la vez que estimular la reflexión sobre su adecuación a las circunstancias en las que tienen lugar o el entorno, y el razonamiento de las circunstancias que las detonan, en reconocimiento de las experiencias pasadas que nos marcaron emocionalmente y que vuelven al consciente, sus objetos y las creencias que las acompañan.

Comenta una mamá entrevistada "En pareja también creo que es mucho la comunicación, pero una comunicación, es que no es nada más comunicarnos es también tener la claridad de lo que está pues, o sea decir si yo tengo bien claro qué es lo que me está pasando y tú tienes bien claro que es lo que te está pasando entonces o sucediendo" (E1, 22 de marzo de 2021).

Sólo conociendo lo que nos está pasando, hablando de emociones seremos capaces de afrontar la realidad que es, desde la experiencia emocional, más que desde la realidad en sí misma. "Los sentimientos son una fuente informativa muy importante acerca de lo que está sucediendo a nuestro alrededor; se podrá decir que los sentimientos son como fusibles que nos van indicando que algo está mal y que necesitamos hacer algo" (Larios, R. & Macías, 2010, p. 31).

Darse cuenta es un paso muy importante del proceso del autoconocimiento, en la medida en que no me doy cuenta, que algo no está bien, en esa medida no me hago cargo, y para hacerse cargo es requisito previo reconocer las emociones y aceptarlas. Dice una entrevistada "Para eso él tendría que darse cuenta, porque

como que ni siquiera se quiere dar cuenta, pero si se diera cuenta podría elegir dejar de hacer eso porque nos lastima, como quedarse callado nomás. Y si dejara de hacer eso y además habláramos de lo que son las cosas, digo de cómo cada quien las ve, y lo que quiere de ellas, pues hasta llegaríamos a acuerdos ¿tú crees? y hasta estaríamos más felices y más en paz " (E4, 5 de abril de 2021).

Rosa Larios considera que "Un requisito previo al manejo de los sentimientos es la aceptación de los mismos para poder tomar control de esos sentimientos" (Larios, R. & Macías, A., 2010, p. 33).

"Es decir cómo yo me estoy revisando a mí, ¿Qué es lo que me está sucediendo? y cómo yo me estoy expresando cuidadosamente de lo que me está pasando y de lo que estoy necesitado de los demás, para que ellas también digan a okey, pues se vale decir lo que necesitas y dale ¿no? este mmm, porque creo que así realmente podemos ser como más amorosos con el otro y compasivos con el otro." (E1, 22 de marzo de 2021).

Modzelewski, Techera, Fernández, plantean que cuando se habla de las emociones "Para educarlas, el primer requisito para lograrlo es desarrollar una autoconciencia de la emoción que se está teniendo y una idea de la emoción que se quisiera tener. Esto implica un proceso de autorreflexión... " (Modzelewski, Techera, Fernández, 2016, p.99).

El autoconocimiento también nos permite protegernos ante el conflicto, ya que nos permite reconocer nuestros propios límites y los límites impuestos por el otro. Con el autoconocimiento es posible actuar y sentir desde nuestra libertad y asumir que los otros también son libres de experimentar sus propias emociones y poner sus propios límites. Así lo dice una mamá entrevistada "O sea vuelvo a la parte de, de decir si teniéndote muy presente a ti mismo y ya poder estar, porque si no bueno... a lo mejor es una percepción mía, pero si no cómo que te desbocas ayudando al otro y al descuidarte pues también te saca de centro como que te desubica y pues por otro ayudando al otro te pierdes tu misma."(E1, 22 de marzo de 2021).

Rosa Larios refuerza lo anterior con la siguiente afirmación "A medida que aprendo que los seres humanos somos libres y que lo que hace la otra persona está dentro

de su libertad, me doy cuenta de que al reaccionar yo ante ciertas situaciones, quiero restarle libertad, y lo único que logro es que finalmente ambos quedamos atrapados en un montón de reproches y malos entendidos" (Larios, 2010, p. 33).

Las necesidades detectadas y su relación con el Desarrollo Humano

Relacionando las categorías con el Desarrollo Humano, se consideró necesario trabajar en la identificación de emociones, desde el concepto de estas, hasta el desarrollo de habilidades para la relación en familia y la solución de los conflictos que aquí se suceden.

De esa manera, se puede afirmar que existen familias en las que las emociones están negadas o se dan por obvias, o donde no está permitido expresarlas, que requieren urgentemente de un acercamiento que les permita darse cuenta de esta realidad, para que una vez que las vean; se permiten cambiarlas, sobre todo por el impacto que tienen en el resto de los integrantes de la familia.

La calidad de formación que el infante recibió en su entorno familiar, en esos primeros años de vida, en los cuales vivenció el amor, la comprensión, el respeto, el calor humano de los miembros de la familia, y la adecuada orientación y formación de valores y normas de comportamiento por parte de sus padres logran inculcar en ellos el valor de convivir con otras personas. Es importante que exista una influencia positiva por parte de los padres de los infantes, ya que estos son el máximo referente del ser humano en todo el proceso de aprendizaje que va a ir fortaleciendo con el tiempo en la escuela y por supuesto en un entorno social sano. (Bolaños, y Stuart Rivero, 2019, p. 143).

Por ello es importante promover herramientas que abonen al autoconocimiento y a la comunicación particularmente cuando hay conflictos para que los integrantes de la familia se sientan escuchados y validados, capacitar a las familias para enfrentar a los conflictos desde una perspectiva diferente, lejos de la única versión negativa, y que esto les permita abordarlos como una oportunidad de crecimiento y de

fortalecimiento de sus vínculos familiares, estas habilidades no sólo beneficiarán a los padres de familia en su relación, sino que abonarán al desarrollo emocional positivo de sus hijos.

Una buena convivencia y socialización depende de una buena composición familiar, la cual debe tener argumentos sólidos y bases de formación para influenciar positivamente a sus hijos cuando se relacionan con otras personas y establecen procesos de socialización. Los niños y niñas generan un desarrollo emocional y una identidad propia que potencializa su nivel de tolerancia y respeto frente a otras personas. (Bolaños, y Stuart Rivero, 2019, p. 141).

Después de identificar estos datos, se concibe que este tema es una problemática social y personal que requiere de mayor profundización para explorar y comprender desde el campo de estudio del Desarrollo Humano, cuáles son las causas que impiden a los integrantes de las familias reconocer y validar las emociones y abordar los conflictos, respetando dichas emociones, desde una perspectiva diferente por el bien de sus parejas y de sus hijos y por el bien de un futuro en el que la familia no evada el conflicto sino que desde sus capacidades y herramientas sea capaz de construir ambientes de paz. Ya que educar para la paz, reflexiona Fisas, es necesario conocer sobre el conflicto, su origen, sus componentes, las formas de abordarlo y solucionarlo, para poder aprender de él, afirma, además, que la paz no es otra cosa que la fase superior de los conflictos, el estadio en el que los conflictos son transformados por las personas y las comunidades de forma positiva, creativa y no violenta. Para Fisas, es necesario estimular la creatividad para que al buscar soluciones a los conflictos prevalezca la comprensión mutua, la tolerancia y el desbloqueo de posiciones. Confirma la idea de este trabajo de investigación, pues afirma que es necesario un cambio de la percepción del conflicto y de la forma de abordarlo. Uno de los primeros pasos, comenta, es entender el potencial positivo inherente en todas las situaciones de desacuerdo y concluye que es importante transformar el abordaje y el pensamiento acerca del conflicto (Fisas, 2011, cit en Hinojosa y Vázquez, 2018).

El aporte del Desarrollo Humano en este trabajo se ve reflejado en la metodología que implica ofrecer capacitación a padres de familia. Esto incluye hacer círculos de análisis en los que no se trate de dar consejos, sino que se promuevan procesos de conversaciones no directivas profundas y libres de juicios que nos ayuden a reconectar con lo que cada grupo conoce del conflicto, desde la definición de éste hasta su experiencia en lo cotidiano, igual que la violencia como consecuencia de ésta y sus implicaciones emocionales.

Lo que se considera que este trabajo aporta al Desarrollo Humano, es el reconocimiento de las emociones como resultado del impacto en las relaciones humanas, para tomar conciencia, para darnos cuenta, de los modelos mentales con los que contamos y reflexionar sobre nuestras creencias hasta considerar la posibilidad de modificarlas al reaccionar ante el conflicto. Reconocer y encontrar una nueva forma de relacionarnos con los otros y con la vida que abone a la construcción de sociedades de paz.

Las habilidades desarrolladas en este proyecto fueron: escucha, autoconocimiento, conocimiento y reconocimiento de las emociones, comunicación, comunicación asertiva, empatía, autogestión, manejo de conflictos, mediación, negociación en el contexto educativo y desarrollo de habilidades para llevar a cabo lo que se llama justicia restaurativa en situaciones de conflicto, particularmente en el contexto educativo. Lo anterior para generar procesos de cambio, favoreciendo las relaciones humanas como medio para desarrollar la capacidad que todos tenemos para la autorrealización y la construcción de sociedades de paz.

El tema desarrollado mediante este trabajo se vincula con el Desarrollo Humano debido a que se aborda la revisión de aspectos emocionales de los niños y jóvenes, así como de los integrantes de la familia y la expresión de sus sentimientos, al igual que el problema y contexto, por lo que todos estos factores que se estudiaron forman parte e inciden en el Desarrollo Humano.

La articulación entre ambos aspectos persona-medio, es vital para generar espacios que permitan un buen desarrollo emocional, el que a su vez conllevará a la persona a situarse en su contexto desarrollando competencias socio-emocionales que le

permitirán afrontar al medio con las características actuales; dinámico, cambiante, competitivo y globalizante, con competencias personales adecuadas a dicho contexto.

CAPÍTULO 3

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN, OBJETO DEL DESARROLLO HUMANO

Objetivo General

Ofrecer un acercamiento a las consecuencias emocionales de la forma en que padres de familia con hijos en edad escolar primaria abordan el conflicto. Con la finalidad de redefinir el concepto y desarrollar herramientas emocionales para transformarlo desde una perspectiva diferente para la construcción de la paz.

Pregunta de investigación

¿Cómo impacta la forma en que los padres de familia con hijos en edad escolar primaria reconocen y manejan sus emociones en la manera en que abordan sus conflictos y viceversa?

Preguntas secundarias

¿Qué emociones experimentan cuando pasan por un conflicto?

¿Es posible que al ser consciente de las propias emociones las gestionen?

¿Cómo los padres de familia abordan el conflicto?

¿Ellos consideran que existen otras formas de abordar el conflicto?

¿Cuáles son esas formas?

¿Es posible darse cuenta de la forma en que se abordan los conflictos y lo que resulta de ellos?

¿Es posible elegir la forma en que se abordarán los conflictos?

CAPÍTULO 4

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Introducción a la Fundamentación Teórica

El objetivo de este Trabajo de Obtención de Grado ofrecer un acercamiento a las consecuencias emocionales de la forma en que padres de familia con hijos en edad escolar primaria abordan el conflicto. Con la finalidad de redefinir el concepto y desarrollar herramientas emocionales para transformarlo desde una perspectiva diferente para la construcción de la paz.

Para ello se realizó una búsqueda y revisión de textos académicos. Se encontró que desde la academia se han realizado algunas investigaciones y se han publicado artículos en relación con el tema de interés, algunos de éstos están anotados al final como referencias. En las investigaciones publicadas sobre la temática referida en este trabajo algunas son de tipo teórico y otras son resultado de trabajos académicos de tipo reflexivo y cualitativas, sustentadas metodológicamente. Los casos se refieren a varios países, México, Colombia, Costa Rica, Brasil y España, entre otros.

Me interesa investigar para contar con más elementos de referencia sobre las formas de convivencia y los elementos que se manifiestan al interior de las familias. En el camino se ha hecho evidente la carencia de información cuantitativa, e incluso cualitativa por lo que creo que la intervención que se realizará será fundamental para aproximarse a un mayor conocimiento del tema. Por lo que tocaré a mayor detalle esto en el marco teórico.

Asimismo, la intención de este trabajo fue el reconocimiento del conflicto desde una perspectiva diferente que permitiese reconocer las situaciones emocionales e ideas preconcebidas negativas que generalmente se traducen en actitudes violentas. Por esto se considera que el análisis realizado como parte del TOG, ayudó a identificar algunas situaciones de violencia como resultado del manejo inadecuado del conflicto y las formas en las que permea en las interacciones y los impactos emocionales que produce, así como las emociones que la detonan.

A partir de la revisión de textos sobre el tema de importancia y de algunas reflexiones, se identificaron principalmente dos situaciones.

Por un lado, se encontró que, al interior de un número importante de familias, cotidianamente se enfrentan a situaciones difíciles, como son: ingresos precarios, hogares donde el jefe de familia es una mujer, situaciones en las que por cuestiones de trabajo de los padres los hijos están a cargo de abuelos o de algún familiar. Hay casos en los que se presentan situaciones de violencia física, emocional y psicológica; carencia de una educación basada en valores, asimismo, hay casos cuyo estilo de vida es autoritario.

Lo anterior se refleja en distintos estados emocionales expresadas en las relaciones al interior de las familias y que, dependiendo de cada situación, constituyen violencia intrafamiliar en sus distintas formas.

Estado del Arte

Este Trabajo de Obtención de Grado parte del supuesto de que tanto los padres, como las madres de familia, (particularmente en este caso con hijos en edad escolar primaria), no cuentan habilidades para gestionar sus emociones; particularmente cuando se trata de un momento de conflicto. Y se considera que esta falta de habilidades genera efectos en el resto de los integrantes de la familia.

El abordaje inadecuado del conflicto puede traer como consecuencia violencia intrafamiliar, sin embargo, el conflicto si es bien abordado y los integrantes de la familia conocen sus emociones y las gestionan correctamente, pueden hacer de un conflicto una oportunidad para aprender y para crecer como personas y generar entonces ambientes de paz en la familia.

Contexto

Según Díaz-Martínez, los padres que más maltratan son los que están deprimidos, que tienen baja tolerancia a la frustración y los dependientes al alcohol. Es importante considerar que sólo un 10% de los maltratadores posee una patología

psiquiátrica severa. Por lo que la intervención y formación familiar es una opción de solución. De hecho, Yoshikawa, citado en este artículo, encontró que una educación temprana en este campo e intervenciones familiares oportunas y efectivas pueden reducir el riesgo de criminalidad juvenil (Díaz-Martínez, 2003).

Los datos sobre situaciones de violencia al interior de las familias dan cuenta de que se trata de un problema delicado. Por ejemplo, de acuerdo con el monitoreo de Indicadores de Desarrollo de Jalisco, las denuncias por violencia intrafamiliar aumentaron de 2017 a 2020 en números absolutos de 9,557 a 11,890 en este estado (Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, 2021).

Como se menciona líneas arriba, otro factor importante para que no se tenga una convivencia cordial, armónica, tiene que ver con situaciones de disfuncionalidad existente al interior de las familias que dificultan una adecuada trasmisión afectiva. Al respecto, de acuerdo con los datos del Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco (IIEG), para 2015, un total de 134, 612 hogares en Guadalajara tenían jefatura de familia femenina, mientras que en Zapopan había 100, 631 hogares con jefatura femenina. Asimismo, existen familias en las que la atención de sus hijos no es directa y éstos quedan a cargo de abuelos o algún familiar, situación que no necesariamente garantiza que tengan atención y convivencia adecuada (IIEG, 2016).

En el caso de los municipios del Área Metropolitana de Guadalajara la violencia intrafamiliar es alta. “En cuanto a la distribución de estos delitos de febrero de este año el 64.8% de los casos ocurrieron en el área metropolitana, mientras que del total de casos ocurridos el año 2018, el 76.8% fueron en esta misma área” (IIEG, 2019, p. 3).

Pero se identificó también, afortunadamente, otro segmento de familias, en las que la situación es distinta, y sus integrantes cuentan con una adecuada orientación y formación de valores y normas. En estos casos se valora la autoestima, se tiene capacidad para manejar sentimientos y emociones y existe una comunicación asertiva. El resultado de vivir esas condiciones, emocionalmente se traduce en una familia con educación basada en la tolerancia, el respeto y la solidaridad.

Las dos situaciones o grupos mencionados dan cuenta de la importancia de la familia como modelo a seguir por sus integrantes cuando se les enseña acerca de la vida y de la forma de relacionarse, la disciplina, la actitud y la conducta, ya que son aprendizajes fundamentales para socializar tanto en la escuela como en la sociedad. (Hinojosa, 2018).

Así mismo Hinojosa menciona que, derivado de las situaciones que se viven al interior de las familias y las emociones que de ellas resultan, en los casos donde se vive una cultura de armonía, donde prolifera la paz en sus diversas manifestaciones, los valores o reglas son palpables, observables, lógicos y válidos, en contraste, en una cultura de violencia los lineamientos o valores pueden parecer utópicos o incluso absurdos. (Hinojosa, 2018).

Puede considerarse entonces que la plataforma de acción para la disminución y solución de conflictos al interior de las familias comienza en casa, mediante la formación y el desarrollo de habilidades para su abordaje y el manejo de las emociones en el entorno familiar, lo que seguramente abonará en un futuro en la construcción de una sociedad capaz de abordar los conflictos desde una perspectiva pacífica.

Y también cabe entonces hacerse la pregunta: ¿De qué manera deberán desarrollarse habilidades en el interior de la familia para que cuenten con herramientas emocionales para abordar los conflictos desde una perspectiva mayormente pacífica y con ello mejorarse o fortalecerse las relaciones al interior de las familias a fin de que ésta sea una plataforma o punto de partida para la construcción e introducción de una cultura de paz?

El Desarrollo Humano como fundamento de este Trabajo de Obtención de Grado

Como es conocido, el Desarrollo Humano es un movimiento por el que se puede fomentar el desarrollo de los individuos, no sólo en el ámbito personal e interpersonal, sino también en el campo de las relaciones sociales y productivas, digamos más a nivel macro. Como afirma (Lafarga, J. 2010), es uno de los conceptos más versátiles de la psicología humanista contemporánea. Es un concepto muy amplio, pero no impreciso que puede aplicarse a cualquier conocimiento sistematizado y a cualquier acción encaminada a promover la salud, el bienestar y la evolución de la persona humana, individualmente considerada y de sus grupos.

El Desarrollo Humano puede ser descrito como “el proceso de autorrealización de las personas individualmente consideradas, de los grupos y de la sociedad, motivado por la tendencia a la superación manifiesta en todos los organismos vivos y de la que es consciente al ser humano.” (Lafarga, 2005, op. cit. en Tejeda González, 2019, p. 36). Igualmente, como fomento y consolidación de relaciones interpersonales basadas en la empatía, la actitud positiva incondicional y la congruencia

El fundamento humanista y científico del Desarrollo Humano, permite desarrollar habilidades, actitudes, valores y experiencias necesarias para facilitar el desarrollo integral de los individuos, los grupos y las instituciones en beneficio del desarrollo sociocultural de nuestro país, en la búsqueda del diálogo como instrumento privilegiado de la comunicación; el aumento de la libertad emocional, o la capacidad para asumir los propios sentimientos, percepciones y significados y responsabilizarse por ellos, y el saludable manejo de la agresividad para obtener asertivamente (sin sometimiento ni violencia) la satisfacción de las necesidades. (Lafarga, 2010).

En este sentido, el Enfoque Centrado en la Persona, vértebra conceptual, metodológica y aplicada fundamental, del movimiento del Desarrollo Humano, en virtud de sus características de integración, flexibilidad, apertura y cambio, no sólo permite, sino que, además, facilita y promueve activamente el desarrollo de

efectivos agentes catalizadores de proceso de transformación y de cambio que está operando actualmente en el mundo. Se basa en la obra de (Carl Rogers, 1951) del cual resalta un continuo empeño en el camino de la libertad y de la liberación de las fuerzas del ser humano como motor de la actualización de sus potencialidades a partir de la confianza y el respeto a la persona.

Enmarcada dentro de la llamada “tercera fuerza”, la psicoterapia “rogeriana” es el enfoque que mayor influencia ejerce actualmente sobre los psicoterapeutas y consejeros norteamericanos, aún por encima de la terapia racional emotiva de Albert Ellis y del psicoanálisis freudiano (Rogers, 1972).

La influencia que tuvo Carl Rogers fue de las corrientes existencialistas, la fenomenología y psicología de la Gestalt, de donde adquirió una actitud de confianza en la capacidad del ser humano en actuar libremente y decidir sobre su propio futuro.

En primer lugar, Rogers (1982) destaca el valor de la escucha de sí mismo, como base para lograr una escucha más profunda de las personas a su alrededor. Rogers plantea, que en la medida de que como seres humanos nos permitamos vivir más conscientes de nosotros mismos y de nuestro entorno, escuchando y dándonos cuenta de los propios pensamientos y sentimientos, en esa misma medida podremos ser más eficaces en el logro de nuestros objetivos. En palabras de Rogers “Soy más eficaz cuando puedo escucharme a mí mismo con tolerancia y ser yo mismo.” (Rogers, 1982, p. 27), la tolerancia, entendida como aceptación de mí mismo, como persona, con mis pensamientos, sentimientos y conductas.

De la misma manera Rogers (1982) sostiene que el fundamento de todo conocimiento sobre uno mismo y del mundo, se basa en la propia experiencia personal y directa vivida por cada persona, y de ahí que invite a tener confianza en la propia experiencia, desde la percepción de sensaciones, sentimientos y pensamientos que surgen en cada momento y en cada experiencia vivida, con el objeto de que la respuesta que demos ante el mundo vivido sea más consciente, libre y responsable. Esto implica una apertura a los sentidos, al mundo exterior, al mundo interior y a confiar plenamente en la experiencia misma total, vivir con la

mente abierta, en una actitud de poner entre paréntesis juicios, ideas o conceptos, incluso, teorías o conocimientos previos, es decir nos invita a vivir con una actitud abierta a la experiencia.

“Ni la Biblia ni los profetas, ni por Freud ni la investigación, ni las revelaciones de Dios o del hombre, nada tiene prioridad sobre mi propia experiencia directa.” (Rogers, 1982, p. 32).

No es un rechazo a la tradición, a la experiencia de otros, al conocimiento construido por generaciones, o a no pensar o a no sentir, sino a integrar todas las fuentes de conocimiento, tomando como base la experiencia directa. Es decir, basarnos no sólo en una parte de nuestra experiencia: ya sea sólo en los que pensamos, o en lo que sentimos, sino que tomemos en cuenta la experiencia total organísmica, como base del conocimiento y por lo tanto para decidir. Nos invita a ser nosotros mismos. Es una invitación a no poner lo que otros piensan o sienten por encima de la propia experiencia de vida, es decir, confiar y aceptar nuestra propia capacidad de conocer, pensar, imaginar, razonar, sentir y juzgar. Es una invitación a confiar plenamente en la propia experiencia.

Enfoque Centrado en la Persona

Siempre me ha llamado la atención el proceso por el cual conocemos y significamos la realidad y sobre todo la forma con la que a partir de lo que significamos nos relacionamos con el mundo. Después de leer a Rogers encuentro fascinante la forma en que cada uno de estos constructos le aporta a este proceso de construcción de la personalidad y por lo tanto a la forma en que definimos la vida y el cómo nos relacionamos con ella.

El ser humano tiene como característica esencial **la tendencia actualizante**, una forma de buscar para sí estados de equilibrio. Rogers lo menciona en su libro "Terapia, personalidad y relaciones interpersonales". "Todo organismo tiene la tendencia innata a desarrollar todas sus potencialidades para conservarlo o mejorarlo." (Rogers, 2007, p. 24).

