

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

**“LA MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES, UNA
PROPUESTA PARA LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL”**

(Familias, Lomas de Villa Lobos, zona 12, ciudad capital, profesionales y estudiantes
de la Escuela de Trabajo social, campus central)

POR

GERMAN FRANCISCO PEREZ JIMENEZ

PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE

TRABAJADOR SOCIAL
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LINCENCIADO

GUATEMALA, JUNIO DE 2004

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Dr. Luis Alfonso Leal Monterroso
SECRETARIO: Dr. Carlos Enrique Mazariegos Morales

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR: Lic. Rudy Ramírez Díaz
SECRETARIA: Licda. Carolina de La Rosa de Martínez

**CONSEJO ACADEMICO
REPRESENTANTES DOCENTES**

Licenciada Miriam Maldonado Batres
Licenciada Rosaura Gramajo de Arévalo
Licenciada Mirna Bojórquez de Grajeda
Licenciado Rudy Ramírez Díaz

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Licenciado Rómulo Teodoro Rojas Ajquí

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante Gladis Elizabeth Moreno Girón
Estudiante Mauricio Burrión González

TRIBUNAL EXAMINADOR

Director: Lic. Rudy Ramírez Díaz
Secretaria: Licda. Carolina De la Rosa de Martínez
Coordinadora IIETS: Licda. Miriam Maldonado
Tutora Revisora de Tesis: Licda. Aracely Quiroa
Coordinadora Área de Formación Profesional Específica: Licda. Rosaura Gramajo de Arévalo

ARTICULO 11

“Los autores serán responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras.

Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por ser la luz que ilumina mi camino y darme sabiduría para llegar al éxito de mis metas.
- A LA VIRGEN MARIA:** Por ser el modelo de Mujer reflejado en mi Madre.
- A MIS PADRES:** María Ricarda Jiménez Viuda de Pérez
José Víctor Pérez (+)
Con mucho cariño y agradecimiento por el apoyo que me brindan.
- A MIS HERMANOS:** Miriam Patricia, José Humberto, Ana Cristina, Nazario Antonio (+).
Con amor fraternal.
- A MI FAMILIA EN GENERAL:** Por el cariño que me brindan.
- A MIS COMUNITARIOS:** Comunidad Lomas de Villa Lobos
Con especial agradecimiento por el apoyo brindado en la realización de mi investigación.
- A MI TIERRA NATAL:** Antigua Guatemala
Tierra que me vio nacer.
- A MIS AMIGOS/AS Y
COMPANEROS/AS:** Por la confianza y cariño brindado.
- AL PERSONAL
DOCENTE, TECNICO
Y ADMINISTRATIVO:** Con especial agradecimiento.
- A USTED:** Especialmente.

ESPECIAL AGRADECIMIENTO

- A: GUATEMALA**
- A: LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, Alma Mater de la enseñanza superior.**
- A: LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, por ser la casa de estudios donde realice mi formación profesional.**
- A: Mi Tutora – Revisora:
Licda. Aracely Quiroa de Gómez
Mi agradecimiento profundo por compartir su gran experiencia para la realización de esta tesis.**
- A: Mis padrinos
Lic. Florencio León
Lic. Oscar Gutiérrez
Lic. José Francisco Lemus
Lic. Mike Rivera
Gracias por su amistad, cariño y compartir conmigo este triunfo.**
- A: Familia De Paz Torres
Gracias por su apoyo, amistad y confianza brindada, Que Dios les Bendiga hoy y siempre.**
- A: La Asociación de Estudiantes de la Escuela de Trabajo Social.
Por su apoyo incondicional en el desarrollo de mi carrera.**

INTRODUCCIÓN:

Guatemala es un país ubicado en América Central, tiene una extensión territorial de 108,889 kilómetros cuadrados, su topografía es sumamente accidentada y de origen volcánico, políticamente está organizada en 330 municipios, pertenecientes a 22 departamentos, de los cuales más del 50% son población rural, divididos culturalmente en cuatro grandes grupos; Ladinos, Mestizos, Mayas y Xincas, convirtiendo dicha situación a Guatemala en un país Pluriétnico, Multicultural y Plurilingüe.