Quiero pensar que es un recurso de sobrevivencia que nos permite equilibrarnos y mejorarnos a nosotros mismos, que traemos con nosotros desde la época de las cavernas, cuando el hombre tenía como fin sobrevivir en un medio para el cual él como organismo tenía realmente pocos recursos comparados con las otras.

Luego entonces estamos en constante búsqueda del equilibrio, la pregunta siguiente es ¿Qué nos desequilibra? porque si buscamos el equilibrio, es que el desequilibrio también es constante. Alcanzo a suponer que este desequilibrio se da cuando experimentamos al relacionarnos con el exterior y entonces suceden en nosotros experiencias. Todo a lo que llamamos el exterior, aún las personas con las que nos relacionamos nos regalan la posibilidad de tener experiencias, afirma Rogers "Este término se usa para englobar todo lo que sucede dentro del organismo en cualquier momento y que está potencialmente disponible para la conciencia." (Rogers, 2007, p. 26).

Es diferente la experiencia que el experimentar como acción, ya que la experiencia se sucede dentro del organismo y experimentar tiene que ver con lo que, desde afuera y que provocó la experiencia.

Esta **experiencia** y este experimentar nos permite hacer representaciones de la realidad. La representación de la realidad que resulta de la experiencia debe considerarse en cualquier proceso de interacción. Rogers habla de la Representación, simbolización, conciencia. "O sea que se concibe la conciencia como una representación simbólica (no necesariamente en símbolos verbales) de una parte de nuestra conciencia." (Rogers, 2007, p. 27).

Creo entonces que una vez que, al relacionarnos con el exterior, experimentamos y tenemos experiencias, podemos hacer una representación de esas experiencias que pasan a formar parte de la conciencia y que en adelante nos ayudarán a relacionarnos de forma personal y única con el exterior y con los otros. A través de lo que llamamos percepción, con la que recibimos de la realidad, hacemos hipótesis para discriminar y llamar por su nombre a lo que es, de lo que no es... Rogers ratifica "La **percepción** es una hipótesis o prognosis que emerge en la conciencia

como reacción a la reacción de estímulos que inciden sobre el organismo." (Rogers, 2007, p. 29).

Algo fascinante es la forma como el ser humano se desprende del entorno haciéndose consciente del yo **experiencia del yo** (Lo mío, mí, yo) Y que por supuesto el yo, que me diferencia del entorno incluyendo a los demás. Y es aquí donde hay mucho trabajo por hacer particularmente en la relación con el otro porque el primer paso es construir una consciencia del Yo y luego del otro.

Plantea Rogers, citando a Standal (Rogers, 2007) que el yo es todo hecho o entidad del campo fenoménico discriminado por el individuo y que se discrimina como yo. Incluso todos tenemos un **yo ideal**, este término lo menciona Rogers "Es el término usado para definir el concepto del yo que el individuo desearía poseer y al cual asigna un valor de mayor importancia." (Rogers, 2007, p. 30).

Leer a Rogers me permite entender que ésta es una forma de abordar al ser humano. Y en la relación basada en el Enfoque Centrado en la Persona se requiere lo que se llama la **búsqueda de retroalimentación positiva** que supone asegurarnos de que somos amados, respetados y pertenecemos y que trabajamos incesantemente en construir el concepto del yo ideal que nos permita seguir perteneciendo. Que nuestras relaciones se basan en la relación que tenemos con el exterior y la percepción que tenemos de la misma, así como de la experiencia que nos produce.

Características de la relación de ayuda

Rogers menciona el término "ayudar", en contraposición a "no enseñar", a la persona a aceptarse a sí mismo. "Una relación de ayuda es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir, de una o ambas partes una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo, y un uso funcional de éstos." (Rogers, 1982, p. 46).

La relación de ayuda profesional, basada en la aceptación respetuosa del otro, como elemento facilitador del cambio "Para el cliente la diferencia reside en la

manera en que las actitudes y procedimientos del terapeuta son percibidos y que esta percepción es fundamental." (Rogers, 1982, p. 50).

Existen tres características, que se necesitan en una relación profesional para el cambio personal:

1. La empatía. Entendida como la habilidad de situarse en el lugar del cliente, mientras este se sienta comprendido. "una especie de transparencia que pone en manifiesto mis verdaderos sentimientos, por la aceptación de la otra persona como individuo diferente y valioso por su propio derecho, y por una profunda comprensión empática que me permite observar su propio mundo" (Rogers, 1982, p. 42).

2. Aceptación positiva incondicional. "Si el asesor es coherente de manera tal que sus palabras concuerden con sus sentimientos; manifiesta una aceptación incondicional por el cliente, comprende sus sentimientos como él los ve, entonces existe una gran posibilidad de lograr una relación de ayuda efectiva." (Rogers, 1982, p. 54) y luego una aceptación positiva incondicional, más allá del juicio y las expectativas.

3. Autenticidad. Congruencia. Con esto Rogers se refiere a que la conducta del profesional ha de ser auténtica y genuina, no fingida; se puede en ocasiones, expresar al cliente los propios sentimientos experimentados en determinadas circunstancias. "si puedo crear una relación de ayuda conmigo mismo -es decir, si puedo percibir mis propios sentimientos y aceptarlos- probablemente lograré establecer una relación de ayuda con otra persona." (Rogers, 1982, p. 56).

Emociones

Como señala (Arboleda, 2017), las emociones son mecanismos de reacción rápida en situaciones inesperadas y que se manifiestan de manera automática; además, son fenómenos inesperados que pueden derivarse en situaciones más simples.

Por su parte, (De los Ríos, 2014), afirma que "Cada persona experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, su aprendizaje y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y

comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.” (De los Ríos, op. cit. en Arboleda López, 2017, p. 86).

Otros autores, (Bach y Forés, 2010), basándose en la inteligencia emocional proponen cuatro categorías adicionales: la empatía, como la capacidad de percibir,intonizar, conectar y comprender las emociones y sentimientos de otras personas; argumentan que esto es posible al interpretar las expresiones faciales o posición de sus cuerpos, las cuales traducirían las emociones que albergan los sujetos. La asertividad, dicen, basada en el respeto por uno mismo y por el otro, es la competencia de expresarnos y comunicarnos de un modo honesto, directo, respetuoso, y de establecer relaciones sanas y positivas. Mientras que a la resiliencia, la define como la capacidad de salir victoriosos de una situación adversa o dañina. A la serendipidad como la capacidad de convertir o percibir un hecho inesperado, un accidente o un hecho adverso, en una oportunidad de buena suerte, una oportunidad de ser bueno y valioso de manera accidental.

Sobre el mismo tema (Berastegi, 2017) menciona que existe otra clasificación de las emociones, que las separa en primarias y secundarias; siendo las primeras, la cólera, la tristeza, la alegría y el miedo; y las secundarias, el amor, la sorpresa, la vergüenza y la aversión. Estas emociones influyen en la conducta de las personas al interactuar con otras, y revelan los sentimientos que les generan dichas relaciones.

Con respecto a las emociones que se manifiestan en los conflictos de familia, la mayoría de las personas, al escuchar la palabra conflicto, la relacionan indudablemente con problemas, anomalías o con una situación que necesita ser resuelta de manera rápida para salir de ella. Sin embargo, desde el punto de vista del Derecho, el conflicto también puede ser entendido como una oportunidad de cambio, de mejoría, de desarrollo y de transformación de la vida y de las relaciones de las familias y en general de toda la sociedad. El conflicto puede servir también para mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales en los casos en los que se dialogue, se escuche y se armonicen las diferencias y las necesidades de cada uno de los involucrados en el conflicto.

Señalan Mayer y Salovey, que se requiere de una inteligencia emocional que implica, para los individuos, tener la capacidad de controlar las emociones propias o de otras personas, distinguir las emociones y usar esa información para guiar su propio pensamiento, las propias acciones y las de los demás. (Mayer y Salovey, 1999)

Teniendo en cuenta que el ser humano siempre está en relación con otros, es inevitable que los conflictos aparezcan como parte natural y cotidiana y, en mayor medida, en las relaciones familiares o de parentesco, dado que son el primer encuentro del ser humano con otros. Sin embargo, la forma en que las personas afrontan los problemas depende del grado de inteligencia emocional con el que cuenten.

En la familia, como pilar fundamental de la sociedad, es imprescindible que se otorgue gran importancia a las emociones en el momento de establecer acuerdos que favorezcan la solución de los problemas que se desarrollan en torno a ella. “Las familias somos un conjunto de personas en el que los miembros compartimos unas metas, unos objetivos comunes que, en la medida en que son “comunes” dan unidad al grupo y permiten el repartirse las responsabilidades.” (Camilo Sebastián Barco, 2017, p. 5).

Sobre la familia, (Barco, 2017) considera que no es solamente un grupo de personas que conviven y comparten vínculos de sangre y apellidos, también el cariño, a la vez la familia comparte la confianza. Dicha confianza dice el mismo autor, es creada en gran parte a través de las conversaciones en la familia, que son el alimento que hace fuerte y nutre el futuro de sus integrantes ya que como había mencionado estos espacios de conversación nutren la confianza.

“Cuando existe la comunicación en una familia, seguramente se puede afirmar que existe un compañerismo, una complicidad, y un ambiente de unión y afecto en la casa. Pero, sobre todo y lo más importante, es que hay un respeto mutuo y unos valores bien asentados que enraízan el origen de unas buenas relaciones. Poner en práctica estas recomendaciones mejorará el clima familiar para facilitar la

comunicación y la confianza entre niños y adultos, entre padres e hijos.” (Barco, 2017, p. 4).

Otro autor, De los Ríos (2017), describe seis categorías de emociones “básicas”, y las clasifica y define como se observa en la Tabla 2.

Tabla No. 2: Categorías propuestas por De los Ríos

Categoría	Descripción
Miedo	Anticipación de una amenaza o peligro (real o imaginario) que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.
Sorpresa	Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria y nos permite una aproximación cognitiva para saber qué está ocurriendo.
Aversión	Disgusto o asco hacia aquello que tenemos delante.
Ira	Rabia, enojo que aparece cuando las cosas no salen como queremos o nos sentimos amenazados por algo o alguien.
Alegría	Sensación de bienestar y de seguridad que sentimos cuando conseguimos algún deseo o vemos cumplida alguna ilusión.
Tristeza	Pena, soledad, pesimismo ante la pérdida de algo importante o cuando nos han decepcionado.

Fuente: De los Ríos, *cit* en Arboleda López, 2017, p. 87.

Por su parte, Muñoz Polit, sostiene que "Emoción es la reacción más primaria y espontánea ante lo que ocurre en el entorno. Es una reacción psicológica elemental que busca la supervivencia por encima de todo. En este sentido compartimos las mismas emociones que otros mamíferos de este planeta." (Muñoz Polit, 2012, p. 16).

Pero sobre todo somos el entorno del otro y eso nos lleva a hacernos cargo de una gran responsabilidad de nuestras acciones en lo cotidiano y cito ahora a Muñoz Polit, que dice:

"La emoción es una reacción espontánea del organismo, por lo mismo es amoral. No podemos dejar de sentir lo que sentimos, ni de necesitar lo que necesitamos. Lo

que si podemos hacer es ejercer nuestra libertad en la elección de lo que queremos hacer con ello." (Muñoz Polit, 2012, p. 16).

Luego entonces, la emoción es una expresión espontánea manifestada por los seres humanos de distintas maneras.

Aun sabiendo que las emociones son amorales, ya que son espontáneas, el trabajo de creación de conciencia de ser el entorno del otro y de reconocer las emociones que resultan del manejo del conflicto para transformarlo, debemos ser conscientes de la forma en que se aborda el proceso desde la Psicología Humanista, ya que como dice Muñoz Polit:

"En la Psicología Humanista se valora todo lo que el ser humano es y hace: Aún las conductas más destructivas son un intento de dar la mejor respuesta posible dadas las circunstancias ambientales y las posibilidades personales. El ser humano tiene, de manera innata, una tendencia a lo constructivo, a buscar lo que percibe como adecuado y mejor." (Muñoz Polit, 2012, p. 12).

Y es en la tendencia a lo constructivo donde se soporta la apuesta de trabajar en las emociones, la conciencia, el conflicto y la construcción de la paz. En la medida de que reconocemos las emociones propias y les damos significado hasta entenderlas como sentimientos, podremos hacernos cargo de mirarlas y abordarlas.

Para Larios Novela, y Macías Timotino, (2010), "La emoción es el conjunto de sensaciones experimentadas. En el momento en que la persona le pone nombre a eso que siente y cuando le da significado hablamos de un sentimiento las emociones conectan el cuerpo con la mente instantáneamente." (Larios Novela, y Macías Timotino, 2010, p. 29). Considera que la cólera procede de un enojo tras otro enojo, tras otro enojo. Este enojo a su vez toca a otras emociones, entonces se convierte en una amalgama de muchos sentimientos. Por eso es necesario reconocerlos ya que llega un momento en que la persona no puede manejarlos porque ya no sabe de qué se trata. De aquí la importancia de entenderlos y reconocerlos, particularmente en el proceso de resolución o abordaje de un conflicto. "Un requisito previo al manejo de los sentimientos es la aceptación de los

mismos para poder tomar control de estos sentimientos. Los sentimientos no son ni buenos ni malos simplemente son." (Larios, y Macías, 2010, p. 31).

Conflicto

Respecto al concepto de conflicto, (Hernández Hernández, 1985) plantea que el conflicto es la vida del hombre sobre la tierra, que sólo donde no hay vida, entonces, no hay conflicto menciona que en la naturaleza y en cualquier cultura ningún aspecto se substraer al conflicto. La vida, relaciones humanas, negocios, educación, política y desarrollo profesional implican conflictos. De aquí se deriva la importancia que adquieren estos conceptos sobre las relaciones del ser humano. (Rodríguez, 1985, cit. en Hernández Hernández, 2017,). La familia como célula de la sociedad es un espacio en donde de forma natural se presenta el conflicto y existe la posibilidad de conocer tales conceptos para introducirlos para el bien de la relación. Para que el otro pueda recibir la empatía de la persona que se encuentra en conflicto es necesario hablar de la comunicación empática.

En relación con el conflicto también (Rogers, 1961) considera que cuando las tres actitudes del ECP están presentes, congruencia, aceptación positiva incondicional y empatía se logra un ambiente de confianza con el cual se desarrolla una comunicación eficaz, y con ello un abordaje diferente del conflicto. Estas son actitudes importantes para desarrollar una buena comunicación y que ayudan a mejorar las relaciones interpersonales. "La congruencia es un ingrediente importante en la comunicación eficaz, ya que la persona expresará lo que corresponde a sus sentimientos y pensamientos, se mostrará tal cual es, sin artificios, con naturalidad, es ella misma." (Rogers, 1961, cit. en Hernández Hernández, 2017, p. 131).

En relación con el conflicto positivo, se considera que uno de los aspectos más importantes en las relaciones interpersonales es la comunicación. Es necesario establecer una comunicación eficaz para desarrollar y mantener cualquier tipo de relación interpersonal positiva.

“Un conflicto positivo se refiere a una relación interpersonal caracterizada por una comunicación clara, precisa, eficaz y de forma expedita. Esto se da en relaciones que parten de una comunicación transparente, donde la persona se expresa mencionando clara y descriptivamente la información o mensajes a comunicar, son relaciones marcadas por lo asertivo y preciso de la información a compartir” (Okun, 2002, cit. en Hernández Hernández, 2017, p. 37).

Pero también un conflicto tiene como un aspecto el desacuerdo, el cual puede manifestarse en conductas hostiles o de rechazo, incluso con gestos cargados de ira, y finalmente traducirse en conductas de violencia física y/ o verbal.

En cuanto a la gestión de los conflictos, éste es visto como algo natural, que forma parte de las relaciones humanas, aunque resalta el aspecto negativo (destrutivo). El conflicto no es algo necesariamente negativo, sino al contrario, puede ser algo positivo si en un desacuerdo se utiliza la vía del diálogo para lograr acuerdos.

En la resolución del conflicto, generalmente éste es visto desde una perspectiva negativa debido a que se centra en la evolución y en su resultado final.

El conflicto es visto además como una situación oportuna para el aprendizaje de nuevas dinámicas en la medida en que una situación conflictiva puede transformar de manera positiva no solo las relaciones humanas, como a los implicados en el conflicto.

De Souza Barcelar, sostiene por su parte que el conflicto es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, es definitivamente una creación humana, diferenciada de la violencia, menciona que puede haber conflictos y conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto, que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, Incluyendo la posibilidad de ser conducido, transformado y superado. (Fisas, 2001, cit. en De Souza Barcelar, 2009). Con lo anterior, nos damos cuenta de que es sumamente importante la manera en que se asume y busca dar cauce al conflicto, no importa su magnitud.

Al referirse al conflicto, el mismo autor describe dos emociones que se expresan en una situación de conflicto y que es importante considerar en un trabajo de

investigación sobre emociones: Ira. “La ira no es, desde luego, un instinto, ni una costumbre, ni un cálculo razonado. Es una solución brusca de un conflicto (...).” (Sastre, 1971, cit. en De Souza Barcelar, 2009, p. 7). Mientras que la violencia. “Maltrato físico o psíquico, ejercido sobre una persona, con el fin de debilitar su voluntad y obligarla a realizar algo. (...) y suscitando tanto de forma individual como grupal, y caracterizando la convivencia del hombre y la sociedad actual. Sus causas son muy complejas, siendo imposible adoptar una explicación unilateral y determinista. Lo que sí está claro es que la mayoría de los actos violentos no son más que una réplica o represalia de una situación violenta previa.” (Currás y Dosil, 1999, cit. en De Souza Barcelar, 2009, p. 7).

Haciendo referencia a la resolución, conciliación y negociación de conflictos, se enumeran a continuación algunas aportaciones a ese respecto. Vásquez Fruto, plantea que, para el perfil del conciliador en los conflictos familiares, es necesario la imparcialidad, el respeto, la confiabilidad, el conocimiento del problema o conflicto y por supuesto de las técnicas de conciliación, la objetividad, la apertura frente a diversas formas de familia, el no tener ideales de familia, puesto que no hay familias ideales, desde el punto de vista de que no tengan conflictos o tengan características definidas. (Vásquez, 2010).

Consecuencias de abordar el conflicto con violencia

Lamentablemente la forma más común que tenemos para resolver conflictos es la violencia y ésta tiene enormes consecuencias, según Vásquez Fruto, ya que ha sido identificada como una de las causas de la crisis de la familia, puesto, y del hecho de que muchos niños, niñas y adolescentes huyen de sus hogares, al ser víctimas de maltrato y toda clase de abusos. El tema de la violencia es tan actual y tan importante y necesario, que menciono lo que Vásquez Fruto indica que prevenir el uso de la violencia en el ámbito de la familia se ha hecho necesaria y muy importante, pues la violencia intrafamiliar se ha convertido en un asunto de derechos humanos y por lo tanto su importancia rebasa el espacio del área del derecho de familia, es un problema que debe abordarse de forma interdisciplinaria ya que es de

alcance incluso constitucional, en tanto existen acciones de este tipo para reivindicar los derechos violados o desconocidos en hechos de violencia doméstica. (Vásquez, 2010).

Aspectos señalados por los modelos de negociación ganar-ganar como privilegiar a las personas y a las relaciones entre ellas, puede ser una solución de hoy puede prevenir el conflicto de mañana, ser duro con el problema y suave con las personas, son muy pertinentes en el ámbito de la familia, dado que es muy difícil evitar las relaciones futuras con otros miembros de la familia, pues en el contexto familiar las relaciones cambian, están en constante movimiento, se transforman, aunque permanecen en el tiempo, en especial si se trata de conflictos de parejas que en su convivencia han tenido o han adoptado hijos, lamentablemente.

Otros autores, al referirse a estrategias de manejo de conflicto en clave emocional, se inclinan por la categoría denominada de “Compromiso”, cuyo objetivo es proponer una solución intermedia, a través de la táctica de reducir las diferencias; buscar un camino intermedio con la otra parte, sugerir un intercambio de ofertas, maximizar las ganancias y minimizar las pérdidas, así como ofrecer una resolución rápida al conflicto (Montes, Rodríguez y Serrano, 2014).

Para la resolución de un conflicto es importante la comunicación, como ya lo habíamos mencionado, ya que promueve la confianza, y permite determinar lo que ambas partes quieren.

“En un conflicto, la comunicación nos permite averiguar cuáles son las necesidades o deseos de las personas y determinar qué es lo que quieren; gracias a ello se logra un mejor entendimiento de la situación conflictiva y es posible delimitar las estrategias para su manejo o intervención. Además, a través de la comunicación, las personas pueden sentirse escuchadas y valoradas lo cual facilita su disposición para resolver un conflicto determinado.” (Fundación Carlos Slim, 2019, p. 6).

La comunicación verbal es otro integrante importantísimo en estos procesos de abordaje del conflicto. Este tipo de comunicación es el más inconsciente de todos; es decir, solemos pensar lo que decimos, incluso podemos planear lo que diremos, escoger las palabras y decidir los argumentos. Nos permite revelar, identificar y

descubrir poco a poco los verdaderos intereses y necesidades que se encuentran detrás de las posiciones que asumen las partes en el conflicto. Por ello, los sentimientos, las necesidades y los intereses se deben explicitar, para que se transmita claramente el mensaje, se aborde desde la realidad de cada parte la situación y la experiencia emocional que la situación o conflicto provoca en cada parte para abordarlo desde un lugar diferente, para buscar el bien común antes que los intereses personales y para construir dentro del seno familiar verdaderos ambientes de paz.

Construcción de Paz

En la revisión de algunos autores en relación con este tema, se encontró también que la familia representa un elemento mediador entre la Cultura de Paz y la violencia cultural. (Hinojosa García, Vázquez Gutiérrez, 2018).

La UNESCO establece que la Cultura de Paz se conceptualiza como el objetivo y la meta, pero también como el camino y el mapa que hay que seguir, es hasta cierto punto como la felicidad, que es camino y destino al mismo tiempo. Es una forma de vida, una forma de percibir, interpretar y responder a lo que ocurre fuera del individuo. La Cultura de Paz aporta reglas mínimas o básicas de convivencia pacífica con validez universal, reglas como el actuar con respeto hacia la vida y a los derechos humanos, con igualdad y equidad, con tolerancia, resolver los conflictos mediante el diálogo y los métodos de solución pacífica de conflictos (UNESCO, 2010, op. cit. en Hinojosa y Vázquez, 2018, p. 439).

Lo anterior en el contexto familiar tiene sentido debido a que la familia es un modelo para seguir para el niño, le enseña acerca de la vida, la disciplina, la actitud y la conducta, que son pilares del carácter del individuo. Y a relacionarse con otros. Por esta razón es importante y necesario hacer consciente a la familia de su implicación en la construcción de la paz.

Por su parte, (Hinojosa y Vázquez, 2018), agregan también que La Cultura de Paz puede convertirse en una forma de vivir cotidianamente, de resolver los problemas en el que podemos incluir al otro. Es importante trabajar en el hecho que no siempre

se tiene la razón y que aun teniéndola, ello no implica que se pueda pisar al otro. El respeto al otro y su opinión es una forma de respetarse a uno mismo y a los demás seres humanos. (Hinojosa, 2018). La Cultura de Paz hay que asumirla entonces, mostrarla cotidianamente. Debe estar presente, constantemente en nuestra vida diaria y en nuestro actuar.

Otro concepto más es el de paz negativa, definida por Galtung (1998); en *“After Violence, 3R: Reconstruction, Reconciliation, Resolution. Coping with Visible and Invisible Effects of War and Violence”*. como ausencia de guerra, a la paz positiva como un proceso orientado a satisfacer las necesidades básicas humanas (vivienda, vestido, alimentación, seguridad, salud, educación, entre otras), así como a la creación de las condiciones necesarias para que el ser humano desarrolle toda su potencialidad en sociedad. Para este Trabajo de Obtención de Grado se busca encontrar otro tipo de paz, no se trata de contener, sino de construir la paz.

La paz, por consiguiente, se construye cada momento, es un asunto que se convierte en proceso permanente y dinámico para conseguir felicidad y bienestar, es la mejor respuesta a los conflictos y desarrollo de las capacidades. Es esforzarse por evitar que la gente sufra por cualquier razón, que pueda ser eliminada. La finalidad es conseguir el máximo de armonía y evitar cualquier tipo de violencia en sus diferentes manifestaciones. La paz, es un signo de bienestar, felicidad y armonía que nos une a los demás, también a la naturaleza y al universo en su conjunto. Hay entonces mucho por hacer. Hay que trabajar en que las parejas y padres de familia, sean conscientes de las emociones que provocan los conflictos en cada uno y hacerse responsables por ellos. La paz se puede construir, se puede cultivar.

¿Cómo influye la transformación del conflicto y el manejo de las emociones en la construcción de la paz?

¿Cuál es el aporte del Desarrollo Humano en este proceso?

La educación para la paz no es una opción, sino una necesidad que toda sociedad debe asumir. Los principios para una convivencia pacífica entre pueblos y los grupos sociales se han convertido en una necesidad, incluso ya en un imperativo legal. La paz desde el inicio de los tiempos es un derecho de todos los seres humanos, pero los recursos de intercambio han hecho de la paz una utopía, y el conflicto que generalmente resulta de éstos. Un recurso para el análisis filosófico que no termina de caer en concretos y habilidades en los actores sociales como un medio de convivencia cotidiana.

No se trata ahora de trabajar por la Paz como derecho solamente, sino de hacer de ella un elemento más que defina a las culturas, que baje a la dinámica de interacción de todos los días en todos los contextos en donde los seres humanos nos relacionamos, que para el caso de este Trabajo de Obtención de Grado estará enfocado en el conflicto que resulta de la interacción entre las parejas y el impacto emocional que produce su abordaje.

Señala Julio Vidanes Díez, en una colaboración con un artículo para la *Revista Iberoamericana de Educación*, editada por la OEI. "La moderna educación para la paz asume creativamente el conflicto como un proceso natural y consustancial a la existencia humana. La educación para la paz ayuda a la persona a desvelar críticamente la realidad compleja y conflictiva para poder situarse en ella y actuar en consecuencia. Educar para la paz es invitar a actuar en los microcosmos como el escolar o familiar y en el macronivel de las estructuras sociales. Los componentes de la educación para la paz son: la comprensión internacional, los derechos humanos, el mundo multicultural, el desarme, el desarrollo, el conflicto (Vidanes Díez, 2007)."

Asumir creativamente el conflicto implica el conocimiento de la experiencia emocional que producen los mismos para abordarlos desde una perspectiva

madura y personal. Y es aquí donde aparece la necesidad de conocer las emociones que éste produce.

Se puede definir a la emoción como una reacción psicofisiológica que representa la forma como nos relacionamos con la realidad o nos adaptamos a los estímulos, que de esta relación se producen. Dicho de otra forma, las emociones resultan del impacto que la realidad provoca en nosotros, después de que el estímulo pasa a un proceso de significación fruto de nuestra historia personal, nuestra cultura, etc. Luego el cuerpo con reacciones biológicas participa enviando señales, de tal forma que actuamos en función a dicho estímulo, esto sumado a la significación que le damos al estímulo recibido, se convierten en comportamientos o conductas que pueden ser destructivas o constructivas. La emoción se origina en nosotros por el entorno y los fenómenos que internamente se suceden mientras todo lo antes mencionado se produce.

Para (Kemper 1987), citado en el artículo *“El tránsito de las emociones en la acción colectiva. Análisis del discurso de los jóvenes del #Yo Soy 132”*, existen cuatro emociones primarias esenciales: miedo, ira, depresión y satisfacción, y las bases desde donde se formula esto son cinco: evolutiva, ontogénica, intercultural, fisiológicos y de relación social. Además, sugiere que las emociones adicionales son socialmente construidas y esencialmente injertas en las emociones primarias a través de la socialización. (Kemper 1987, op. cit. en García Martínez, 2017, p. 22)

Siendo así, somos capaces de darnos cuenta, y es aquí donde el Desarrollo Humano como estrategia toma un papel primordial, ya que, desde la perspectiva de Rogers, se destaca el valor de la escucha de sí mismo, como base para la lograr una escucha más profunda de las personas a su alrededor. Rogers sostiene: que en la medida de que como seres humanos nos permitamos vivir más conscientes de nosotros mismos y de nuestro entorno, escuchando y dándonos cuenta de los propios pensamientos y sentimientos, en esa misma medida podremos ser más eficaces en el logro de nuestros objetivos. Menciona Rogers “Soy más eficaz cuando puedo escucharme a mí mismo con tolerancia y ser yo mismo” (Rogers,

1982 p. 27), la tolerancia, entendida como aceptación de mí mismo, como persona, con mis pensamientos, sentimientos y conductas.

Desde el Desarrollo Humano se encuentra una herramienta muy útil para el abordaje, tanto de la transformación del conflicto, como desde la construcción de la paz a partir de esta conciencia personal, ya que el fundamento de todo conocimiento sobre uno mismo y del mundo, se basa en la propia experiencia personal, y directa vivida por cada persona, según Rogers, y de ahí que nos invite a tener confianza en la propia experiencia, desde la percepción de sensaciones, sentimientos y pensamientos que surgen en cada momento y en cada experiencia vivida.

Con el objeto de que la respuesta que demos ante el mundo vivido sea más consciente, libre y responsable. Esto implica una apertura a los sentidos, a escuchar al mundo exterior, y a escuchar al mundo interior o a nosotros mismos y para este fin en particular a escuchar al otro y a confiar plenamente en la experiencia misma total, vivir con la mente abierta, en una actitud de poner entre paréntesis juicios, ideas o conceptos, incluso, teorías o conocimientos previos, es decir nos invita a vivir con una actitud abierta a la experiencia propia y del otro ante todas las vivencias, a crear un lugar seguro para hablar sin ser juzgados desde cualquier experiencia vivida y para identificar desde ahí nuestras emociones y sentimientos y nos invita a abrirnos a escuchar si juicios, a las experiencias del otro desde sus emociones y sentimientos a fin de abordar desde otro lugar los conflictos para con ello desde una madurez personal abonar a la construcción de la paz.

CAPÍTULO 5

METODOLOGÍA

Introducción

El objetivo de este Trabajo de Obtención de Grado es ofrecer un acercamiento a las consecuencias emocionales de la forma en que padres de familia con hijos en edad escolar primaria abordan el conflicto. Con la finalidad de redefinir el concepto y desarrollar herramientas emocionales para transformarlo desde una perspectiva diferente para la construcción de la paz.

Desde el Desarrollo Humano se encuentra una herramienta muy útil para el abordaje, tanto de la transformación del significado del conflicto como de su abordaje. Todo se centra en la capacidad que tiene la persona para que, a partir de su conciencia, o de su ser consciente se conozca a sí mismo, este proceso de conocimiento se basa en la propia experiencia personal y directa, vivida por cada persona. Es necesario confiar en la propia experiencia, desde la percepción de cada ser humano, de sus sensaciones, su sentimientos y pensamientos que surgen en cada momento y en cada experiencia vivida.

Rogers (1982) menciona que somos capaces de darnos cuenta, y es aquí donde el Desarrollo Humano como estrategia toma un papel primordial, destaca el valor de la escucha de sí mismo, como base para la lograr una escucha más profunda de las personas a su alrededor. En la medida en que nos permitamos vivir más conscientes de nosotros mismos y de nuestro entorno, escuchando y dándonos cuenta de los propios pensamientos y sentimientos, en esa misma medida podremos ser más eficaces al entender y darnos cuenta de lo que sucede en nuestro entorno.

A partir de aquí se busca identificar si los padres cuentan o no con herramientas emocionales para abordar el conflicto, con la intención de promover la posibilidad de resignificar el conflicto en sí mismo y la forma de abordarlo, así como promover la apertura a reconocer que los padres de familia reconozcan sus emociones y

sentimientos desde su habilidad innata, como lo menciona el Desarrollo Humano de tender a actualizarse.

Para reunir información en la etapa de problematización se realizó una investigación alrededor de las emociones y el conflicto, particularmente sobre su abordaje y sobre la forma en que los padres de familia entrevistados se relacionan en general y durante el conflicto. A partir de aquí surgieron algunas necesidades:

- Falta de conocimiento de las emociones propias y de los otros.
- Falta de habilidad en los padres de familia para comunicarse entre ellos, que les permita reconocer la existencia de un conflicto y abordarlo adecuadamente para llegar a una solución en beneficio de las partes.
- Resistencia por parte de los padres de familia para aceptar que existe algún tipo de conflicto al interior de la familia y prefieren evadirlo o les denominan de otra forma.
- Excesivo control de las emociones y el propio abordaje del conflicto, generalmente desde la evasión.

El marco teórico está enfocado en abordar el tema de las emociones, la familia, su forma de relacionarse de manera cotidiana y desde el conflicto. Aborda a la persona desde el Desarrollo Humano y su capacidad para mirarse y mirar al otro. Así como su capacidad para elegir desde su conciencia y su libertad. Hasta llegar a las reflexiones que resultan de este proceso y las conclusiones de este.

Población

Padres y/o madres de familia del Área Metropolitana de Guadalajara con por lo menos un hijo en edad escolar primaria.

Metodología cualitativa

Para el presente trabajo de grado la metodología utilizada fue la investigación cualitativa, particularmente el método de Investigación-acción participativa, para ello se trabajó con el método fenomenológico y para la recolección de información se utilizó la técnica de entrevista fenomenológica. Se hicieron seis entrevistas fenomenológicas mediante las cuales se abordó a tres personas en dos sesiones, un padre y dos madres de familia.

- Metodología cualitativa
- Método: Investigación-acción participativa
- Método fenomenológico
- Técnica: entrevista fenomenológica

Temas

1. Conflicto
2. Emociones

Metodología cualitativa

Como se menciona en líneas previas, este TOG se abordó el tema desde la Investigación cualitativa. Para hacer referencia de la fenomenología y la entrevista fenomenológica que como modelo que se trabajó en la intervención de este trabajo de grado, es necesario hablar de la investigación cualitativa, la cual, como su nombre lo dice, analiza datos no numéricos con el objetivo de obtener una aproximación a los fenómenos que estudia y se centra en el análisis a profundidad de un tema concreto. Así mismo, permite una aproximación a los fenómenos desde sus cualidades, no desde la cantidad. En este trabajo de grado se recuperó información cualitativa a través de entrevistas abiertas con las personas implicadas en el fenómeno que se investigó.

Para acercarse al tema de la investigación cualitativa (Sandoval, 2002) señala,

"(...) el abordaje de los enfoques de investigación en el terreno de las ciencias sociales busca establecer cuáles son las ópticas que se han desarrollado para

concebir y mirar las distintas realidades que componen el orden de lo humano, así como también comprender la lógica de los caminos, que se han construido para producir, intencionada y metódicamente conocimiento sobre ellas". (Sandoval Casilimas, 2002, p.27).

El sujeto da significado a su existencia a partir de lo que conoce a través de sus experiencias, el cual está influido por una cultura y las relaciones sociales particulares, y esto hace que la realidad epistémica dependa para su definición, de la comprensión y análisis, del conocimiento de las formas de percibir, pensar, sentir y actuar, propias del sujeto que conoce la realidad y la experimenta. El conocimiento señala también que resulta, es una creación compartida, a partir de la interacción entre el investigador y el investigado, esto influye la generación del conocimiento; por lo que hay que "meterse en la realidad", y conocerla desde su perspectiva. Se consideró que este modo de hacer investigación fenomenológica es el pertinente para el tema de estudio realizado, debido a que el método fenomenológico intenta dar cuenta de la experiencia de los fenómenos desde quien los vive para reflexionarlos y crear conciencia sobre ellos.

Si la reflexión sobre el mundo se funda en la singularidad de la realidad como cada persona la experimenta, y sobre su experiencia de él mismo, la pregunta fenomenológica es un recurso valioso para recolectar información, en este caso sobre el tema. La actividad del preguntar fenomenológico tiene la característica del dirigirse al fundamento, radicando la responsabilidad en la construcción auténtica de la ciencia.

Para el caso de este Trabajo de Obtención de Grado, este método fue un recurso muy valioso ya que fue necesario recolectar información utilizando para ello entrevistas que permitieran conocer la realidad vista desde los ojos de algunos padres de familia con hijos en edad escolar primaria para reconocer cómo sus emociones impactan en el manejo del conflicto.

Método de investigación-acción participativa

Este trabajo se realizó bajo el campo del Desarrollo Humano y desde la metodología cualitativa con apoyo del método de investigación acción participativa, ya que se ha incorporado el punto de vista de los involucrados y la relevancia de sus relaciones en las emociones.

Para este Trabajo de Obtención de Grado es muy importante identificar desde la realidad del otro, la definición de conflicto, de emoción y las dinámicas que los detonan, para de esa forma descubrir e identificar las emociones implicadas en las relaciones en los padres de familia entrevistados. Particularmente el método de investigación acción participativa es una base para abordar el tema ya que como mencionan Elba Noemí Gómez Gómez y Felipe de Jesús Alatorre Rodríguez en el artículo *La intervención socioeducativa. Cuando se juega en la cancha del otro*, “La intervención toma el adjetivo de social desde el entendimiento de que involucra al menos a dos partes, las cuales establecen una relación de afectación y de mutua influencia.” (Gomez,2014 p.3) como es el caso de la experiencia del conflicto y la definición que los entrevistados le dan; lo que es conflicto, lo que lo produce, las emociones que intervienen y cómo.

Por otro lado, la ISE (Investigación Socioeducativa), coloca en el centro a los sujetos involucrados; sus concepciones sobre realidad, sus necesidades, intereses, ideales, posturas éticas, en sí, su vida cotidiana, vemos entonces la realidad desde la perspectiva de quien lo vive para documentarla y sobre todo para transformarla. Todo desde esa misma realidad del otro. Hay que señalar que para este TOG el intervenir es una práctica social concreta, en este caso con los padres de familia con hijos en edad primaria y su relación con el conflicto y las emociones para favorecer en algún momento algún tipo de transformación. “La evolución de la sociedad tiene un sentido positivo y de mejora constante, por lo que es necesario transformarla para arribar a nuevos estadios, siempre mejores”. (Gómez 2018 p.3)

Por último, y no menos importante nos acercamos a la realidad del otro con la idea de reflexionar “La idea de reflexividad ligada a la ISE nos remite a una práctica reflexionada; a una reflexión llevada a la práctica; nos aleja del activismo” (Gómez

2018 p.13) de manera que ya no son sólo personas sino actores sociales, ya que pueden verse a sí mismos con sentido propio y sentido del mundo. Es la experiencia de ver al actor haciendo la realidad y, al mismo tiempo, haciéndose a sí mismo entre reflexión y acción.

Método fenomenológico

El método fenomenológico permite explorar diferentes situaciones de la vida y del mundo, entendiendo lo hacemos desde un punto de vista subjetivo, es decir, a partir de nuestros sentidos, y lo que hacemos con lo que percibimos en nuestra conciencia. Se enfoca en el estudio de los fenómenos o las experiencias de lo real y del modo como lo percibimos sin prejuicios o teorías previas que puedan afectar la observación. Francisco Osorio, en su artículo *"El Método Fenomenológico, Aplicación de la epoché (conocer la realidad sin prejuicios) al sentido absoluto de la conciencia"*, cita a Schmitt de la siguiente forma: "(...) Es llamado 'fenomenológico' porque transforma el mundo en mero fenómeno. Es llamada 'reducción' porque nos hace retroceder (lat. *reducere*) a la fuente del significado y la existencia del mundo experienciado en cuanto es experienciado al descubrir la intencionalidad" (Osorio, 1998, p. 7).

Es claro entonces, que el método fenomenológico intenta dar cuenta de la experiencia de los fenómenos desde quien los vive para reflexionarlos y crear conciencia sobre ellos. Se pretende hacer alusión de algo que está al mismo tiempo en lo que se habla; y en la experiencia de quien lo dijo. La reflexión permite dar cuenta de la reflexión, la conciencia se puede mostrar a sí misma.

La entrevista fenomenológica

La entrevista fenomenológica es una técnica para la recolección de información. Según (Guillen, 2019), por un lado, desde la visión humanista ésta atiende a la interacción entre dos personas, esto con el fin de abonar a la construcción de la persona, ya que esta ofrece recursos para mirar al otro mientras comparte su

experiencia, y es posible entender al investigador como parte de esta experiencia a través de lo que a él o ella misma le está pasando con dicha experiencia. De esta manera, "la entrevista debe partir sin que haya juicios morales o preconceptos, el investigador va abierto a encontrarse con el fenómeno que se desvelará ante él" (Guerrero, 2017).

La intención de la entrevista es lograr que la persona exprese su experiencia y aborde desde ahí situaciones concretas en relación con el fenómeno que se está analizando. El Enfoque Centrado en la Persona permite el diálogo, el intercambio de visiones de la realidad, para ello es necesario la atención plena y la empatía. Tiene que ser coherente y reconocerse a sí mismo en tanto a lo que va viviendo con la experiencia y tiene que ser capaz desde la mayor objetividad posible, ya que estarán implícitos sus valores, prejuicios e historia personal, de leer al otro desde su experiencia verbal como no verbal. Tiene que mostrar una actitud de disposición total en tanto se encuentra en la entrevista.

En la entrevista fenomenológica se formulan principalmente preguntas abiertas que permitan al paciente reflexionar sobre sus emociones y expresar su experiencia frente al fenómeno a investigar (Guerrero, 2017). La entrevista fenomenológica se puede definir como un encuentro entre dos personas, un diálogo que permite a través del lenguaje aprehender un fenómeno fuera de prejuicios, preconceptos, categorizaciones o clasificaciones, la entrevista fenomenológica es por demás un método y una técnica a la vez.

Consideraciones éticas

En este Trabajo de Obtención de Grado, se llevaron a cabo las siguientes consideraciones éticas. Por un lado, por respeto a la privacidad de los participantes se aplicó de un consentimiento informado. En este documento se explicó claramente los objetivos del estudio y su alcance. Se consideró la protección a la identidad y privacidad, y se garantizó el anonimato de los participantes. Al citar sus respuestas y al describir sus experiencias, se utilizaron seudónimos en lugar de nombres reales. Del mismo modo se aclaró que la información personal recopilada durante las

entrevistas no sería compartida con terceros ni utilizada para fines distintos al académico y que los datos recolectados serían almacenados de manera segura, hasta el tiempo que por rigor académico deban ser guardados.

CAPÍTULO 6

PRIMEROS HALLAZGOS. RELATO REFLEXIVO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de esta sección del Trabajo de Obtención de Grado es transmitir el proceso que se siguió desde la investigación cualitativa. A través de entrevistas fenomenológicas, se obtuvo información que abonó al tema “El reconocimiento de las emociones en el manejo de conflictos en padres y madres de familia con hijos con edad escolar primaria, para la construcción de la paz”

Esta etapa del trabajo se realizó de forma paralela en dos materias: Investigación, que dio seguimiento al todo el proceso y Supervisión de la Intervención, mientras que en la segunda se realizó la supervisión del desempeño en las entrevistas por parte de dos expertos en el tema.

Desarrollo

El objetivo de este Trabajo de Obtención de grado es ofrecer un acercamiento a las consecuencias emocionales de la forma en que padres de familia con hijos en edad escolar primaria abordan el conflicto, con la finalidad de redefinir el concepto y desarrollar herramientas emocionales para transformarlo desde una perspectiva diferente para la construcción de la paz. Identificando además las estrategias con las que los padres de familia abordan el conflicto, el significado que tienen del mismo y los resultados emocionales de estas experiencias para todos los integrantes de la familia. Para ello se llevaron a cabo dos entrevistas a cada participante con un intervalo de una semana entre la primera y la segunda entrevista.

Participantes

Como se eligió a padres de familia con hijos en edad escolar primaria, participaron dos mujeres una de ellas con un hijo y la otra con dos hijos y un hombre con una hija. Todos ellos viven en el Área Metropolitana de Guadalajara.

Los nombres que se presentan en los resultados son seudónimos para respetar su confidencialidad, consentimiento informado, anonimato y centralidad en la persona. A continuación, se presentan las principales características de cada uno, así como situaciones particulares propias de sus entrevistas.

Participante 1

Seudónimo: Gaviota,

Edad 50 años

Número de hijos 1

Ocupación: Ama de casa

Desarrollo: Una mujer casada que estudió ciencias de la comunicación y que tiene un hijo. Ha trabajado como comentarista y locutora en radio, pero en el momento de las entrevistas no estaba desempeñando un trabajo formal.

Durante la entrevista comentaba una y otra vez “Me vas a hacer llorar” o “Bueno todavía no lloro”. Durante la entrevista me dediqué a ir guiando el proceso más allá de las preguntas que estaban establecidas previamente en el guion de mi entrevista. Consideré que era importante darle espacio a profundizar y yo le regresaba preguntas aclaratorias como “¿A qué te refieres con eso?” A la mitad de la entrevista efectivamente lloró. Habló de su relación y de su temor de no haber hecho un buen papel como mamá.

La segunda entrevista fue muy parecida, aunque ya nos conocíamos un poco gracias a la primera entrevista. En esta las respuestas fluyeron con facilidad y aunque lloró particularmente por su hijo, la información recolectada fue igualmente útil.

Participante 2

Seudónimo: Carmen,

Edad: 38 años

Número de hijos: 2

Ocupación: Dirección de Finanzas y contabilidad

Desarrollo: Una mujer casada, que estudió ingeniería financiera, con dos hijos en edad primaria y trabaja en el área de finanzas en la empresa de la familia.

Estas entrevistas fueron muy fluidas, Carmen tenía muy claras sus respuestas hasta que tocamos un patrón de comportamiento que inconscientemente repetía y al darse cuenta comenzó a llorar. Durante la entrevista se tomó su tiempo y ahondamos sobre el tema. Después de unos minutos se tranquilizó y continuamos con la entrevista.

La segunda entrevista fue difícil de concretar, porque los tiempos de ella en esas fechas eran muy ocupados. Después de dos intentos logramos ponernos de acuerdo. Esta entrevista fue más corta que la primera. Carmen contaba con poco tiempo porque tenía que retirarse. Sin embargo, fue muy útil, porque arrojó mucha información.

Participante 3

Seudónimo: Héctor

Número de hijos 1

Edad:42 años

Ocupación: Publicista y diseñador gráfico.

Desarrollo: un hombre casado, que tiene una hija, y cuya esposa sufrió un aborto involuntario. Él estudió Diseño y ahora tiene su propia empresa de diseño y publicidad. Era la primera entrevista que tendría desde el punto de vista de un varón. Y lo vería por primera vez, después de las dos primeras me intrigaba la postura que tendría ante las preguntas que tenía diseñadas.

La primera entrevista fluyó perfectamente, duró aproximadamente 45 minutos, fue calmada y sus respuestas eran muy claras. Me dedicó tiempo de calidad, ya que tuvo el detalle de ir a su casa para poder platicar con más comodidad. Fue muy interesante conocer su punto de vista, fue interesante, porque no hablaba de culpables sino de personas conscientes. La entrevista giró en el hecho de que había que desarrollar la consciencia de sí mismo y de las necesidades personales, para poder convivir con el otro.

En la segunda entrevista él tenía mucha prisa, porque tenía que viajar, de hecho, me mostraba su maleta. Esta entrevista fue en su oficina y curiosamente había un niño, hijo de un compañero que interrumpía de vez en cuando.

Relato reflexivo

Puede decirse que el proceso para encontrar a los entrevistados fue sencillo. A través de mi hermana que da clases particulares a alumnos de primaria pude contactarlas. Una vez contactadas, conocieron el propósito de la entrevista, algunas de ellas me dijeron que no estaban listas para abordar este tipo de preguntas, específicamente dos de ellas. El resto se dispuso y acordamos fechas para las entrevistas.

Todas las personas entrevistadas mostraron mucha disponibilidad y el proceso fue fluido. Se entrevistaron a tres personas, dos entrevistas a cada una con un intervalo de tiempo de una semana. En total se hicieron seis entrevistas.

Dado que son padres de familia con hijos en edad escolar primaria, en algunos de los casos los hijos se presentaban durante la entrevista y la interrumpían, ellos resolvían las necesidades de los hijos y volvían a la entrevista.

Respecto a los recursos técnicos, no tuve problema. Después de enviar la liga para la entrevista vía Zoom ellos y yo estábamos listos y a tiempo para comenzar.

Esta etapa del proceso estuvo enfocada en la recuperación de información sobre la pareja; la forma de relacionarse y la estrategia con la que resolvían los conflictos y

el papel de las emociones en esta experiencia. Así como el rol de los hijos, en este caso de edad escolar primaria.

A partir de las entrevistas se encontraron los siguientes objetos de investigación, ya que aparecieron constantemente:

Falta de identificación de las emociones

En todas las entrevistas, al preguntar por la emoción que experimentaban al pensar en su pareja la respuesta fue ambigua. A continuación, presento algunas respuestas literales, en las que aparece dicha ambigüedad. Carmen afirma: "También admiración, igual que mi hija y respeto, yo sobre todo respeto, le tengo respeto a lo que es como profesional, como hombre, como persona" (Carmen 1) Interesante, ya que el respeto no es una emoción. (Mientras que Hector menciona: "Mi esposa... cómo te digo, con mi esposa pues no sé, a veces me siento en paz, otras no tanto. yo creo que no se da cuenta que eso me hace sentir, pero sí, eso, si... así." (Héctor 1) Gaviota por su parte dice "Ooorale. Pues... Mi pareja, qué te digo... últimamente hemos tenido muchos problemas... Si me pregunta, pero el sentimiento, pues creo que más bien... No sé. Tristeza. (Gaviota 1).

Fue muy interesante que en las entrevistas, cuando se hablaba de las emociones que les producían sus hijos, la respuesta fluía rápidamente y con mucha claridad. "Alegría y emoción. Yo nunca pensé que iba a ser mamá y mucho menos tener dos hijos y ha sido muy hermoso, mis hijas es pura alegría. Dice (Carmen 1) Héctor dice "Con ellos es más fácil y más lindo, me da mucha ilusión verla crecer, aunque creo que esta etapa es difícil porque están chiquitos. (Hector 1) Mientras que Gaviota dice "Pero claro que me da ilusión y me produce mucha alegría verlo jugar y escucharlo mientras hablan, es muy lindo verlo feliz." (Gaviota 1).

Falta de comunicación para el abordaje del conflicto

Es interesante cómo los entrevistados mencionan que la comunicación podría ser un recurso útil para el abordaje del conflicto, pero no lo usan.

Carmen por ejemplo menciona "En la pareja hemos aprendido yo sobre todo que no podemos dialogarlo porque se convierte en conflicto." (Carmen 2) Mientras que Hector dice "Ella ya está en este proceso de terapia de expresar, porque le cuesta mucho a ella expresar, entonces estamos en ese proceso de yo aprender a respetar cuando me quiera sí o no expresa y ella de poder expresarlo." (Héctor 2).

Control excesivo de las emociones para evitar el conflicto

Otro hallazgo interesante es que los entrevistados mencionan como recurso para el conflicto controlar las emociones, ejemplo de ello es lo que dice Carmen respecto a su hija"... ¿sabes qué? la frustración esa es la cosa que a ella le cuesta, entonces has de cuenta que algo le frustra y va y se encierra y *rayonea* un cuaderno, *tachonea* un cuaderno y luego ya viene y me responde " Es que no lo hice por esto, esto y esto," (Carmen 2) Por su parte Gaviota dice "Ya que las emociones no estén arriba. Jajaja. O sea que no estén en su máximo, digo habrá otra gente que sí pueda, pero nosotros no y así aprendimos, o sea de verdad que nos cuesta dominar esto, así que buscamos la opción que no nos domine en el momento, que no nos domine, para no seguir creando bronca." (Gaviota 2) Por otro lado Héctor dice "En mi caso particular es precisamente como yo, bajarle a la emoción o sea y mi esposa también, es precisamente en esa parte, cuando hay un conflicto" (Héctor 2).

Evasión del conflicto

Al preguntar a los entrevistados como sus estrategias para abordar el conflicto la mayoría de las respuestas fue evadirlo. Algunas de las respuestas literales se presentan a continuación: Gaviota platica que en una ocasión salió de casa y que este viaje ya estaba hablado pero su pareja se enojó con ella y dice "El otro día fue el cumpleaños de mi hijo, pero yo tenía planeado un viaje con mis amigas y yo le dije que, aunque fuera el cumpleaños llegaría a tiempo y desde entonces se enojó y no me habla." (Gaviota 2) Gaviota menciona que estos silencios pueden ser largos y que ella se siente muy triste, ya que para su esposo es más fácil guardar silencio y evadirla que abordar el conflicto "He estado triste muy triste porque éste nomas

se calla y ya no hay nada que hacer, y yo le digo "hablemos, dime qué te pasa" y él dice "nada ya lo sabes, para qué preguntas". Pero en serio no lo sé. Entonces sólo me escondo y lloro. No está padre para nada." (Gaviota 2). Carmen por otro lado está de acuerdo con el silencio y dice "Yo le digo que todo está bien. Lo bueno es que mi marido poco está en casa así que no notan que me pela. Jajaja." (Carmen 2) Héctor por su parte dice: "Yo me salgo a pasear a los perros luego pasa el tiempo y ya todo está tranquilo" (Héctor 2).

La comunicación como recurso para la solución de conflictos:

Al preguntar a los entrevistados si reconocían alguna estrategia para abordar el conflicto incluso para aprender del mismo la mayoría respondió que las estrategias eran la comunicación y el autoconocimiento o autoconciencia. Carmen dice "Lo hablamos, yo creo que lo que se necesita es hablar porque es la única forma de saber que está viviendo el otro, y llegar acuerdos y soltar el ego un poco eso es muy importante." Carmen 2 mientras que Héctor menciona "Para solucionar el conflicto... Hablando, comunicándonos y poniendo todos de su parte, la que corresponda para resolver el problema, o sea revisando la situación y encontrando un poco como la raíz del problema o algo así, y ya haciéndonos responsables cada quien de lo que le toque sea como hermanas o sea los cuatro o a lo mejor en la pareja que a veces no es fácil y a veces es ya esto y síguete." (Héctor 2).

Mientras que Gaviota dice "En pareja también creo que es mucho la comunicación, pero una comunicación, es que no es nada más comunicarnos, es también tener la claridad de lo que está pues, o sea decir, si yo tengo bien claro qué es lo que me está pasando y tú tienes bien claro que es lo que te está pasando entonces sucediendo." (Gaviota 1).

Autoconocimiento para la solución de conflictos

Por otro lado es muy interesante como todos los entrevistados saben que conocerse a sí mismos e identificar la forma en que abordan los conflictos y las emociones que

les producen, su historia personal, su niñez; tener conciencia de sí mismo es un recurso, es vital para el abordaje del conflicto y para hacer uso de la posibilidad de aprender del mismo, e incluso identificar y crear estrategias para futuros conflictos como una nueva forma instituida dentro de la familia después de lo aprendido. Pero curiosamente aun sabiéndolo en algunos casos, no lo usan. Héctor dice "Primero es cómo esta conciencia de lo que les está pasando, creo que eso es lo más importante y segunda en la confianza para comunicarlo," (Héctor 2).

Gaviota dice "También tener la claridad de lo que está pues, o sea, decir si yo tengo bien claro qué es lo que me está pasando y tú tienes bien claro que es lo que te está pasando pues más fácil pero primero tiene que darse cuenta." (Gaviota 2).

Mientras que Carmen dice "Revisando la situación y encontrando un poco como la raíz del problema o algo así, y ya haciéndonos cada uno responsables de lo que a cada quien de lo que le toque y síguele. Pero considero que vale la pena, sí esto es importante, revisarlo a conciencia." (Carmen 2).

Papel como facilitadora

Lafarga (2004) dice que un facilitador; no es un psicólogo, o filósofo, o un antropólogo o un licenciado en algún campo específico del saber. Tal vez la mejor forma de ser descrito sea como un educador. Es un promotor del Desarrollo Humano, un mediador que facilita y acompaña el crecimiento personal.

Rogers (1992) menciona que la facilitación es el recurso mediante el cual es posible la Actualización, que significa que la persona se va dando cuenta, con el fin de que el algún momento pueda sentirse satisfecho, ya que desde su perspectiva ha tomado acciones que le permiten ser en coherencia lo que es, y lo que quiere ser. Propuso las condiciones necesarias para el éxito del proceso psicoterapéutico: la Comprensión empática; la Consideración incondicional y la Congruencia.

Durante las entrevistas traté de mantenerme utilizando las actitudes facilitadoras del Enfoque Centrado en la Persona, es importante aclarar que éstas fueron hechas en tiempo de pandemia, Por lo que hubo que hacerlas en Zoom, sin embargo, a pesar

de la distancia y de la tecnología que pudo ser un problema, de las entrevistas resultó información muy interesante.

En cuanto a las habilidades de facilitación, la empatía jugó un papel muy importante, sobre todo cuando los entrevistados reconocían situaciones que los llevaban a sentirse tristes, incluso a llorar. Respecto a la congruencia y la aceptación positiva incondicional, puede decirse que fueron herramientas que me ayudaron mucho a “Estar” presente.

Yo considero que una de las herramientas que más me sirvió fue reflejar; que consiste en demostrar comprensión de lo que el Facilitado está mostrando, ya sea en forma verbal o no verbal. Utilizando frases como “Mmm, mira ok”, o el Parafraseo, en donde se dice lo mismo, con otras palabras. La Incondicionalidad que muestra de forma evidente de apoyo o neutralidad frente a lo que de menciona el Facilitado y sus expresiones y por último la utilización de preguntas para clarificar cómo “¿A qué te refieres con...?”. Que considero muy desarrollada, ya que la considero una habilidad de ir a lo profundo. De hecho, mucha información que ayudó a que ellos se dieran cuenta de asuntos importantes que había pasado por alto durante su vida, salieran a la luz, lo que considero una enorme riqueza.

Respecto a los tiempos de la entrevista, esto varió dependiendo del proceso ya que no necesariamente se siguió la estructura de la entrevista, esta fue una guía, pero yo al hacer preguntas para clarificar me desviaba un poco, pero luego volvíamos a lo planeado. En la medida en que la persona entrevistaba profundizaba o lloraba yo daba tiempo para que estuviera nuevamente lista para continuar. Otras entrevistas fueron muy concretas, aunque el tiempo destinado para llevarla a cabo se cubría y la información era muy útil e interesante.

CAPÍTULO 7

RESULTADOS

En este capítulo de resultados, se presentan los hallazgos de la investigación cualitativa, que se basó en las entrevistas realizadas a tres individuos, todos ellos padres de familia con hijos en edad escolar primaria. A través de un análisis detallado de sus respuestas, hemos identificado tres categorías en las que se presenta tanto el concepto de conflicto, como las implicaciones emocionales o las emociones que los causen, hasta la posibilidad de que este sea transformado para abordar la construcción de la paz.

La primera categoría, “Lo que sabemos del conflicto”, se basa en las percepciones y experiencias de los entrevistados con respecto al conflicto, sus puntos de vista sobre las causas y manifestaciones, así como sus posibles respuestas ante él.

La segunda categoría, “La relación entre emociones y conflicto”, se centra en cómo las emociones interactúan con el conflicto. Analizaremos cómo las emociones pueden influir en la aparición y gestión del conflicto, y de la misma forma abordaremos cómo el conflicto puede, a su vez, afectar nuestras emociones.

Finalmente, en la tercera categoría, “Los conflictos desde la construcción de la paz”, examinaremos cómo, desde el punto de vista de los padres de familia entrevistados, los conflictos pueden ser transformados de manera constructiva para fomentar la paz. Discutiremos las estrategias y enfoques que los entrevistados han utilizado o sugerido para la construcción de la paz en el contexto de los conflictos.

A lo largo de este capítulo, nuestro propósito es proporcionar una visión clara y profunda de estas tres categorías, basándonos en las experiencias y percepciones de los entrevistados.

Categorización de resultados finales

Tabla No. 3 Categorías de resultados finales

Categoría	Subcategorías	
<p>I. ¿Qué sabemos del conflicto?</p> <p>Esta categoría de análisis aborda las situaciones que las parejas con hijos en edad escolar primaria identifican como conflicto y las razones que pueden provocarlo</p>	<p>1.1 Lo que provoca conflictos</p> <p>En esta subcategoría de análisis se identifican los detonadores que según los padres de familia provocan conflicto, entre ellos los que mencionaron con mayor frecuencia fueron el dinero como recurso de control y la familia de origen que interviene sin límites de roles.</p>	<p>1.1.1 El dinero porque lo utiliza como recurso de control.</p>
		<p>1.1.2 Cuando interviene la familia política.</p>
		<p>1.1.3 Lo que vivimos en la infancia a veces no ayuda.</p>
		<p>1.1.4 La comunicación que resulta en conflicto.</p>
	<p>1.2 Respuesta ante el conflicto</p> <p>Esta subcategoría de análisis presenta la forma o estrategia que utilizan los padres ante una situación conflictiva en el ambiente familiar: En esta investigación se identificaron tres: evadir el conflicto, enfrentarlo o postergarlo.</p>	<p>1.2.1 Evadir el conflicto.</p>
		<p>1.2.2 Postergar el conflicto.</p>
		<p>1.2.3 Enfrentar el conflicto</p>

<p>II. Relación entre emociones y conflicto</p> <p>En esta categoría de análisis se aborda el vínculo que hay entre emociones y conflictos. Esta categoría permite darse cuenta qué tanto el conflicto como las emociones están íntimamente entrelazados.</p>	<p>2.1 Todos los conflictos generan emociones</p> <p>En esta subcategoría se presentan casos en los que es el conflicto el que detona emociones específicas de las cuales los padres de familia son conscientes.</p>	
	<p>2.2 El origen de los conflictos pueden ser mis emociones.</p> <p>En esta subcategoría se presentan algunos casos en los que los conflictos son el resultado de emociones previas, no resueltas.</p>	
	<p>2.3 Resultados emocionales en los hijos ante el conflicto de los padres.</p> <p>En esta subcategoría se abordan las emociones que, según los padres de familia, sus hijos experimentan como consecuencia de sus conflictos.</p>	
<p>III. Abordando los conflictos desde la construcción de la paz.</p> <p>En esta categoría, se abordan las observaciones y alternativas que ofrecen los padres de familia después de la redefinición del conflicto para aportar a la</p>	<p>3.1 Al final, abordar el conflicto con buenas estrategias hace mejores personas y produce ambientes de paz en la familia.</p> <p>En esta subcategoría se presentan los aprendizajes de los padres en el proceso de redefinición del conflicto para generar ambientes de paz en el entorno familiar.</p>	<p>Escuchar las recomendaciones de los hijos.</p> <p>Desarrollar habilidades para negociar.</p> <p>Comunicación que resuelve conflictos.</p> <p>Flexibilidad y apertura.</p> <p>Tener consciencia de sí mismo</p>

<p>construcción de la paz en el ambiente familiar.</p>	<p>3.2 Comunicación que resuelve conflictos</p> <p>3.3 Ellos también nos ayudan a crecer, podemos escucharlos.</p> <p>3.4 Una de las habilidades necesarias para negociar es flexibilidad, la apertura, y la conciencia de sí mismo.</p>	
--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: elaboración propia

Categoría 1 ¿Qué sabemos del conflicto?

Esta categoría de análisis aborda las situaciones que las parejas con hijos en edad escolar primaria identifican como conflicto y las razones que pueden provocarlo.

Vale la pena relacionarse con los demás independientemente que al relacionarse con el otro se pueda tener roces o conflictos hasta por el hecho de que al acercarse a las personas y construir vínculos con ellos se pueden tener grandes satisfacciones.

Los conflictos pueden abordarse como un reto, como una oportunidad o como un problema. Pueden ser una fuerza que genere cambios en provecho de la sociedad; sin embargo, cuando éstos no se solucionan, pueden convertirse en detonadores de violencia.

Cuando las personas asocian el conflicto con algo negativo, preferirán evadirlo y/o esconderlo. Y eso disminuye la posibilidad de resolverlos o aprovecharlos.

Pero también el conflicto puede ser visto de forma positiva, desde aquí, el conflicto ofrece posibilidades de crecimiento.

Sobre el conflicto, Contreras, F. y Esguerra, G. (2006), puede decirse que forma parte de la naturaleza humana. Aguilar afirma "...el conflicto interpersonal es parte de toda relación humana" (Aguilar, 1997, p. 28). Pese a esto, se ha relacionado al conflicto con un fenómeno natural de la vida, que destruye, cuando en realidad puede convertirse, si está bien encauzado, en una fuerza que produce cambios muy

importantes, incluso aquellos que han modificado la forma de vivir y de relacionarnos a lo largo de la historia de la humanidad.

Los conflictos suelen convertirse en situaciones destructivas cuando no se solucionan, porque con el paso del tiempo se instalan en las pequeñas y grandes sociedades como comportamientos violentos. En las familias, que es el objeto de estudio de este trabajo, como una forma de relacionarse y comportarse y en las grandes sociedades, hasta que se convierte en una norma de comportamiento social.

Gaviota, una madre de familia, menciona al pedirle que defina lo que para ella es conflicto, que es el roce que se produce al poner a la luz las opiniones de cada uno, tanto de ella, como de su pareja, estas opiniones entendidas como puntos de vista de cada uno y ella menciona:

Yo el conflicto lo defino como roce, que muchas veces tiene que ver con la opinión, o sea que cada uno tenga su opinión. También como te digo las opiniones tienen que ver con el origen, pero yo creo que si una relación está basada en el amor es más fácil ceder porque el conflicto tiene que ver que ante diferentes opiniones, nadie cede, jajaja. (Gaviota 1)

La definición de Gaviota 1 coincide con lo que Peñafiel considera, al señalar que las personas se relacionan en el día a día y esto puede ocasionar que surjan diferencias en tanto comparten puntos de vista, pero que ésa es la riqueza que emana de esas relaciones, donde es necesario hacer un esfuerzo por comprenderse mutuamente y llegar a acuerdos. Por lo tanto, las relaciones interpersonales son una búsqueda constante de la construcción de nuevas experiencias positivas (Peñafiel et al, 2015 en Tejeda, 2019).

Por su parte, Rodríguez plantea: “el conflicto es la esencia misma de la vida” (Rodríguez, 1985, p. 1 citado en Hernández, 2007). Comenta también que nacer es un conflicto, que estamos en el vientre de la madre con condiciones especiales y al nacer todo cambia, por lo que es necesario adaptarse. La convivencia social también puede ser un conflicto de personalidades e intereses, todos estos entre

muchas cosas más, en las que existan diferencias de intereses, serán aspectos que provocan conflictos (Hernández, 2017)

El conflicto es entonces un choque de intereses. Sin importar el contexto. Es parte de la vida ya que, como característica natural al ser humano, habrá conflicto desde que debemos cubrir nuestras necesidades para sobrevivir.

Así lo considera Gaviota. Y ella incluye ya a otros actores; no es sólo ponerse de acuerdo, habla de intereses personales, de los cuales ni siquiera se ha hablado con antelación. Menciona incluso factores externos como a la familia política y a los intereses de cada una de ellas. En este ir y venir de percepciones y necesidades Gaviota aborda su definición de conflicto así:

Bueno yo creo que conflicto es que cada uno tenga una versión de las cosas y que no podamos ponernos de acuerdo respecto a lo que son las cosas. Yo creo que desde ahí empieza el conflicto. A eso súmale que cada uno quiere cosas diferentes de eso que ni siquiera hemos definido juntos. Y espérate, complícalo más, imagínate que las familias políticas quieren cosas diferentes de esa cosa que nosotros ni siquiera hemos definido como familia central y hacen que nuestra propia definición como familia central se vuelva un caos... Cielos qué difícil ¿verdad? Pues eso es llamarle diferente a la misma cosa, creer diferente de la misma cosa, querer cosas diferentes de la misma cosa y permitir que otros intervengan ante la misma cosa. ¡Ya puedes escribir un libro! jajaja (Gaviota 1)

Hernández, (2007, p. 53, citando a Aguilar,1996), destaca que “vivir, experimentar conflictos, es parte natural e indispensable de la vida”. Por consiguiente, la existencia de los conflictos es inevitable, por lo que aceptarlos como parte de la vida es necesario”, así como conocer la razón que los genera u origina es parte importante del proceso en el cual seremos capaces de abordarlos.

Carmen por otro lado habla de sus estados de ánimo como un factor determinante en su definición de conflicto, y parte de este trabajo es importante precisamente reconocer el origen de los conflictos:

Pues mira cuando estamos bien, fluye, trabajamos muy bien en equipo. O sea. como que somos, sí pues buen equipo. Cómo compañeros por así decirlo.

Cómo que no sincronizamos y eso. Pero cuando no, ¡ay no! es como una patada de burro, ¿Cómo dice el dicho? Hay un dicho que dice...entre mulas no más las patadas se oyen. (Carmen 1).

En la resolución de conflictos, la familia es el grupo más importante, pues aquí suceden las primeras interacciones y se aprenden los primeros sentimientos y afectos que unen a sus miembros, razón por la cual son el centro de este trabajo. La forma más común de experimentar el conflicto es el estrés, que combina dos elementos importantes, la presión y la tensión. Ante un mismo objetivo o meta, tener intereses distintos.

Rocío hace referencia a la armonía como una realidad que está, como un estado de bienestar en el que las familias pueden encontrarse y en su definición, el conflicto es un destructor de esa armonía. "El conflicto, yo defino el conflicto como algo que saca de armonía, tanto a las relaciones como a las situaciones. Por decirlo así. No necesariamente tiene que ser violento, pero sí, sí saca de armonía." (Carmen 1).

Los conflictos familiares requieren de habilidades sociales, como sensibilidad y empatía, así como comunicación y escucha que permitirán distinguir cuándo hay detrás de una determinada demanda un pedido de reconocimiento como sujeto, o una necesidad afectiva; lo cual le orientará en el procedimiento a seguir o el abordaje que la pareja experimentará hacia el conflicto. En el caso de Gaviota, ella reconoce que ha cedido ante los conflictos con su pareja. Sin embargo, ahora ella declara que, ante la experiencia de callar para no generar más problemas, se cansó y ahora responde. Por lo que para Gaviota esto es conflicto:

Que queremos los dos tener la razón, a mí por ejemplo me pasaba antes que él decía algo y yo decía bueno, pues para no hacerla de pedo, pues bueno pues está bien. Pero ya llegó un momento en que yo ya me ponía como de gallito con él, o sea él decía una cosa y yo ¿no, sabes qué? (hace expresión de pelea) ¿No? (Gaviota 1).

Como se ha mencionado, el Enfoque Centrado en la Persona es la base que apuntala a este trabajo. Este considera que las relaciones humanas se caracterizan por la percepción personal y con ello la subjetividad de cada persona y al interactuar

surgen las diferencias que pueden llevar a situaciones conflictivas. Aquí es donde el ECP puede aportar en el desarrollo de las potencialidades de las personas que intervienen en una relación, la intención es que cada integrante de la familia, particularmente los padres de familia asuman sus diferencias. La intención es ofrecer herramientas que permitan que estas personas sean capaces de interactuar de una manera sana y proactiva.

El Enfoque Centrado en la Persona propuesto por Rogers (1992), se basa en la relación entre padres, hijos, cónyuge es. Su importancia reside en crear una atmósfera con características que promuevan la capacidad que todo ser humano tiene para desarrollar su potencialidad, la tendencia actualizante.

Desde la perspectiva del Enfoque Centrado en la Persona se ofrecen herramientas de escucha y comunicación, entre otras, que permiten que las personas experimenten el autoconocimiento, y descubran herramientas personales que les permitan moverse hacia la autoaceptación propia y la de los otros.

Teniendo en cuenta los elementos anteriores, podrían tenerse posibilidades de entendimiento para reconocer la presencia de conflictos al interior de la familia y la búsqueda para su solución. Al respecto, Héctor manifiesta:

Pues ... Más que nada para mí es esa cuestión de estar discutiendo por algo que cada quien tiene su manera de ver, su punto de vista y que al final del día no se da a entender el uno al otro o el uno quiere que el otro entienda la parte que yo pienso y yo no entiendo la parte que el otro piensa. Es que la otra persona entienda mi punto, aunque yo no entienda a la otra persona así es como yo lo veo. Para mí eso es un conflicto. (Hector 1)

Tejeda menciona que “la orientación de la ayuda no va dirigida hacia un problema, una meta o una solución, sino a la persona como tal, centrada en la persona, y camina a su paso y a su ritmo” (Tejeda, 2019, citado en Martínez, 2006, p. 8). Y es aquí donde este trabajo encuentra una gran oportunidad, la de descubrir cómo es la relación entre “El conflicto y las emociones en padres de familia con hijos en edad escolar primaria”. Para que en un segundo momento se cuenten con elementos que permitan un trabajo de intervención creando un clima que a partir de la tendencia

actualizante, propia del ser humano, se logre impactar en la forma en que las parejas con hijos en edad escolar primaria abordan los conflictos y caminan desde la conciencia en el seno de estas pequeñas sociedades o familias, hacia la construcción de la paz.

1.1 Lo que provoca conflictos

En esta subcategoría de análisis se identificarán los detonadores que, de acuerdo con los padres de familia, provocan conflicto entre ellos. Los que se mencionaron con mayor frecuencia son el dinero como recurso de control, y la familia de origen que interviene sin límites de roles, así como asuntos de infancia no resueltos.

1.1.1 El dinero cuando es un recurso de control.

El control sobre el dinero se mide por la capacidad del cónyuge para decidir sobre su uso, y de gastarlo de manera autónoma, para necesidades personales y/o comprar bienes. Nivel y titularidad del dinero se refieren a las formas en que este se gestiona y se usa como forma de control. La persona que es el sostén del hogar es, probablemente, la que más controle. El caso de Gaviota es así, ella lo menciona en su entrevista cuando menciona: "... Le dije a mi hijo que se fuera conmigo (riendo) y no se fue conmigo (cambia su cara y se pone seria) porque su papá le dijo que si se iba conmigo no iba a tener dinero." (Gaviota 1).

Existe un modelo llamado "Modalidades de Gestión" (Pahl, 2007, citado por Coelho, y Ferreira-Valente, 2016), propuesto por Pahl y Vogler. Ellos desarrollaron una tipología de categorías de control y gestión del dinero como marco de análisis. La tipología se basa en las evidencias científicas sobre el acceso que tiene cada cónyuge al dinero y su esfera de la responsabilidad, de derechos y obligaciones y las prerrogativas respecto a los gastos del hogar. Revela un patrón complejo de interrelaciones entre los acuerdos relativos al dinero, la cantidad y titularidad de los ingresos y su implicación en el poder de decisión en la pareja, evidenciando cómo esta esfera de la vida familiar manifiesta patrones de desigualdad de género. En el modelo se menciona.

Mensualidad para Gestionar la Casa (MGC) en el que el hombre es el sostén del hogar. Éste da a su compañera una cantidad fija para cubrir los gastos

diarios. Él domina las decisiones financieras. Define la cuantía de la mensualidad y la gestión de los ingresos restantes. Esta modalidad se ha vuelto menos frecuente a medida que las mujeres han ido entrando en el mercado laboral (Coelho, y Ferreira-Valente, 2016, p. 23).

Gaviota 1 se queja del rol que tiene que vivir por no generar dinero para la familia y básicamente por el trato por parte de su marido que esto trae como consecuencia:

O sea, por ejemplo, a mí me encabrona que me diga que dependo de él, pero ahorita sí dependo de él, pero ahorita, es que si dependo de él ¿Si me explico? me pone energúmena. No me agrada, no me agrada esa sensación de, de decir que soy mantenida, no, no me agrada, o sea no me gusta, no sé por qué no me gusta (Gaviota 1).

Coelho y Ferreira sostienen que “La desigualdad de género es menos pronunciada en las parejas que gestionan conjuntamente el dinero, y particularmente pronunciada cuando el hombre asume el control total del mismo” (Coelho, y Ferreira-Valente, 2016, p.23).

Gaviota 1 también comenta que se siente incómoda por la sensación de dependencia, como si su trabajo no tuviera valor. "Nada, (sonriendo). Nada más que me dices ¿A qué te dedicas? y yo digo pues aquí chingándole en la casa." Gaviota 1.

El dinero como detonador de conflicto y recurso de control no es una experiencia de sufrimiento propia de la mujer, en el caso de los hombres puede llegar a afectarles al no sentirse valorados por su pareja. De hecho, Héctor menciona en su entrevista: “El hecho de que no se logren algunos objetivos, algún caprichito económico, este bueno, no me hace ruido, pero si no me hace sentir valorado tampoco y pienso y lo demás que sí tienes ¿por qué no lo ves? (Héctor 1).

Pahl, (2007, citado por Coelho, Lina y Ferreira-Valente, Alexandra, 2016), en su trabajo “Modalidades de Gestión”, hace referencia a la Gestión Integral por la Mujer (GIM), en la que el hombre da casi todo el sueldo a su compañera y se guarda una cantidad para sus gastos personales. La mujer es la responsable del presupuesto

del hogar y al llegar a fin de mes, se encuentran con recursos insuficientes para cubrir las necesidades familiares.

Una forma de resolver este ejercicio de control es modificando la forma en que se construyen las finanzas familiares, según el modelo (Pahl, 2007, citado por Coelho, y Ferreira-Valente, 2016), puede haber una solución si se modifica la gestión de las finanzas. En la Gestión Conjunta Parcial (GCP) solo una parte de los ingresos de la pareja se fusiona y se gestiona de forma conjunta para pagar gastos comunes. El resto lo mantiene cada cónyuge y decide, autónomamente, cómo usarlo. Héctor lo menciona de esta forma en su entrevista:

"Pues cuando me hace señalamientos de mi trabajo, de que "hay" cosas económicas ¿No? De que quisieran a lo mejor, pues todo mundo de que aspiramos a seguir creciendo, por ejemplo, dice:

No, pues ya deberíamos de cambiar de carro ¿No? Ejemplo, ni siquiera has podido comprar otro carro, y cuando ya te hacen un comentario de esos ya va directo al orgullo, así como ¿Apoco no puedes? "Y digo "pues vamos poniendo un negocio" esto o lo otro y ya de repente puede salir algo bueno de ahí porque me picaron la cresta ¿No? Me picaron la cresta, pero yo también ya vi si ella le va a poner esfuerzo y se lo digo ¿Tú le vas a poner esfuerzo o sólo me vas a seguir reclamando? (Héctor 1).

Es interesante resaltar que el dinero también es un detonante de conflicto en el caso de los varones, así lo menciona Héctor en su entrevista. Particularmente valdría la pena considerar que el varón puede sentirse desvalorizado por ser solamente el proveedor y porque en algunas ocasiones la mujer no parece reconocer el esfuerzo realizado o tiene estándares las altos respecto a la calidad de vida que el varón en su rol de proveedor le puede ofrecer.

Varios autores (Coelho, y Ferreira-Valente, 2016, p.23 citando a Vogler et al., 2008, p. 134) refieren "Que las mujeres tengan una mayor autonomía económica puede haber llevado a una separación en los asuntos relacionados con el dinero, puesto que esto les permite «tomar decisiones de gasto genuinamente autónomos en lugar de compartir / tener que dividir / negociar con sus parejas masculinas».

Este es un pequeño recorrido de la forma en que el dinero y la forma de administrarlo, incluso los roles de poder que otorga el manejo del dinero en una relación pueden ser motivo de roces en la relación, pueden provocar que ambos o que alguno de ellos se sienta desvalorizado, desmotivado y triste.

Pero también puede no ser factor de roce en la pareja si esto está hablado y negociado. En una relación en la que se promueve la autonomía económica o en la que la persona deja de valer sólo por lo que aporta y que esto está previamente acordado el uso del dinero, esto deja de ser un factor que produce dolor y desmotivación y definitivamente los roles de control desaparecen.

1.1.2 Cuando interviene la familia política

Al preguntarnos sobre el origen de las familias, podemos darnos cuenta de que ésta fue creada como resultado de la necesidad de pertenencia y sobrevivencia a lo largo de la historia, es un núcleo creador, reproductor, protector, inspirador. La familia, según Carreño Meléndez, y Morales Carmona, (2016), es el primer contacto con los otros, donde aprendemos las formas y comportamientos con los que nos relacionamos en la sociedad.

En la familia de origen se da la construcción de normas y valores que se han de convertir en prácticas. Una situación es que los tabúes generacionales recaen en los jóvenes y estos los reproducen en la vida cotidiana; esas prácticas, en su comportamiento, al ser consideradas una experiencia individual parecería que dentro y fuera de la familia no tienen un impacto social, al considerar que el mundo social funciona de la misma manera como lo hacen ellos y sus familias, en ocasiones opuestos a fortalecer los lazos familiares y sociales (Carreño Meléndez, y Morales Carmona, 2016, p. 85).

Gaviota hace referencia a lo anterior en su entrevista mencionando que la familia política en su relación sí es generadora de conflicto:

Las familias políticas sobre todo la de él, ha impactado mucho en nuestra relación, si ellos quieren algo seguro que habrá problemas. Yo trato de llevar la fiesta en paz, pero es muy complicado. Por ejemplo, el otro día de la fiesta de mi hija, claro que al final ni vinieron a ver a Vale. Trajeron un regalo antes

porque no podrían estar el mero día. ¿Tú crees? para nada y claro que eso hizo enojar a mi esposo y ya ves que no me habla. El papá trata muy feo a mi marido, eso es lo que yo he visto y ahora éste se desquita conmigo. (Gaviota 1).

Como lo menciona Gaviota su respuesta a la entrevista, la familia política expresa, su descontento, con sus actitudes, pero éste no es más que la expresión no verbal por haberse sentido ofendidos, ya que la había confrontado sus normas y valores. Carreño y Morales lo abordan de la siguiente forma: “La familia es el contorno de comunicación entre la cultura y el individuo, se puede abrir una discusión extensa si el contorno está dentro o fuera---- según el grupo social de pertenencia, por lo que pueden coexistir muchos tipos. El hilo conductor y de comunicación entre un grupo familiar y otro son las creencias, la ideología, las normas y valores de una época y de la sociedad. Las personas viven y se desarrollan bajo un grupo primario, donde la reproducción cultural se da en ese ambiente privado, se producen y conservan los valores del pasado, lo que Bourdieu llamó el habitus inmediato” (Carreño Meléndez, y Morales Carmona, 2016)

Héctor 1 hace referencia a lo mencionado por Carreño en su entrevista, en la que menciona a la familia política desde sus costumbres y valores como detonador de conflicto: “Con mi esposa es más fácil que tenga conflicto por todo el tema de que los adultos tenemos cierta programación de nuestras casas y es eso lo que a veces nos hace entrar en conflicto”. (Héctor 1).

Las familias políticas intervienen en las relaciones de pareja porque desde el principio no se han definido los roles ni los límites, esto es posiblemente porque éstas consideran a la nueva familia como una extensión de la propia, por lo que se sienten con autoridad para intervenir, y las nuevas familias repiten los roles de origen de manera inconsciente y automática.

Hay en esto una tarea muy grande por hacer, ya que es cultural, es parte de los usos y costumbres. Pero si realmente queremos crear en la familia entornos de paz, habrá que hacer conciencia para trabajar en dichos fenómenos.

1.1.3 Lo que vivimos en la infancia a veces no ayuda.

Para Reguillo (2004), las identidades culturales se desarrollan en diferentes espacios de convivencia, uno de ellos es el mundo constituido por nuestros lazos familiares y fraternales profundos y que son referente clave para nuestra interpretación, relación y acción en y con la vida social; el mundo en comunidad, cuyo núcleo vital lo conforman personas y creencias con las cuales nos sentimos identificados y que opera como fuente de verdades (Reguillo, 2004, p. 174). La familia entonces se convierte en un referente, pero si nuestra infancia en nuestras familias no fue armoniosa, ésta se convierte en un asunto a resolver, porque en la cotidianidad, en las relaciones de todos los días pueden producirse heridas de las cual no necesariamente nos damos cuenta, y que se quedan en el inconsciente como detonadores de futuros conflictos.

Como lo mencionaba anteriormente, a veces los conflictos que no sabemos resolver vienen de nuestra infancia no resuelta. Bourbeau (2016) en su libro *La guérison des 5 blessures Partie* (La Sanación de las 5 Heridas), hace una síntesis de las cinco heridas que mencionó en su primer libro. Las describe desde la activación de la herida hasta los comportamientos y la forma corporal que tienen las personas que han vivido esas heridas.

Según. Bourbeau, un ser humano puede tener varias heridas que pudo haber adquirido a lo largo de su proceso de infancia. Menciona la herida resultada de humillación, abandono, injusticia, traición y rechazo.

Estas heridas se manifiestan en la forma de relacionarse con el otro, con nuestras parejas, van con nosotros, nos acompañan hasta que nos damos cuenta y trabajamos en nosotros mismos para sanarlas. Al respecto Gaviota revela: "Mi papá ya tenía otra familia, yo igual que mi mamá, ajá exacto. Y así como un poco ha sido, como si fuéramos las segundas ¿Sabes?, Así como esa sensación de no es como la prioridad ¿Sabes? O sea, como que ya hay algo más que atender que nosotros." Gaviota 1.

En relación con ese tema, Bourbeau considera, "Herida de rechazo desde la concepción hasta el primer año de vida. El niño ha sentido rechazo por el padre del mismo sexo y no cree en su derecho de existir" (Bourbeau, 2016, p. 18).

"Y lo cierto es que uno espera de las parejas lo que uno no tiene resuelto en el pasado. Porque por ejemplo yo tuve mucha necesidad de padre, pero mucha necesidad de padre. Y a veces yo siento que le estoy cobrando la factura a mi esposo de mi padre. Eso no, este, no quita de que él sea, o sea, que sea, un cabrón y que yo también sea una cabrona con él ¿Me explico?" (Gaviota 1).

Sobre el mismo respecto, Carmen menciona:

Es que no tengo un recuerdo como muy tangible de eso así precisamente. Yo sólo sé por lo que dice mi mamá que yo era súper llorona de bebé, súper, súper, súper llorona y que siempre era ¿Qué quieres? Bibi, pañal, abrazo, bla, bla, bla. Dice 'es que podías durar dos horas llorando'. Yo no me acuerdo de que alguien me preguntara si me sentía bien. (Carmen 1).

"¿En tu infancia?"

"(Asienta la cabeza y sigue llorando)" Carmen 1

Es interesante resaltar que los padres generalmente no se dan cuenta del impacto emocional que producen en los hijos. Las acciones que realizan en lo cotidiano y las reacciones ante los hijos y sus comportamientos quedan guardados en los pequeños e inevitablemente aparecen en la adultez. Como dice Jung, en *The Development of Personality*:

Los niños se hallan tan implicados en la actitud psicológica de sus padres que no es extraño que la mayor parte de los trastornos infantiles puedan retrotraerse al clima psíquico del hogar [...] No cabe duda de que para los padres resulta de la máxima importancia juzgar sus síntomas a la luz de sus propios problemas y conflictos: es su deber en tanto que padres. Su responsabilidad a este respecto conlleva la obligación de hacer todo lo posible para no vivir de un modo tal que pueda dañar a sus hijos. En general, se pone demasiado poco énfasis en lo importante que la conducta de los padres resulta para los hijos: no sólo las

palabras cuentan, también los actos. Los padres deberían tener siempre presente el hecho de que la causa principal de la neurosis de sus hijos radica en ellos mismos. (Jung, 2021, p. 167).

Por esta razón es importante trabajar en la conciencia de los padres, en el resultado de sus acciones y reacciones ante los otros integrantes de la familia. Es necesario desarrollar en ellos la capacidad de reconocer su historia para no replicarla en los hijos y provocar en ellos emociones que los lleven al dolor y al sufrimiento, e incluso a la neurosis.

1.1.4 La comunicación que resulta en conflicto

El diálogo, la escucha activa y la comunicación asertiva, permiten pasar de oír y hablar a dialogar. Ya que cuando se dialoga se abre la posibilidad de entenderse, ya que revelamos quiénes somos. No siempre sabemos comunicarnos, pero es un gran paso darnos cuenta. Al respecto Carmen dice:

¿Sabes? Cuando la comunicación no es, te ataco y tú te defiendes, la comunicación no es eso yo creo que es lo que más veo y siento como el principio de nosotros hasta que ya decimos a ver, a ver, a ver, no es para agredir, es sólo para decir así me siento o qué pasa. Probablemente sé qué estás haciendo tú, pero no en un afán de señalar o de reclamo. (Carmen 1).

Una de las habilidades específicas que debe desarrollarse en las personas, es la de las habilidades comunicativas, entre ellas saber escuchar y saber hablar. Estas habilidades están presentes en todo nivel de interacción humana y resolver un conflicto implica saber escuchar lo que la otra persona expresa para poder entenderla y saber hablar para que el otro entienda lo que realmente se quiere decir sin que el otro se sienta afectado.

Por supuesto, porque él me ha dicho, este, ¿Cómo me ha dicho? que no soy comprensiva y entonces yo me pongo como energúmena y digo, "No mames ¿y entonces todo lo que hago aquí? Te escucho y todo lo que yo siento que doy y que lo invalide yo digo " Puta a mí, eso me pone, así como energúmena. (Gaviota 1).

A pesar de que la mala comunicación no es la única causa del conflicto, sí es una de las razones más importantes por las que el conflicto puede escalar y convertirse en episodios de violencia. Reconocer las bases y los objetivos de la comunicación asertiva puede convertirse en una herramienta para afrontar los conflictos, independientemente de sus causas.

En la elaboración de este trabajo de investigación, para el análisis de la información recopilada a través de las entrevistas, es importante considerar que en las relaciones humanas se presentan distintos tipos de comunicación que se dan entre las personas (Fundación Carlos Slim, 2017).

La comunicación pasiva, que se da cuando a las personas nos les resulta fácil expresar sus necesidades y les cuesta trabajo mantenerse firmes a sus creencias y tienen dudas para decir lo que piensan porque no quieren provocar conflictos. Es un tipo de comunicación que puede generar mucho desgaste emocional, frustración, al no exponer esos sentimientos del día a día. Se trata de no entrar en ningún momento en conflicto con la otra u otras personas. Ocultan sus sentimientos con tal de evitar cualquier tipo de confrontación o situación de tensión.

Un ejemplo de comunicación pasiva la comenta Héctor en su entrevista: "Sí ya hay muchas cositas que hay que platicar, o sea que los trastes, no son los trastes, lo que pasa es que no es más que se llenó hasta el tope los conflictos". Héctor 1.

La comunicación agresiva, entendida así a la que se manifiesta cuando una persona defiende sus derechos de forma agresiva, de manera verbal o incluso hasta física.

Esa forma de comunicación la menciona Gaviota desde su forma de relacionarse: "Este, mira, yo creo que somos disfuncionales en el momento en que no tenemos buena relación. Por ejemplo, mi esposo y yo hablamos gritando, este, sobre todo en momentos de tensión, hablamos gritando". Gaviota 1.

Respecto a la comunicación asertiva, esta se da sin que se recurra a la agresividad para comunicar ideas o emociones entre las personas. Se trata de afrontar de manera abierta y respetuosa las diferencias o críticas, de evitar el conflicto directo.

Al respecto, manifiesta: "Pues escuchar más, buscar más empatía, hablar directas las cosas, que a veces no les gusta mucho esa parte de mí, pero mi mujer ya me ha ido entendiendo y ya no se lo toma tan a pecho pues cuando le digo las cosas muy de golpe, o sea sabe que esa es mi personalidad." Héctor 1.

La comunicación puede ser fuente de conflicto, de ahí la importancia de estar conscientes del tipo de comunicación que se está llevando a cabo con la pareja y con la familia. La comunicación asertiva y el diálogo son estos elementos los que facilitan el camino hacia la transformación positiva de conflictos.

Es muy importante entender que la comunicación asertiva no garantiza que no habrá conflictos, pero proporciona las herramientas para abordarlos. Comunicarse de forma asertiva implica reconocerse vulnerables y necesitados de los demás; ser capaces de exponer los sentimientos, evitar prejuicios y dejar a un lado la necesidad de tener la razón; y buscar entonces comprender y ser comprendidos. Reconocer las propias carencias es muy importante, ya que es probable que este sea el origen del conflicto.

1.2.-Respuesta ante el conflicto

Esta subcategoría de análisis presenta la forma o estrategia que utilizan los padres ante una situación conflictiva en el ambiente familiar. En esta investigación se identificaron tres respuestas: evadir el conflicto, enfrentarlo o postergarlo.

La manera de afrontar los problemas es diferente en cada persona, pero lo peor que se puede hacer es creer que los problemas se van a resolver solos, ya que éstos deben enfrentarse voluntariamente, antes de verse obligados a que las circunstancias conduzcan a soltar a quien se ama por realmente triste y penoso que sea.

Peck (1978), menciona "en realidad, en la manera de afrontar los problemas existe un problema más primitivo y destructivo que los intentos inapropiados de hallar soluciones instantáneas; se trata de un defecto más común y generalizado: la esperanza de que los problemas desaparezcan solos" (Peck, 1978, p. 30).

Se entiende como conflicto al abordaje de un asunto en el cual se existen diferentes intereses ante el mismo objeto. Ya que en este proceso intervienen personas es un hecho que éste se alimenta de emociones. Por lo tanto, para entender los procesos y las formas en las que se abordan los conflictos, es necesario estudiar la influencia de las variables emocionales que los rodean.

El modo en que los estados de ánimo de las personas orientan sus estrategias al abordar los conflictos depende en gran medida de los estados de ánimo de las personas que intervienen en la situación y la elección de las estrategias con las que se abordará el conflicto estará influenciada por una fuerte activación emocional.

De acuerdo con Thomas y Kilmann (1976), citados por Munduate, L., Ganaza, J., Alcaide, M., (1993), los estilos con los cuales abordamos el conflicto tienen que ver con dos dimensiones o intereses, uno es por nosotros mismos y el otro es por las otras personas. Por satisfacer los intereses propios o los de los demás y sus emociones y motivaciones.

Por un lado, se encuentra la integración en el que aparece un alto interés propio y un alto interés en los demás, la evasión que es bajo interés en las necesidades propias y bajo interés en las necesidades de los demás. Por otro lado, el compromiso de la teoría de Thomas y Kilmann, empata con lo que en este trabajo llamamos Abordar el conflicto, en donde ambas partes ceden a su posición para y encuentran una solución aceptable para ambas partes.

De acuerdo también con Thomas y Kilmann (1976), existen cinco estilos básicos de abordar el conflicto: competir, colaborar, evitar, acomodar, y convenio o negociar (citados por Munduate, L., Ganaza, J., Alcaide, M. 1993).

Competir implica cuidar los propios intereses por encima de los demás. su preocupación es únicamente por sí mismo y es muy baja por el conflicto.

Acomodo implica renunciar a los intereses propios y el conflicto se vuelve lo más importante.

Evitar, por otra parte, implica que no es importante ni la persona, ni el conflicto. Sólo que hay que alejarse del conflicto como si desapareciera por sí solo.

En la **colaboración** puede notarse una preocupación auténtica por las dos partes del conflicto; se reconocen de manera igualitaria los objetivos personales y se construye una relación colaborativa.

En el **convenir y negociar** la intención es establecer un compromiso mutuo, es aquí donde se comienza a construir la paz desde el conflicto al preocuparse por las metas personales, pero también por las de los demás. Esta puede ser la herramienta que ponga fin a conflictos largos y situaciones tensas.

En las entrevistas se encontraron con mayor frecuencia respuestas que hacían alusión a Evitar, como Postergar. Acomodarse y enfrentar en dónde la negociación y el autoconocimiento resultan ser las mejores herramientas para hacer de las familias y las emociones que se gestan ahí y sus interrelaciones un lugar seguro y de paz.

1. 2. 1 Evadir del conflicto

Afrontar los problemas es difícil, si por lo general se les deja pasar por alto, esta situación se convierte en una tendencia personal a evadir el conflicto, esperando que éstos se resuelvan por sí solos. Todos tenemos una forma de afrontar los problemas, sin embargo, hay quien elija no enfrentarlos y decir que no ha pasado nada, decidimos voluntariamente no enfrentar problemas e incluso negarlos. Sobre ese respecto menciona Gaviota 1 en su entrevista: "Y después de mucho tiempo yo me separé seis meses de mi familia, yo me fui de la casa, esperando que mi hijo se fuera conmigo (riendo) y no se fue conmigo" Gaviota 1.

Por su parte, Carmen afirma: "Pues yo creo que algo así. Sí porque es como si uno no lo ve mal, a lo mejor pasa algo y no tuve tiempo de resolverlo o no lo ves o como que lo dejas ahí pero no lo borraste, pero no lo procesaste y tampoco lo gestionas tú o lo volviste a abordar, es como a 1 y luego a 2 y así se va acumulando." Carmen.1

Evadir no siempre evitar, en el caso de Héctor, por ejemplo, se reconoce a si mismo muy frontal por lo que prefiere esperar un poco y luego afrontar la situación.

Verbalmente no siempre, no siempre, porque a veces siento que no vale la pena entrar en un conflicto que se puede resolver de otra manera, porque soy muy

frontal en la manera en que digo las cosas y a veces eso a la gente como que no le gusta tanto. Además, no me gusta acordarme de cosas tristes, es mejor que la memoria sea selectiva, a mí no me gusta estarle escarbando tan atrás pues. (Héctor 2)

Por otro lado, evitar abordar una situación puede estar relacionado con la precaución y el autocuidado, ya que abordar asuntos que se relacionan con experiencias dolorosas del pasado puede provocar un problema mayor. Menciona Gaviota: "También eso he estado aprendiendo en este tiempo a decir "A ver eso vale la pena", qué tanto ha sido mi responsabilidad y qué tanto no y a chingar a su madre. Ni un pinche gramo de energía voy a desgastar en esa situación. Ni uno, a lo que sigue." (Gaviota 2).

Evadir el conflicto puede ser tal vez creer no tener los recursos para afrontarlos. Pero cuando se hace esto, el conflicto está allí, pero es ignorado, y al hacerlo, al no abordar la situación decidimos evitarlo, y es aquí donde un asunto que sólo era diferencia de intereses, o autocuidado, puede convertirse en un conflicto.

1.2. 2 Postergar el conflicto

Posponer un conflicto es posible siempre y cuando sea lo mejor para los resultados de la situación. Si una situación produce roces que pueden convertirse en un conflicto una buena estrategia es postergar el momento de afrontarlo.

Pero puede suceder que la situación ya es un problema y no se afronta por falta de seguridad de los integrantes de la familia, por miedo, por falta de interés o tal vez porque los implicados consideran que no tienen recursos especialmente emocionales o la forma de resolverla, entonces posponer se convierte en una forma de evitar.

A continuación, se presentan algunas evidencias: "Sí cuando están de malas yo digo "bueno esto ahora ni le muevo", pero yo creo que estar de malas es una emoción muy superficial ¿No? Porque seguramente hay algo detrás, y ese detrás a mí se me facilita mucho cuando me lo dicen que tratar sólo con la primera emoción que veo." (Carmen 1).

Postergar puede tener aparentemente una connotación negativa, pero no siempre es así. Es asertivo, una muestra incluso de madurez o inteligencia emocional. Saber elegir el momento de platicar y abordarlo de manera que no se desborde puede ser mejor que abordarlo al momento sin un adecuado manejo de emociones.

Pues veo sí vale la pena, si veo que es un tema que no me hace tanto ruido, este, no lo toco en ese momento y busco un momento en dónde a lo mejor no esté tan enojado porque a veces sí estoy enojado, pues no va a salir una buena plática ahí. (Héctor 2).

Cómo lo menciona Héctor en ocasiones es mucho más inteligente elegir, y decidir si vale la pena abordar una situación que puede convertirse en un conflicto y por lo tanto resulta mejor retirarse.

1. 2. 3 Abordar el conflicto

Es importante además el cambio de actitud ante el conflicto. Una actitud negativa, lleva al desgaste. Una vez que las personas adquieren conocimientos de cómo manejar el conflicto, encuentran opciones para manejarlo, se dan cuenta que es la vida misma, que no se termina, y que, atendidos de una buena manera, pueden salir más fortalecidas, que pueden tener un acercamiento positivo con las personas en conflicto, que puede ser una fuente muy rica de información para el aprendizaje, y que existe la opción ganar-ganar de las dos partes.

Álvarez y Núñez (2007), refieren que las habilidades que facilitan afrontar el conflicto desde un punto de vista constructivo, son la toma de perspectiva, la visión desde el otro, tratar de reconocer sus sentimientos e intereses (empatía), las habilidades de comunicación, ya que permiten explicar eficaz y respetuosamente ideas y escuchar con atención e interés al interlocutor (escucha activa) y las habilidades emocionales que permiten reconocer las emociones negativas principalmente el enfado, y controlarlas.

Es importante reconocer nuestras propias carencias, ya que es probable que este sea el origen del conflicto. Un conocimiento de nosotros mismos, de nuestros sentimientos y necesidades insatisfechas. Así lo expresa Peck (2007)

Y así, la niña creció sintiendo que era algo de poco valor, que no valía la pena ocuparse de ella y, por lo tanto, ella misma no se estimaba ni se cuidaba. No sentía que en su caso valiera la pena disciplinarse. A pesar de que era una mujer inteligente y competente, necesitaba la más elemental instrucción en cuanto a disciplina porque le faltaba una estimación realista de su propio valor y del valor de su tiempo.

Al respecto, Gaviota menciona en su entrevista que ella se reconoce insegura, y que, en medio de tanta violencia, ha olvidado sus talentos: "Pero digo, es que tengo que reponerme por eso yo creo que regresé a terapia también, porque, porque, tengo que estar como más fuerte y enseñar a mi hijo que no siempre voy a estar así, ¿Sabes? Como insegura, y hay veces que, o sea a hay veces que incluso se me han olvidado como todos mis talentos ¿sabes? Y ahorita estoy con ese trabajo, con volver a reconectar con quien verdaderamente soy." (Gaviota 1).

Gaviota, como otros padres de familia reconocen sus limitaciones, ya sea que fueron derivados de su infancia, o resultado de su relación actual con su pareja. Peck menciona que el trabajo de reconstrucción, y de adquisición de dones que abonarían a la autoestima, que fueron negados, puede ser un proceso largo, y doloroso y que en algunos casos puede durar toda la vida.

"Cuando un niño no ha recibido estos dones de sus propios padres, podrá quizás adquirirlos de otras fuentes, pero en este caso el proceso de adquisición es invariablemente un penoso camino cuesta arriba que a menudo dura toda la vida y con frecuencia resulta infructuoso" (Peck, 2007, p. 26).

Es por esto que, en la búsqueda para recuperar esos dones y fuerza en su autoestima, la persona por su cuenta puede realizar esfuerzos propios de acuerdo a sus posibilidades y condiciones: "Que por lo menos ya me estoy haciendo cargo, o sea como que no estoy como a la deriva de pobre de mí, sino que ya ahora ya digo " A ver" o sea me sostengo como medio voy pudiendo". (Gaviota 2).

Darse cuenta es uno de los sucesos más importantes en el encuentro con sigo mismos. Rogers (1992), habla de este proceso como el inicio del camino a la transformación. Carmen se da cuenta que ella y sus hábitos también son detonantes

de conflicto en su familia y manifiesta: "Porque a diario me ando metiendo en todo por resolverlos. O sea, también mezclado entre lo que quiero y soy como a mi manera ¿No? Cómo que controlo y sale a mi manera ¿No?" (Carmen 2).

El individuo ve la realidad como una totalidad y que puede ver sus experiencias como positivas o negativas en función al enriquecimiento de su organismo y por lo tanto tiende a buscar experiencias positivas (Contreras y Esguerra, 2006). Los padres reconocen que no fueron educados para expresar sus emociones, incluso no estaba permitido estar tristes, y ahora que son adultos y que son padres experimentan la confrontación de una infancia con emociones negadas y una adultez que requiere de habilidades para acompañar y permitir al otro que sienta y se exprese, desde la aceptación positiva y la empatía, pero sin recursos.

O sea, antes era como ¿por qué estás enojado? Cómo nadie debería estar enojado, nadie debería estar triste, solo es siempre estar de buenas porque lo otro es negativo como que no, no, no, no enriquece o no sé. Y ahorita cómo que digo o sea ¿neta sí se puede? o sea ¿sí está bien? Y ¿Si se debe de sentir? Y ¿Si lo superas así más? Y me pregunto cómo llego de acá a acá. Cómo llego y qué rompo y qué creencias tengo que romper y que paradigmas, qué sanaciones tengo que hacer, no sé, qué terapias, qué tengo que dejar ir... (Carmen 1).

La percepción que tenemos de la vida y nuestra relación con ella, de alguna manera determina la conducta de las personas, en este caso de los padres de familia. Si una persona tiene una percepción amenazante, ya que así percibe la realidad, ésta afecta su conducta en cada momento particular porque es la realidad vivida. Y si su percepción le permite ver posibilidades de armonía entonces adecua su comportamiento. Dicho de otra manera, podemos considerar que su percepción es lo que construye la realidad y es con esa realidad que construimos con la que nos relacionamos por lo que en la medida en la que somos capaces de mirar, de darnos cuenta y de permitir gracias a nuestra fuerza interior y a la tendencia actualizante, en esa medida seremos capaces de caminar, aunque el camino sea largo, de modificar para construir relaciones sanas y duraderas.

Relación entre emociones y conflicto

En esta categoría de análisis se aborda el vínculo que hay entre emociones y conflictos. Lo que permite darnos cuenta qué tanto el conflicto como las emociones están íntimamente entrelazados.

Y si el conflicto que se genera al interior de una familia evidentemente es un gran reto dar una solución cuando están incidiendo los aspectos emocionales en las relaciones de los cónyuges, padres-hijos o entre hermanos. En estos conflictos, particularmente por el lazo emocional entre las partes se involucran las emociones y sentimientos.

Es de esperarse que la familia sea un lugar seguro particularmente en lo que se refiere a las relaciones y a las emociones que resultan de ellas, para ello es necesario que en este espacio sea permitida la expresión de sentimientos, la creación de un ambiente amoroso y la complicidad entre los miembros. Es necesario por lo tanto que padres e hijos sean capaces de describir sus sentimientos.

Es importante admitir que un conflicto está influido por el estado emocional que experimenta cada uno, reconocer con la claridad sobre el papel que juegan las emociones en este estado y el ánimo de las personas, así como tratar de entender y prever la incidencia de las variables emocionales en los procesos de gestión del conflicto posibilitará una mejor salida que beneficie a las partes.

Categoría II.- Relación entre emociones y conflicto

2.1 Todos los conflictos generan emociones

En esta subcategoría se presentan casos en los que es el conflicto el que detona emociones específicas de las cuales los padres de familia son conscientes.

La literatura afirma que los individuos que experimentan emociones y estados de ánimo positivos tienden a comportarse de modo más cooperativo y conciliatorio. Es por ello que los estados de ánimo influyen sobre la elección de las estrategias de gestión de conflicto. Concretamente, se ha hallado que el afecto positivo predice la estrategia de integración, mientras que el afecto negativo predice la estrategia de dominación. (Montes, Rodríguez, y Serrano, 2014.)

Es importante conocer las emociones y los sentimientos, incluso conocer la diferencia. Es un hecho que, si no somos capaces de conocerlas y llamarlas por su nombre, si no somos autoconscientes, tampoco seremos capaces de autocontrolarlas. Incluso si no somos capaces de identificar las emociones del otro y las propias, mucho menos negociar en tanto ellas influyan. No existen emociones buenas o malas, solo existen emociones y eso está bien. Menciona Carmen en su entrevista: "Sí, mi marido se siente ...eso como desvalorizado por la falta de atención, así como, 'Pues yo no pinto tanto como los niños ahorita', por ejemplo, y es que siempre están primero las necesidades de ellos y después entonces la mía, la mía de él porque la mía es la cuarta, ¡Uuuuy!" (Carmen 1).

De igual manera agrega:

"Yo también, igual que él pues te puedo decir que también desvalorizada, lo que pasa es que le estoy poniendo más peso; en mi creencia y en mi perspectiva es que los niños solamente por pequeños pues te necesitan en muchas maneras... Entonces en mi mente justifico esto en decir 'Ellos y después lo que sigue' y después es como, pues sí lo que sigue es mi esposo y después yo." Carmen 1.

Carmen, en esta entrevista nos muestra que se da cuenta, que sabe que existe una emoción tanto en ella como en su esposo, y esto ya es un buen comienzo. Como lo hace notar Rosa Larios "La autoaceptación no es resignificación pasiva sino una búsqueda de significados nuevos en lo que la vida me presenta hoy y ahora, en todo momento de mi vida. Darse cuenta es una capacidad única del ser humano." (Larios, 2010, p. 23).

Una vez identificadas las emociones que se suceden en la cotidianidad de la familia, es necesario identificar cómo esta cotidianidad genera emociones que se convierten en conflicto. Destaca Héctor de esto en su entrevista: "A veces este, (ella lo lastima) pues minimizando la situación diciendo 'Es sólo un cepillo de dientes o no te pasa nada'. Como no validando pues esa molestia y pues yo creo que todo el mundo, nuestras emociones valen ¿no? Entonces hay que buscar la empatía del otro lado cosa que no siempre ocurre, cuando no hay suficiente empatía y se minimiza la

necesidad de la otra persona de ser atendido en lo que se le está requiriendo pues pasa que ya se hacen los conflictos más fuertes ¿no?" (Héctor 2).

Cuando los conflictos no son resueltos, independientemente de la forma en que cada uno de nosotros decide afrontarlos siguen provocando las mismas emociones que provocaron al principio. Si realmente tenemos la intención de modificar el clima en la familia es necesario afrontarlos y sanarlos.

No, no está resuelto. Por eso te digo se quedó ahí atorado el plan y está generando a lo mejor una emoción de ansiedad o no sé cuántas emociones, no sé si la ansiedad se cuente como una emoción, como una sola emoción o si son muchas emociones que luego se encierran todas en la ansiedad. (Héctor 1).

El Enfoque Centrado en la Persona propuesto por Rogers (1992) se basa en la relación entre padres, hijos, cónyuges, así como relaciones laborales, etc. Su importancia reside en el principio básico de crear una atmósfera con características enriquecedoras que activan la tendencia actualizante, la cual, es la capacidad que tienen todas las personas para desarrollar su potencialidad, creatividad, confianza, que a veces se encuentra latente en espera de estar en las condiciones adecuadas para ser liberada. De esta manera la persona experimenta cambios constructivos que la llevan a la autoaceptación y la de los otros. (Tejeda González, 2019, p. 37).

Afirma Gaviota: "Entonces me dio mucha crisis existencial con este rollo de si estoy acompañando bien a mi hijo, si le estoy poniendo límites o si me estoy excediendo en estar diciéndole cosas, en donde yo pienso que lo estoy persuadiendo y en realidad lo que estoy haciendo es bajándole su autoestima, no sé. O sea, no sé si te ha pasado, pero yo, muchas veces me cuestiono si soy una buena madre" (Gaviota 1).

2.2 El origen de los conflictos pueden ser mis emociones

En esta subcategoría se presentan algunos casos en los que los conflictos son resultado de emociones previas, no resueltas. "Dice Rogers, que entre más sea la aceptación hacia un individuo, mejor resulta la relación que yo creo. Esta aceptación

sugiere un cálido respeto hacia la persona.” (Rogers, 1992, cit. en Tejeda González, 2019, p. 64). Carmen y Héctor lo mencionan en sus entrevistas, ellos reconocen un punto débil. Reconocen que hay un detonador personal que los lleva al conflicto.

Bueno cuando no hay empatía para...o sea como que no es la conexión para lo que se está platicando como que la otra persona ya empieza a atacar directo al punto débil ahí empieza a surgir enojo. Pero ahorita no me acuerdo digo hace tiempecito que no nos peleamos, gracias a Dios y hemos estado bien. (Héctor 2).

A pues porque le digo, le digo”, ¿"Oye van pinches miles de veces que te digo que no hagas eso y sin embargo lo haces? ¿Qué te pasa? me emputa. (Gaviota 1).

Y si se enoja por eso dices "No es que aquí ya hay un conflicto que es más que lavar los trastes, a lo mejor hay que buscar otro planteamiento o ver qué está pasando. (Héctor 1).

“Cuando acepto el enojo y me apropio de él, estoy en condiciones de elegir lo que quiero hacer con él”. Para esto es importante utilizar los antídotos de la cólera, que en Desarrollo Humano es “aceptación positiva incondicional, congruencia y empatía” (Larios, 2010, op. cit. en Tejeda González, 2019, p. 77).

Durante todo este tiempo que hemos estado unidos yo he estado trabajando, pero ahora con la pandemia no estoy trabajando. Pero si todo el tiempo he estado trabajando y en esta ocasión no he trabajado, ¿Por qué me siento tan, tan, ofendida que me digan que estoy dependiendo de alguien? Pero es algo interno pues, o sea tiene que ver conmigo. Y entonces como ya sabe que ahí me duele, este, le, le, le mueve. (Gaviota 1).

“Dice Rogers (1992), que para que una persona logre expresar abiertamente sus sentimientos debe sentirse libre de juicio y comprendida, para luego entonces experimentar la aceptación de sí misma y de la otra persona en la relación.” (Rogers, 1992, cit. en Tejeda González, 2019, p 88).

Hay muchas maneras en las que uno puede encontrarse a sí mismo en el mundo,

y haciendo contacto con las "emociones" y los "estados de ánimo", el cuerpo reporta estados corporales. Las percepciones corporales cotidianas anuncian nuestras emociones y a nuestros estados de ánimo.

“(…) las participantes experimentaron las sensaciones y emociones que les mostraba su cuerpo, lo que las llevó a hacer conciencia y aceptar que es poca la atención que ponen a sus necesidades, así como buscar alternativas que las ayuden a una resignificación de sus acciones. Menciona Larios, que ‘La autoaceptación no es la resignación pasiva, sino una búsqueda de significados nuevos, en lo que la vida me presenta hoy, aquí y ahora, en todo momento de mi vida’” (Larios, 2010, cit. en Tejeda González, 2019, p. 66).

2.3 Resultados emocionales en los hijos ante el conflicto de los padres

En esta subcategoría se abordan las emociones que, de acuerdo con los padres de familia, sus hijos experimentan como consecuencia de sus conflictos.

Existen diferencias entre los hábitos emocionales inculcados por padres que surgen de las necesidades emocionales de sus hijos y que dan como resultado, una educación empática, y aquellos que, al contrario, están exentos de empatía y por lo tanto ignoran la ansiedad de sus hijos de manera que se relacionan con ellos a gritos, y a golpes sin razón.

Jiménez y López (2011), en su trabajo de investigación titulado *la inteligencia emocional y el rendimiento escolar: estado actual de la cuestión*, sostiene que, aunque la escuela parezca el lugar lógico para la promoción de la inteligencia emocional y el conocimiento, es importante recordar que el aprendizaje de las habilidades emocionales empieza en casa.

Tratando de enmarcar la situación de Gaviota, ella forma parte de una familia “disfuncional” dice ella misma, es mamá de un hijo y ha tenido problemas con su esposo desde hace varios años. Su esposo es un hombre divorciado con dos hijos de su familia anterior. La relación de Gaviota con su esposo es agresiva, ella la considera así, por lo que bajo este contexto me permito presentar las afirmaciones de Gaviota y su preocupación por su hijo.

Y entonces ahí empezamos a discutir y a pelear. Y [...] creo que mi hijo siempre estaba preocupado porque nos veía peleando, él siempre estaba atento a que no nos fuera a pasar algo. Yo creo que a lo mejor no llegaremos a golpes... pero si nos hablamos muy fuerte. Entonces mi hijo siempre ha estado como en tensión, sobre todo cuidándome a mí. (Gaviota)

Desde el punto de vista de María Montessori en *The Child in the Family*, "Ningún problema social es tan universal como la opresión infantil... Ningún esclavo fue tanto la propiedad de su dueño como ocurre en el caso del niño". (Montessori M., 1970, p.166), y Gaviota da cuenta de ello. "Y muchas veces uno como mamá, actúa como uno piensa que en ese momento es lo correcto o también actúas por impulso o actúas por enojo o actúas por decepción, por lo que sea, pero al final actúas, y hay un resultado por lo que actúas ¿No?" (Gaviota 1).

Como Montessori lo hace notar, los niños al no defenderse se convierten en esclavos de los adultos, sin embargo, los momentos en que el niño siente que sus emociones son captadas, aceptadas y correspondidas con empatía, produce en padres e hijos una forma de relacionarse, y es posible que la exposición a momentos de armonía o de falta de ésta entre padres e hijos determine en buena parte, las expectativas emocionales que tendrán ya de adultos. Lamentablemente cuando los padres no muestran empatía hacia una serie de emociones de su hijo, éste dejará de demostrar esas emociones.

Carmen hace referencia a la forma en que se relacionó con sus emociones cuando era niña "Sí, era cómo decir, "Si no te salió sangre, no llores". Era como regla y decía "¿Te salió sangre? Y pos no. O el típico " ¿Ah tienes ganas de llorar?, Pues ahí te va una nalgada para que acabes de llorar. Sí era como así en mi casa." (Carmen 1). Carmen como otros padres, experimentan lo que señala Alice Miller en su libro *Prisoners of Childhood*, en donde sostiene que "dentro de veinte años estos niños serán adultos que tendrán que cobrárselo todo a sus propios hijos" (Miller 2008 p. 166).

Sobre todo, cuando no lloro porque vemos la tristeza como que no debe demostrarse, ni de sentirse ¿No? Cuando estás triste es para ti, y vete a tu

cuarto y que nadie te vea llorar...porque siempre creí que la tristeza era mía (llora). Y no debía compartirla, ¿Me explico? O sea, cómo... (guarda silencio). Porque es como si la contagiara, no sé cómo que me sentía culpable de hacer sentir mal al otro por decirlo de alguna forma. (Carmen).

Los padres no nacimos preparados, enseñados para criar a nuestros hijos, específicamente para poner límites. Sostiene que algunas veces los papás podemos ser buenos con los hijos pero que cuando hay una crisis tomamos acciones que no tienen que ver ni siquiera con la situación y que es una forma en la que creemos que ejercemos control y ésta es una disciplina inapropiada.

Y se lo dije "¿sabes qué hijo?", y se lo dije no con el afán de solaparlo a él. Sino que digo "Yo también me siento de la chingada". Y yo le exijo cosas a él porque a veces siento que es como una proyección o es un espejo él para mí, de recordarme que yo estoy de la chingada y ni siquiera necesito darle un pinche sermón porque él me está viendo como estoy ¿Me explico?" ..."Mmmm. También cuando estaba más chico mi hijo yo lo regañaba mucho en mi querer ser buena mamá creo que la regué. (jajaja) me río así porque yo creo que si me pongo seria voy a llorar. (Gaviota).

(...) cuando los niños aprendieron en virtud del amor de sus padres a sentirse valiosos, es casi imposible que las vicisitudes de la vida adulta les destruyan. El sentimiento de ser valioso constituye una de las bases de la autodisciplina porque, cuando uno se considera valioso, se cuida a sí mismo de todas las maneras que sea necesario. La autodisciplina implica estimarse y cuidarse a sí mismo (Peck, 2007, p. 24) Sin embargo, cuando ante un conflicto los padres los regañan con frecuencia y sin sentido, los hijos pueden volverse vulnerables ante la vida.

Yo dije "no es justo eso". Porque uno como hijo quiere escuchar de los padres que se sienten orgullosos de uno, qué somos los únicos, irrepetibles, especiales. Entonces yo dije "Lo único que estoy logrando con mi hijo es, este, nomás decirle las cosas negativas [...]. No sé si le estoy poniendo límites o si me estoy excediendo en estar diciéndole cosas, en donde yo pienso que lo

estoy persuadiendo y en realidad lo que estoy haciendo es bajándole su autoestima, no sé. (Gaviota 2).

Categoría III.- Abordando los conflictos desde la construcción de la paz

En esta categoría se abordan las observaciones y alternativas que ofrecen los padres de familia después de la redefinición del conflicto para aportar a la construcción de la paz en el ambiente familiar.

El conflicto no es bueno ni malo, es conflicto. Es la fricción que resulta de la decisión de dos personas que tienen intereses distintos ante el mismo tema. Existe entonces una visión positiva del conflicto, que refuerza la cohesión interna en la familia como grupo, acerca a las personas en conflicto. Al negociar por el bien de la mayoría, establece un equilibrio de poder. Ofrece la oportunidad de señalar necesidades, de modificar reglas, normas, y poner límites. Si los vemos como una oportunidad podremos aclarar puntos de vista y posiciones y revelar problemas que no se han expresado, pero, desde un lugar seguro. Esto evita que las relaciones se estanquen porque siguen aprendiendo del otro por lo que estimula el interés hacia el otro, por lo que la otra parte siente y piensa.

Desde las primeras ciudades se abordará el conflicto fundamentalmente en el ámbito de las relaciones interpersonales, (con la familia, amigos del barrio, compañeros de escuela, sus docentes). Al respecto, Cascón (2000), citado en el documento de la Fundación Carlos Slim. (2017), plantea que desde la educación para la paz se concibe al conflicto como algo positivo e ineludible que debe ser el centro de atención. Para ello se debe trabajar con aquellos pequeños conflictos que cotidianamente se presentan y también con los grandes conflictos (sociales, comunitarios, internacionales).

Por su parte, Andrade (2007), refiere "Desde la perspectiva positiva del conflicto afirma que se debe aprovechar la existencia de ellos como un mecanismo de crecimiento personal y grupal que contribuya a la sana y armónica convivencia". (Andrade, 2007, p.115).

3.1 Comunicación que resuelve conflictos

En esta subcategoría se aborda la posibilidad que los padres ofrecen de crecer hacia la paz, haciendo uso de las estrategias que los hijos aportan ante situaciones de conflicto, asimismo se presentan los aprendizajes de los padres en el proceso de redefinición del conflicto para generar ambientes de paz en el entorno familiar.

La escucha activa implica sintonizar con la otra persona dejando momentáneamente a un lado los propios puntos de vista para percibir y comprender lo que el otro quiere comunicar. Este ejercicio comunicativo es la base para comprender mejor el conflicto y por lo tanto poder solucionarlo. Particularmente cuando las emociones intervienen en el conflicto. (Pérez 2001, citado por Andrade, 2017), manifiesta que aprender a escuchar a los demás de modo activo es uno de los aprendizajes fundamentales para poder solucionar conflictos y facilita el proceso de mediación.

Por lo tanto, una escucha activa va de la mano con una expresión más profunda y continua de necesidades y sentimientos, si a esto se le agrega un cambio positivo de actitud ante el conflicto, se podrá atender de una mejor forma. Es importante que las partes involucradas logren entenderse entre sí, ya que así se pueden encontrar soluciones que beneficien a ambas partes. Cuenta Héctor en su entrevista, ante la pregunta del entrevistador: A: "Puedo pensar entonces que tú crees que la comunicación es muy importante para todo esto."

Sí es muy importante muy, muy importante porque...y cuenta desde el tono con qué lo dices ¿No? A menos de que ya te conozcan lo suficiente y digan sabes que así hablo y que hablo golpeado y que ya te conocen y dices pues bueno esta gente no se ofende, pero alguien que no te conoce, este pues sí se puede llegar a ofender. Y no sólo se puede llegar a ofender, se puede llegar a retirar.
(Héctor 1)

La comunicación por lo tanto es una herramienta importante para acercar a las personas y dar información para transmitir sentimientos, generar vinculación mediante el afecto y la empatía, todo esto es fundamental que se genere al interior de las familias para contribuir a un desarrollo pleno y de paz.

Sí es un recurso, claro que sí, a lo mejor no lo podemos hablar en el mismo momento, cuando el asunto está más fuerte, los dos somos de la creencia de que cuando estás enojado no tomes decisiones ¿verdad? Entonces cuando ya pasó el enojo y es hora de irse a dormir entonces "a ver, te lo vuelvo a platicar ¿no?" y ya nos encontramos en otro contexto para qué se entiende lo que se quería decir o si lo que se quiso decir no estaba bien padre.; pero sí claro es un recurso. (Héctor).

Luego entonces, la comunicación asertiva y el diálogo son elementos que facilitan el camino hacia la transformación positiva de conflictos. Es muy importante entender que, la comunicación asertiva no garantiza que no habrá conflictos, pero proporciona las herramientas para abordarlos.

3.2 Ellos también nos ayudan a crecer, podemos escucharlos

Es importante conocer las emociones y los sentimientos, incluso conocer la diferencia. Es un hecho que, si no somos capaces de conocerlas y llamarlas por su nombre, si no somos autoconscientes tampoco seremos capaces de autocontrolarlas. No existen emociones buenas o malas, solo existen emociones y eso está bien. Esta experiencia de aprendizaje puede darse dentro de la familia, pueden ser los hijos, los padres, los hermanos, los que nos ayuden a relacionarnos con las emociones incluso a ponerles nombre, y más aún, a saber, que se espera de nosotros ante un conflicto. Carmen escucha y aprende a definir sus emociones con la ayuda de sus hijos y afirma: "Sí, Valentina me dice que las mamás siempre preguntan cómo están los hijos. O dice, mamá si te sientes molesta tómate tu espacio y respira y luego ya vienes". (Carmen 2). "Elías a veces dice "no me gusta que me regañen" y yo le digo "Ah y cómo te gusta" y contesta "que me traten amable." (Carmen)

La familia, particularmente los hijos, en este caso, pueden ayudar a darnos cuenta para que sea luego la tendencia actualizante la que nos permite reinventarnos. De acuerdo con Rosa Larios (2010) "Ser consciente sería estar dispuesto, ir despertando. Ser consciente es darse cuenta, y la autoconciencia es darme cuenta de mí; darme cuenta de mi cuerpo, de mi mente, de mis emociones, de mi

espiritualidad, de mis aspiraciones, de mis limitaciones...y poder abrazarlas en una totalidad (Larios, 2010, p. 23).

No es lo mismo enfrentar un conflicto, ya que implica que éste es un problema y lo relacionamos con algo malo, que transformarlo; ya que nos da la posibilidad de verlo como una oportunidad de crecimiento. Existen métodos alternativos para la transformación de conflictos, éstos existen para solucionar conflictos sin violencia y por lo tanto son capaces de transformarlo. Transformarlo implica que las partes involucradas no se dañen, y preferentemente ambas partes ganen, o aprendan.

Señala (Guzmán, 2014), que existen métodos alternativos a la justicia ordinaria y a la confrontación violenta; éstas son estrategias pacíficas de resolver los conflictos. Algunos de ellos son la negociación, la facilitación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. La negociación y en la mediación, son voluntarios en ambos casos el fin es que las dos partes en conflicto ganen. A través de estos métodos los involucrados en el conflicto encuentran acuerdos que satisfagan los intereses de todas las partes.

Héctor afirma en su entrevista que parte de sus estrategias para crear un ambiente pacífico es negociar.

"Y entonces ahí entra el conflicto, por eso hay que negociar la noche anterior lo que se va a hacer al día siguiente". Héctor. En cambio, los adultos nos decimos: ¿Te acuerdas? "Ay sí pero ya me salió otra cosa, o échame la mano hazlo tú y ya ahí como lo digas, cómo lo negocies serán los resultados. ¿Qué puede generar conflicto? Si, ¿O que ya te pusiste de acuerdo rápido? No." (Héctor).

En tanto Carmen refiere " ... tenemos como reajustar ¿No? porque sales de la escuela, sales de la universidad, y luego qué, si te casas, y luego que si los hijos y luego ya con los hijos, ¿no? o sea, son como muchos cambios y como que tienes que estar reajustándote y negociar porque hay momentos en los que sí te puedes perder." Carmen 2

3.3 Una de las habilidades necesarias para negociar es flexibilidad, la apertura, y la conciencia de sí mismo

Desde el punto de vista de (Pérez 2005, citado por Andrade, 2017), en la negociación es importante distinguir entre posiciones e intereses. A las primeras generalmente se recurren, es decir a las posturas que cada uno mantiene basándose en diferentes criterios un poco rígidos (normas establecidas, acuerdos adoptados). Suele ocurrir que una formulación poco clara de la norma o acuerdo se presta a interpretaciones contrapuestas y dan un lugar a conflictos que se derivan de posiciones enfrentadas en el tiempo por lo tanto la forma más factible y adecuada de establecer la negociación es por la vía de los intereses ya que estos son más claros y flexibles (Andrade, p.118).

Sobre la *Flexibilidad y apertura*, Héctor afirma en su entrevista "Me enseñé a ser más flexible, fijate que yo soy un poco más grande que ella y a mí me tocaron con un poco más de disciplina y estructura entonces hay que ahora sí que descontextualizarse de lo que uno trae, de lo que uno vivió para poder generar una nueva dinámica." (Héctor 2).

Héctor según nos cuenta, creció en un medio rígido, con normas severas establecidas, pero ahora se da cuenta que para resolver un conflicto es necesario soltar y aprender a negociar y como dice el "descontextualizarse". "Entonces hay que vaciar la paciencia y trabajar ahí y ver qué está pasando. Y decir oye tengo esta necesidad, esto está pasando, tengo esta otra o ¿sabes qué? no me estoy dando a entender que es lo que necesito." (Héctor 2).

Es sumamente importante aclarar, la escucha sin juicios es uno de sus factores más relevantes, no interrumpir, estar completamente atento al otro y en disposición de respetarla. Cuando las personas se encuentran en un grupo que las acepta, las entiende y lo que expresan es bienvenido, se crea un ambiente seguro y cercano, se sienten escuchados, esto da la posibilidad de que continúen expresándose. Esta escucha activa, puede ir de la mano con una expresión más profunda y continua de necesidades y sentimientos del que es escuchado, si a esto se le agrega un cambio positivo de actitud ante el conflicto, habrá mayores posibilidades de abordar el conflicto

de una manera objetiva y productiva.

Tener consciencia de sí mismo podría considerarse una de las habilidades más importantes para construir la paz al negociar. Suele ser extremadamente complicado conocerse, y más aún identificar las emociones propias, y condiciones físicas que se suceden en tanto experimentamos las emociones es un paso muy importante tener claridad de los que nos acontece y tener consciencia de ellas.

Como señala (Larios, 2010), "La emoción es el conjunto de sensaciones experimentadas. En el momento en que la persona le pone nombre a eso que siente y cuando le da significado hablamos de un sentimiento. Las emociones conectan el cuerpo con la mente instantáneamente." (Larios, 2010. p.29). Relacionado a lo anterior, Gaviota dice:

Pues sí, por lo menos ya no me da calambrito en la pierna cada vez que yo me siento triste o enojada (jajaja) es en serio cada vez que yo me sentía como rechazada, que yo sentía que eso era un rechazo o que yo sentía que eso no estaba reconociéndose lo que yo hacía, sentía una profunda tristeza y sentía que un calambrito me recorría la pierna derecha y empezaba desde mi estómago, era un calambrito súper sutil, pero era un calambrito muy doloroso...
(Gaviota 1)

Está bien sentir enojo, incluso cólera que no es más que la suma de un enojo más otro, la tarea aquí es ir hacia adentro, darse cuenta, para identificar qué fue lo que nos llevó hasta ahí. Como seres humanos se necesita aprender a escuchar, a escucharnos y a ser escuchados. Aprender a respetar y a que se nos respete, darnos cuenta de lo que percibimos y de lo que interpretamos con eso. Es posible que no nos educaran para eso, pero nunca es tarde para comenzar a mirarnos. Carmen se pregunta al respecto: "Pero si digo por todo lo que he leído y escuchado, esto de validar las emociones ¿por qué no venía desde antes? ¿Por qué no nos enseñaron que está bien que sientas? Probablemente lo que corriges es la conducta, no la emoción." Carmen.

Por su parte Héctor manifiesta "A veces queremos que la pareja nos resuelva todo, a veces creemos que la pareja nos va a hacer feliz, pero en realidad la

responsabilidad es de uno, de etiquetar sus emociones, ponerles nombre, y hacerse cargo de ellas y no hacer responsable a las demás personas." Héctor.

Como lo hace notar Larios (2010) "Es tarea de cada ser humano poner nombre a sus emociones para ser dueño de ellas... Nombrarlas es requisito indispensable para tener poderío sobre las emociones. Si no les ponemos nombre somos víctimas de ellas y vivimos algo así como una tormenta emocional. pero una vez que sabemos lo que sentimos, estamos listos para darle significado" (Larios, 2010, p. 29).

En hacernos responsables de las emociones que cada quién maneja en su día a día y eso es lo que al final qué cuentas es lo que te hace un hogar ¿No? En tener esa confianza, porque pues digo vivimos en el mismo lugar ¿No? Se supone que es la persona que escogí para recorrer el camino ¿No? para el resto de mi vida y tengo la confianza, aunque esté enojado, me tiene que conocer de todos modos ¿No? O sea, tiene que conocer todos mis estados de ánimo y 8 años ya es un rato o sea ya sabemos cada uno los puntos débiles del otro. (Héctor).

Dicho con palabras de Larios, "Ser consciente sería estar dispuesto, ir despertando. Ser consciente es darse cuenta, y la autoconciencia es darme cuenta de mí; darme cuenta de mi cuerpo, de mi mente, de mis emociones, de mi espiritualidad, de mis aspiraciones, de mis limitaciones...y poder abrazarlas en una totalidad. (Larios, 2010, p. 23)

De igual manera, apoyo la tesis de que los sujetos hacen frente a un conflicto influidos por su estado emocional (Barry y Fulmer, 2004). No en vano, la propia experiencia de un conflicto es fuente de emociones que influyen, sobre el comportamiento de las partes, en el contexto de este Trabajo de Obtención de Grado, los padres de familia. Y que influyen en el desarrollo del conflicto en sí mismo (Barry, Fulmer, y Van Kleef, 2004).

A pesar del creciente número de investigaciones que han estudiado la incidencia de las variables emocionales en la gestión de los conflictos, aún se desconocen los mecanismos afectivos que operan detrás del manejo de conflictos. El presente

trabajo trata abordar el tema desde la perspectiva fenomenológica y desde el Enfoque Centrado en la Persona apostando a la capacidad del ser humano de verse a sí mismo, de crear conciencia de sí, de las emociones propias y las del otro.

Apostamos a la Tendencia Actualizante que hay según Rogers en cada uno de nosotros para hacernos cargo y cuidar a través de la conciencia a los que comparten su vida con nosotros y que de alguna forma se ven afectados cuando no aprovechamos los conflictos para convertirlos en una oportunidad para crecer y ser mejores personas.

Este Trabajo de Obtención de Grado por otra parte, tiene la finalidad de unir todos estos hilos vistos con anterioridad para concluir que las familias en las que cada uno conoce sus emociones y las gestiona, en las que somos capaces de mirarnos y mirar al otro, de reconocer nuestra historia, incluso nuestra infancia no resuelta. Donde miramos al otro sin juicio y con flexibilidad y apertura, incluso somos capaces de conocerle e interpretar sus emociones y necesidades, se convierten en espacios de paz, en lugares seguros donde todos pueden ser quienes son, y donde los conflictos dejan de ser un problema y se transforman en una oportunidad para crecer y dejar crecer a los demás. Dicho de otra forma, en un lugar donde se vive en Paz.

“La paz, por consiguiente, se construye momento a momento, es un proceso permanente y dinámico. La paz es un instrumento práctico para conseguir felicidad y bienestar, es la mejor respuesta a los conflictos y desarrollo de las capacidades, evitar que la gente sufra por cualquier razón, que pueda ser eliminada. La finalidad es conseguir el máximo de armonía y evitar cualquier tipo de violencia en sus diferentes manifestaciones. Según Francisco Muñoz, la paz “es un signo de bienestar, felicidad y armonía que nos une a los demás, también a la naturaleza y al universo en su conjunto” (Gómez, 2016, cit en Gómez Collado, y García Hernández, 2018, p. 51).

CAPÍTULO 8

CONCLUSIONES

El objetivo de este Trabajo de Obtención de Grado es ofrecer un acercamiento a las consecuencias emocionales de la forma en que padres de familia con hijos en edad escolar primaria abordan el conflicto. Con la finalidad de redefinir el concepto y desarrollar herramientas emocionales para transformarlo desde una perspectiva diferente para la construcción de la paz.

El primer acercamiento al tema se basó en preguntas como estas: Para nosotros ¿Qué es conflicto? ¿Cuál es la relación entre emociones y conflictos? y ¿Cómo abona ver a los conflictos como posibilidad para transformarlos a la construcción de la paz? ¿Cómo se acercan al conflicto? ¿Qué emociones experimentan que provocan el conflicto? y ¿Qué emociones resultan de una experiencia de conflicto? ¿Cómo puede el conflicto transformarse para construir paz?

Uno de los focos de interés fue conocer la forma en que los padres y madres de familia con hijos en edad escolar primaria expresaban sus emociones, y saber si contaban con las herramientas necesarias para exponerlas de manera positiva, a fin de gestionar adecuadamente los conflictos que se generan al interior de la familia.

Se consideró, y con este trabajo de investigación se constató que, se podrá aspirar a generar un clima familiar si los integrantes de la familia son capaces de identificar sus estados emocionales y manejarlos, sin dejar que las emociones los manejen a ellos. Este clima positivo es fundamental para el bienestar de los integrantes de la familia y para la educación de los niños y las niñas.

También se planteó que el conflicto está generalmente relacionado con los problemas, por lo que otro fin de este trabajo fue mirar desde dónde las familias abordan el conflicto y considerar la posibilidad de identificar si llegaban a considerar el aporte positivo del conflicto.

Por ello se concluye que es importante analizar aquellos asuntos o situaciones que son detonantes de conflictos en la familia, e identificar posteriormente las estrategias con las cuales los padres de familia abordan los conflictos.

La persona se construye y define su realidad con la que se relaciona a partir de sus experiencias con el mundo. Esto a su vez, convierte a unos en el entorno del otro. Al ser conscientes de esta realidad es posible asumir la corresponsabilidad que existe entre las personas que se relacionan y de ellos hacia los demás, en este caso los hijos.

Contar con la consciencia de que somos el entorno del otro, ofrece la posibilidad de trabajar por el otro y con el otro. Para el bien de la propia persona y de ésta hacia los demás, ofrece la posibilidad de analizar los vínculos emocionales y los modos de relacionarse, así como identificar qué de esto genera conflicto.

Ser consciente implica darse cuenta del momento en que se está experimentando un conflicto. Implica mostrar interés en el suceso y en el otro, incluyendo por supuesto las emociones que aparecen en el proceso, ya sea que éstas detonen al conflicto, o que el conflicto produzca ciertas emociones, es aquí, en la consciencia, en el darse cuenta, donde existe la posibilidad de un cambio.

Darse cuenta es uno de los procesos más importantes en el proceso del abordaje del conflicto, sugerir que la violencia no es normal y que el conflicto es una oportunidad para que la tendencia actualizante de la que habla (Rogers, 1992) y que es natural que en todo ser humano comience a dar frutos hacia el cambio.

Los padres y madres entrevistados en este proyecto ofrecieron información a través de una serie de entrevistas con las que se encontraron patrones importantes. Con esta información fue posible reconocer desde el concepto que se tiene de conflicto, como la posibilidad para abordarlo desde una versión positiva y constructiva. Hablaron de sus roles dentro de la familia y mencionaron sus sentimientos respecto a esto. Nombraron las emociones que los lleva a experimentar un conflicto y los conflictos, cuándo aparecen, cómo se abordan las emociones que se generan.

Tras la información recolectada, fue posible identificar tres grandes vertientes. Por un lado, la definición del conflicto que determina definitivamente cómo se aborda, si

un conflicto es un problema, se abordará como un problema, si un conflicto es un desacuerdo, se abordará como tal y se buscarán acuerdos, si es una oportunidad para mirar algo que se está dando por sentado en el otro y el otro se siente invalidado, entonces se verá como una oportunidad para aprender a relacionarse de forma diferente y construir desde el otro, sin descuidar las propias necesidades.

Por otro lado, aparecen las emociones como actores principales, ya que dichas emociones, incluso aquellas no resueltas del pasado pueden ser responsables de la forma en que abordamos el conflicto. Mientras que el conflicto en sí mismo puede provocar emociones que han de hacerse conscientes, que han de ponerse sobre la mesa para que se conviertan en la base de nuevas formas de relacionarse. Y luego entonces de experimentar los conflictos, abordarlos y verlos más que como un problema, como una oportunidad para crecer.

De estas tres vertientes, la última es la construcción de la paz, vista como la posibilidad de que la familia se convierta en el entorno consciente en el que los integrantes se sienten a salvo. Donde se puede ser quien es y estar bien, donde cada uno de los integrantes escribe su historia y se aporta a veces para bien, a veces para mal, cuando lamentablemente alguien sale lastimado. Se trata de abordar las observaciones y alternativas que ofrecen los padres de familia después de la redefinición del conflicto que aportan a la construcción de la paz en el ambiente familiar. Esto incluye mirarse a ellos mismos y reconocer infancias lastimadas por parte de los padres que no fueron resueltas y que ahora influyen en sus comportamientos como adultos. Ofrece también una mirada a los aprendizajes que los hijos pueden tener si se abren a la oportunidad, de las aportaciones de sus hijos.

Es evidente que los padres se dan cuenta que afectan emocionalmente a sus hijos cuando existen situaciones de conflicto. Y por otro lado se dan cuenta que desde la perspectiva de los hijos se pueden encontrar soluciones muy útiles e interesantes. Se trata de al estar para el otro, darse la oportunidad de reconocer que nos queda mucho camino por recorrer y que nuestra familia tiene mucho que aportar a nuestro propio crecimiento.

Existen, identificadas por los entrevistados, algunas situaciones que producen desacuerdos y que a su vez pueden convertirse en un conflicto y más adelante en un problema. Uno de ellos es el manejo del dinero como recurso de control, particularmente por los roles de poder que les otorga.

Por otro lado, las familias políticas y su intervención en las parejas, las normas, los roles, que cada miembro de la familia trae consigo, pueden ser de inicio una razón para un desacuerdo. Esto sumado a las opiniones, intervenciones incluso a que los integrantes de las familias políticas asumen roles que no les corresponden y dan órdenes y ponen reglas de comportamiento, etc.

Es importante reconocer que la comunicación tanto verbal como no verbal, puede ser un recurso que favorezca discusiones, o le permita al otro ver el mundo desde el punto de vista de quien habla y la comunicación será entonces un recurso para comprender al otro, para ver la realidad desde donde el otro la ve y para llegar a acuerdos. Por lo tanto, la comunicación es una de las habilidades específicas que debemos desarrollar, las habilidades comunicativas; entre ellas saber escuchar y saber hablar es básico, ya que están presentes en todo nivel de interacción humana y resolver un conflicto implica saber escuchar lo que la otra persona expresa para poder entenderlo y saber hablar para que el otro entienda lo que realmente le intenta decir sin que el otro se sienta afectado.

El hecho de que cada persona defina el conflicto desde su perspectiva, su historia familiar, y su experiencia de vida, hace posible que la forma en que se aborda el conflicto sea diferente.

En este trabajo de investigación encontramos básicamente tres formas de abordarlo: Evadir el conflicto, enfrentar el conflicto y postergar el conflicto. Hay que aclarar que todas ellas son válidas dependiendo de la situación que, de acuerdo con (Thomas y Kilman 1974) Existen cinco estilos básicos de abordar el conflicto. La persona relacionará al conflicto según la preocupación que tenga por sí mismo o por el otro y menciona cinco formas, competir, colaborar, evitar, acomodar y negociar.

Generalmente en los entrevistados encontramos que se recurre a

- Evadir desde lo que Kilman menciona como evitar.
- Competir
- Abordar el conflicto, al postergarlo o desde la negociación.

Algunas situaciones que pueden convertirse en un problema pueden abordarse mejor si los implicados se dan un tiempo, se retiran, identifican sus emociones y se serenar. Luego vuelven y desde un lugar sereno tocan el punto y no sólo llegan a acuerdos, sino que incluso se dan la oportunidad de aprender de la situación. Por lo que evadir el conflicto no siempre es huir, ya que es un hecho que no siempre es necesario enfrentar lo que no traerá resultados positivos.

Por otro lado, enfrentar el conflicto puede ser muy útil cuando ambas partes están dispuestas a aprender, a negociar incluso a ceder un poco por el bien de la mayoría, pero también existen casos en los que se aborda desde la violencia y es aquí donde se afecta al resto de los miembros de la familia,

Los padres de familia que participaron ofrecieron información para identificar cada una de las formas de abordar los conflictos y al final todos llegaron a la conclusión de que valía la pena usar todos los recursos necesarios para que el conflicto cambiara de problema a oportunidad para aprender. Y curiosamente reconocieron que frente al conflicto siempre hay emociones, ya sea que ellas lo provoquen por la historia acumulada a veces no resuelta o porque el propio conflicto produce en ellos emociones que habrá que acomodar. A veces en ese momento y en otras ocasiones, cuando ambos aquieten sus emociones y se encuentren listos para hablar de esto, negociar y llegar a acuerdos.

Las emociones, los conflictos y la construcción de la paz

Los padres y las madres cuando fueron niños pudieron haber sido reprimidos en su expresión emocional, razón por la cual se les dificulta reconocer y expresar sus sentimientos, particularmente en un conflicto donde puede verse en juego su rol en la familia. La expresión emocional impacta en la forma de relacionarse con los otros, pues la expresión emocional es puente para la vinculación afectiva, ya que a partir de la conexión emocional surge la empatía y la comunicación asertiva que nos hace sentir a salvo a pesar de las diferencias.

Los padres de familia que apoyaron el trabajo son conscientes, de que un conflicto nos puede ayudar a crecer pero que un conflicto que se convierte en un problema, lastima a todos los integrantes de la familia.

La familia, por naturaleza experimenta diferencias y con esto tal vez conflictos, luego si estos no se negocian o se aprende de ellos pueden provocar heridas emocionales en padres o en hijos, o en todos. Los padres entrevistados, sabiendo esto proponen una serie de estrategias para que la familia se convierta, después de un trabajo de conciencia personal, en un lugar seguro y de paz para los integrantes de toda la familia.

Una de ellas es escuchar las recomendaciones de los hijos, ya que los hijos son actores muy importantes en la familia, sobre ellos recaerán nuestras emociones y nuestros desacuerdos y porque son observadores de la vida cotidiana de los padres. En algunas ocasiones cuentan con más recursos, ya sea porque han tenido una infancia más sana o porque otros educadores participan en su proceso de crecimiento personal y les ofrecen nuevas herramientas de las cuales los padres pueden aprender.

Se mencionan también algunas habilidades que reconocen es necesario desarrollar para construir paz:

- Desarrollar habilidades para negociar
- Habilidades de comunicación
- Flexibilidad y apertura

- Desarrollar la habilidad para mirarse y con esto lograr tener consciencia de sí mismo

La dificultad de los padres y madres para mirarse desde su propio marco de referencia, la autoaceptación, los puede llevar a vivir la falta de autenticidad, con máscaras que resultan de las heridas que escondemos de una infancia no resuelta como lo menciona Lise Bourbeau. La transparencia hacia su persona, el autoconocimiento y la autoaceptación, pueden llevar a las familias a relacionarse siendo auténticos, empáticos y aceptarse unos a otros, incluso, mirarse tal como son y sentirse a salvo.

Es importante ayudar a los padres y madres a identificar maneras para abordar los conflictos, para que se reconozcan responsables de la construcción de ambientes de paz en sus familias. Que desarrollen habilidades para relacionarse con sus hijos e hijas y con sus parejas e implementar estrategias que les ayuden a facilitar o fortalecer la vinculación afectiva, a reconocer sus emociones y mirarse a sí mismos para trabajar en ellas.

En la medida en que los padres se hacen conscientes de sí mismos, de sus emociones y sus necesidades emocionales, en la medida que los padres y madres reconocen su historia y su relación con los hijos, existe la posibilidad de apostarle a la paz. Es ahí, donde desde la mirada del Desarrollo Humano existe confianza, donde se establecen relaciones facilitadoras, empáticas, donde los unos escuchan a los otros sin juicios, donde se experimenta la congruencia, y consideración positiva incondicional como, lo propuso Rogers (2018), existe la posibilidad de apostarle a la paz. En la familia, desde este espacio tan pequeño, pero tan importante, donde es el centro de las relaciones, donde hay intereses distintos, historias distintas, acuerdos y desacuerdos, y emociones que resultan de ellos, existe la posibilidad de apostar por la paz.

En palabras de Rogers (1982: 27) "Soy más eficaz cuando puedo escucharme a mí mismo con tolerancia y ser yo mismo" (Rogers, 1982: 27), la tolerancia, entendida como aceptación de mí mismo, como persona, con mis pensamientos, sentimientos y conductas. Y si aprendemos a conocer nuestros sentimientos y somos

conscientes de nuestro entorno, nos haremos responsables por ello. Ya que como en el Desarrollo Humano se afirma, el ser humano tiene como característica innata una tendencia a actualizarse. De la misma forma el ser humano tendrá la capacidad de tolerar y aceptar al otro como persona, con pensamientos y sentimientos propios y conductas y comportamientos que son el resultado de estos. Hasta crear un ambiente en donde todos los integrantes de la familia puedan ser quienes son, se conozcan a sí mismos y aporten un clima de tolerancia hacia sí mismos y hacia los demás.

Aprendizajes adquiridos en el proceso

Al comenzar el proceso de investigación mi pregunta era ¿Cuál es el impacto de las emociones en la estrategia del manejo del conflicto en parejas con hijos en edad escolar primaria y cuáles emociones resultan de los conflictos?. Sin embargo, a lo largo del camino y gracias a las observaciones de los expertos en cada coloquio, me di cuenta de que tanto las emociones impactan en la estrategia con la cual abordamos el conflicto, como el conflicto genera emociones que también producen un impacto en la forma en la que procedemos durante el proceso del conflicto.

Son inseparables, el conflicto produce emociones y las emociones pueden ser generadoras de conflicto. De tal forma que el reconocimiento de las emociones; desde la identificación, el nombre de estas y las experiencias personales que conducen a la persona a una emoción y/ o a un conflicto, se convirtió en el foco de este Trabajo de Obtención de Grado.

La información recolectada después de adecuar la pregunta fue más significativa. Porque tal cual como me retroalimentaron, tanto el conflicto como las emociones están relacionados y no necesariamente es una relación unilateral. Por otro lado, al inicio yo partía de la idea de que evadir el conflicto era una mala forma de abordarla, era una forma de huir, sin embargo, descubrí gracias a las personas entrevistadas, que evadir de hecho podría ser una postura inteligente ante el conflicto.

Por último y no menos importante, aprendí que tenemos la oportunidad de transformar el conflicto al que generalmente vemos como un problema, en una

oportunidad para aprender, para conocernos y conocer al otro, para identificar esas heridas de infancia que guardan emociones en algún lugar del inconsciente. Es una oportunidad para aprender a relacionarse de forma distinta y desde ahí verdaderamente construir ambientes de paz.

REFERENCIAS

- Andrade, T. (2017). La inteligencia emocional y la resolución de conflictos en el aula se relaciona con el desempeño del profesorado de la Universidad Central del Ecuador. *Tesis Doctoral*. Universidad de Alicante. Departamento de Psicología Evolutiva y Didáctica.
- Aguilar, E. (1997). *Domina el Manejo de Conflictos*. México. Luna Nueva Editores.
- Álvarez García D. Álvarez L. y Núñez J.C. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Madrid CEPE.
- Arboleda López, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanidades*, 17 (33), pp. 81-96, jul-dic, 2017. Universidad Sergio Arboleda, Colombia.
- Barquero Brenes, A. R. (2014). Convivencia en el contexto familiar: Un aprendizaje para construir cultura de paz. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, ISSN 1409-4703, 14(1), 1, 1-19, Universidad de Costa Rica. En <https://www.redalyc.org/pdf/447/44729876008.pdf>
- Barry, B., Fulmer, I. S. y Van Kleef, G. A. (2004). I laughed, I cried, I settled: The role of emotion in negotiation. En Gelfand, M. J. y Brett, J.M. (Eds.), *The handbook of negotiation and culture: Theoretical advances and crosscultural perspectives* (71-94). Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Bolaños, D., y Stuart Rivero, A. J. (2019). La familia y su influencia en la convivencia escolar, *Universidad y Sociedad*, ISSN 2218-3620, Vol. 11, No. 5, septiembre-octubre 2019, pp. 140-146, Universidad de Cienfuegos. En http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500140
- Bourbeau L. (2016). *La guérison des 5 blessures Partie 2*, Éditions E.T.C. Corpotations.

- Camilo Sebastián Barco, C. S., (2017). *La comunicación en familia para crear paz y convivencia en la sociedad*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades (ECSAH), Colombia, 1-25. En <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/13107/1086135192.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano, Agustín, (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*. 2(2), 22-51. <http://www.extension.fmed.edu.uy/sites/www.extension.fmed.edu.uy/files/La-metodologi%CC%81a-de-taller-en-los-procesos-de-educacio%CC%81n-popular.pdf>
- Cascón Soriano, P. (s/f). Educar en y para el conflicto. *Cátedra UNESCO sobre paz y derechos humanos*, Barcelona, pp. 1-18.
- CNDHDF, (2011). Programa de capacitación y formación profesional en derechos humanos. *Curso: Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)*, México. En: http://cdhdf.or.mx/serv_prof/pdf/formacion_especializada.pdf
- Coelho, L. y Ferreira-Valente, A. (2016). «Dinero y matrimonio: elecciones de pareja y sus predictores». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 156, 21-40. <http://dx.doi.org/10.54777/cis/reis.156.21>
- Carreño Meléndez, J. y Morales Carmona, F. (2016). *La familia política como factor de conflictos en la pareja con esterilidad*. Departamento de Psicología, Instituto Nacional de Perinatología, Ciudad de México, México. En: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0187533716300334?token=4A68EB16367EFA413E16926A2814B0057B84D44A544FA76652EB23E58240AE9859B61AD6436676EB3B68DE6B2704D804&originRegion=us-east-1&originCreation=20221018001626>

- Contreras, F. y Esguerra, G. (2006). Psicología Positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Revista Diveristas, Perspectivas en Psicología*, 2(2), Bogotá, Colombia, 311—319.
- Consejo Estatal de Población (2010). *Hogares y familia en Jalisco*.
<https://ieeg.gob.mx/contenido/PoblacionVivienda/CoepopdfHogaresyfamilia.pdf>
- De Souza Barcelar, L., (2009). Una mirada genérica de los conflictos. En *Contribuciones a las Ciencias Sociales*,
www.eumed.net/rev/cccss/04/lsb.htm
- Díaz-Martínez, A. (2003). Violencia intrafamiliar. *Gaceta Médica*, 139(4),
<https://www.medigraphic.com/pdfs/gaceta/gm-2003/gm034gl.pdf>
- Filliozat, I. (1998). *El Corazón tiene sus Razones*. Barcelona, Ediciones Urano.
- Fundación Carlos Slim (2017). *Manual para participantes, Transformación positiva de conflictos, La comunicación Asertiva y Conflicto Interpersonal*. Fundación Carlos Slim.
- Galtung, J. (2009). Reflexiones sobre la paz positiva. Un diálogo con la paz imperfecta. Teoría de conflictos. *Revista de Paz y Conflictos*, (2), Universidad de Granada, España, 60-81.
- García Martínez, V., Guzmán Sala, A., y Marín Sandoval, R. (2017). El tránsito de las emociones en la acción colectiva. Análisis del discurso de los jóvenes del #Yo Soy 132. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*. 8(22), 21-32.
- Garner, P.V., Jones, D. C. y Palmer, D.J. (1994). Social cognitive correlatos of preschool children's sibling caregiving behaviour. *Developmental Psychology*, 30, 905-911.
- Gobierno del Estado de Jalisco (2014). Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar. *Programa Sectorial*. Guadalajara, Jal.

- Gómez Collado, M. E., García Hernández, D. (2018). La cultura de paz inicia con la educación en valores, *Estudios de Derecho*, 75(165), 45-72, Colombia, Universidad de Antioquia. En <https://dialnet.unirioja.es/revista/26277/V/75>
- Gómez Gómez, E. N. y Alatorre Rodríguez, F. (2014). La intervención socioeducativa. Cuando se juega en la cancha del otro. En *Revista Sinéctica*, (23) 1-17. Tlaquepaque, Jalisco, ITESO. Disponible en: <https://rei.iteso.mx/handle/11117/2597>
- Gómez Gómez, E.N.; Alatorre-Rodríguez, F. J. (2014). La intervención socioeducativa. Cuando se juega en la cancha del otro. En *Revista Sinéctica*, (43). Guadalajara, Jalisco: ITESO.
- Greenberg, L. & Elliott, R. (2014). Terapia focalizada en las emociones: una introducción, en Segrega, A., Corneluis-White, J., Behr, M. & Lombardi, S. *Consultorías y psicoterapias centradas en la persona y experienciales*, 113-118, Buenos Aires, Gran Aldea Editores.
- Guerrero, C. R. (2017). Características de la entrevista fenomenológica. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, pp. 1-5.
- Guzmán, H. (2014). *Programa Empoderamiento y Conflictividad Social*. ITESO Universidad Jesuita de Guadalajara.
<http://formacionsocial.iteso.mx/documents/10901/0/Manual%2Bde%2BConflicto%2B2015%2BNov%2B2014/28410164-87bf-49ea-8bc4-0fc1e270e2ad?version=1.1>
- Hernández Hernández, C. (2017). La Comunicación y el Conflicto Interpersonal. Una estrecha relación. *Trabajo para obtener el grado de Maestra en Desarrollo Humano (TOG)*. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente. Guadalajara, México. <https://www.redalyc.org/pdf/997/99747567002.pdf>
- Hinojosa García, M. B., Vázquez Gutiérrez, R. L. (2018). La familia como elemento mediador entre la Cultura de Paz y la violencia cultural, *Revista*

Justicia, ISSN impreso: 0124-7441, 23(34), 405-455, Barranquilla, Editorial Mejoras-Universidad Simón Bolívar. En

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/2901>

Husserl, E. (2006). Edmund Husserl: la idea de la fenomenología. *Teología y Vida*, Vol. XLVII, pp. 517 - 529.

IIEG (2019). Violencia intrafamiliar en Jalisco. Zapopan, *Ficha Informativa*. 14 de marzo de 2019.

IIEG (2016). *Características de los hogares 2000-2015*. Zapopan, Jal. 2016.

Jung C. (2021). *The development of personality*. Publisher: New York, Pantheon Books; Collection in library, print disabled; internet archive books; Digitizing. United States of America.

Lafarga Corona, J. (2010). ¿Qué es el Desarrollo Humano en México? Origen y Proyecciones. *Cuadernos de Difusión del Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano*, No. 3, 1-23. México, D.F.

Larios, R, Macías A. (2010). *Corazón de Piedra Yo...?* Amat Editorial, Capítulos III y IV, pp. 13 -55.

Lederach P. (1992). *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para resolver conflictos*. Guatemala, Clara- semilla.

Martínez, M. (2006). Fundamentación Epistemológica del Enfoque Centrado en la Persona. *POLIS, Revista Latinoamericana*, 5 (15)

Miller A. (2008). *Prisoners of childhood*. Ed. Perseus Books Group, United States of America.

Modzelewski, H., Techera, D. y Fernández, J. (2016). Educar emociones desde la familia: un caso experimental en Uruguay. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 46(1), 95-118, México, D.F., Centro de Estudios Educativos, A.C.

- Montes C., Rodríguez D. y Serrano G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de psicología*, 30(1), 238-246
<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
- Montessori M. (1970). *The Child in the Family*. Henry Recneri Company United States of America.
- Munduate, L., Ganaza, J., Alcaide, M. (1993). Estilos de Gestión del Conflicto Interpersonal en las Organizaciones. *Revista de Psicología Social*, 8(1), Universidad de Sevilla, 47-68.
- Muñoz Polit, M. E., (2012). Una hipótesis humanista sobre la emoción. *Cuadernos de difusión del Instituto Nacional de Desarrollo Humano, Cuaderno 6*, pp. 1-31, Proyecto Espiral A. C., México, D F. En <https://pdfcookie.com/documents/una-hipotesis-humanista-sobre-la-emocion-k2p8yg6g90I9>.
- Osorio, F. (1998). *El Método Fenomenológico. Cinta de Moebio*, (3),1-16.
- Peck S. (2007). *La Nueva Psicología del amor*. EMECE Editores, Buenos Aires, pp. 21-32 y 47-51.
- Pacheco, G. (1993). La intervención comunitaria. Espacios de expresión y cambio social. En *Revista Renglones*, 26, pp. 14-19. Tlaquepaque, Jalisco. Disponible en:
https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/1575/26_renglones26eltemagerardopacheco.pdf?sequence=2
- Perales Franco, C. (2017) Implicaciones de las relaciones familia-escuela para la convivencia escolar. *Trabajo presentado en el XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa*, San Luis Potosí, México, 1-13. En <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/0946.pdf>
- Rodríguez, M. (1985). Manejo de conflictos. *Serie: Capacitación Integral. México: El Manual Moderno*.

- Reguillo, R. (2004). La diferencia y sus asedios. Pasajes y paisajes en la comunicación intercultural. Ponencia presentada en el diálogo Comunicación y *Diversidad Cultural*, en el marco del Forum de las Culturas. Barcelona, España.
- Rogers, C., (1982). Algunas hipótesis acerca de las posibilidades de facilitar el desarrollo personal. En Rogers, C., *El proceso de convertirse en persona*. Paidós. Barcelona-Buenos Aires, pp. 39-45.
- Rogers, C. R. (2012). Terapia, personalidad y relaciones interpersonales. 7^a reimp., Buenos Aires, *Nueva Visión*, 128 p. ISBN 978-950-602-373-7.
- Rogers, C. (1992). *El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica*. 7ma. reimpresión.
- Rogers, C. (1982). Características de la relación de ayuda. En Rogers, C. (1982), *El proceso de convertirse en persona*. Paidós, Barcelona-Buenos Aires, pp. 46- 62.
- Sandoval Casilimas, C. A. (2002). *Investigación Cualitativa*. Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Salazar Mastache, I. I. (2014). Educación para la paz y la convivencia escolar en el Estado de México. Ra Ximhai, *Revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 10(4), pp. 293-312 México.
ISSN-e 1665-0441. En <file:///C:/Users/Ale/Downloads/Dialnet-EducacionParaLaPazYLaConvivenciaEscolarEnElEstadoD-7898256.pdf>
- Sarto Martín, M. P. (2003). Familia y Educación. En González Gil, F., Calvo Álvarez, M. I. y Verdugo Alonso, M. A. (Coordinadores). Últimos avances en intervención en el ámbito educativo. *Actas V Congreso Internacional de Educación*, pp. 37-49. Colección Actas 2/2003, Universidad de Salamanca.
En <https://campus.usal.es/~inico/newsletter/actasintervencion.PDF#page=37>

Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración (2021). *Monitoreo de Indicadores del Desarrollo de Jalisco 2021*, en <https://seplan.app.jalisco.gob.mx/mide>

Significados. (2022). *Significados.com*. recuperado el 2 de febrero de 2022, de [significados.com](https://www.significados.com):

<https://www.significados.com/fenomenologia/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20Fenomenolog%C3%ADa%3A&text=Asienta%20que%20el%20mundo%20es,como%20instrumentos%20del%20conocimiento%20fenomenol%C3%B3gico>.

Tejeda González B. (2019). Relaciones interpersonales, conflicto y manejo emocional. El cambio de turno en el trabajo. *Trabajo para obtener el grado de Maestra en Desarrollo Humano (TOG)*. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente. Guadalajara, México.

Vásquez Fruto, R. (2010). La resolución de conflictos familiares. *Justicia Juris*, Vol. 6, Núm. 13, abril-diciembre, pp. 40-48.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3634130>

Vidanes Díez, Julio (2007), La educación para la paz y la no violencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 42(2), pp. 1-12, OEI, Madrid, España.