La demografía del país esta dividida en un 17%, por niños menores de 4 años; y menores de 18 años en un 51.6% (según el Instituto Nacional de Estadística 1,994), lo que significa que la mayor parte de la población son jóvenes, determinando esto las características, de las importantes demandas de la estructura social nacional.

Guatemala se caracteriza históricamente por ser un país; de conflictos, discriminación, exclusión social, gobernada por representantes de intereses capitalistas tanto a nivel nacional como internacional, las estrategias políticas puestas en marcha por los diferentes gobiernos han ido en detrimento de la sociedad guatemalteca; históricamente vulnerable, específicamente a las grandes mayorías. En la historia política de Guatemala observamos que ha sido gobernada mayoritariamente por militares, los cuales lo han hecho con un régimen de mano dura, contribuyendo al deterioro de los procesos sociales, los cuales repercuten drástica y directamente en los aproximadamente 6 millones de adolescentes y jóvenes, de los cuales el 85% viven en condiciones de pobreza, traduciéndose en un símbolo de desigualdad que limita el desarrollo para alcanzar un mejor desarrollo de vida.

En Guatemala los Derechos Humanos están regulados constitucionalmente desde 1,985. Dicha regulación se dividen en Derechos Individuales, contenidos en el artículo 3 al 46 de la constitución política, y Derechos Sociales, contemplados en el artículo 47 al 117. A pesar de ello, la violación a los Derechos Humanos persiste como uno de los graves problemas con los cuales ha tenido que enfrentarse secularmente la sociedad Guatemalteca.

A los altos índices de violencia política, social, cultural y económica, debe sumarse la falta de democracia política, a partir de la marginación de grandes sectores

poblacionales, que afecta la vida nacional, así como la deficiente o casi nula participación de la institución gubernamental.

En Guatemala existe una grave falta de respeto a la vida, la dignidad, la integridad y la seguridad de las personas. Por otro lado es muy común que en el país se propicie una cultura del miedo a base de intimidaciones sin control

La violación de los Derechos Humanos en Guatemala esta enmarcada por distintos factores que propician la violencia en el país; entre ellos destacan los siguientes:

- ❖ La pobreza extrema de la mayoría de la población urbana y rural, y su contraparte, la concentración de la riqueza en pocas manos;
- ❖ La violencia social, incluyendo la delincuencia común y el hecho de que el número de personas que poseen armas de fuego supera el número de elementos militares;
- ❖ Las tres décadas de conflicto armado interno, y la consecuente sobrevivencia de núcleos insurgentes;
- ❖ La persistente política de militarización de la sociedad adoptada como medida contrainsurgente y de contención de las organizaciones populares en áreas rurales.

Como resultado a la Violación de los Derechos Humanos; surge el grupo comunitario de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares –MRCF-, que por pertenecer a un área del casco urbano-marginal de la ciudad de Guatemala, específicamente la comunidad de Lomas de Villa Lobos ubicada en la zona 12, de la ciudad capital se organizan y capacitan en materia de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, debido a los imperantes índices de violencia armada, asaltos, asesinatos especialmente entre grupos denominados “maras”, tráfico de armas, tráfico y consumo de todo tipo de drogas prohibidas, violaciones y robos, ante tal situación que afecta a la comunidad en general, se organizan con el fin de hacer valer sus Derechos y contrarrestar esa cultura de miedo que caracteriza a la mayoría de guatemaltecos/as, propiciando y facilitando espacios y procesos de resolución de conflictos familiares, diálogo y no-violencia en las familias de dicha comunidad, así como en otras áreas del país.

La Escuela de Trabajo Social forma profesionales capacitados/as en proporcionar asistencia técnica a personas, familias, grupos y comunidades, como contribución al bienestar social de la población mayoritaria que solicita los servicios profesionales en los diversos campos de intervención. Dicho profesional está capacitado para analizar

e interpretar problemas sociales, y desarrollar acciones administrativas, de promoción, organización y capacitación social.

Trabaja con la sociedad civil especialmente con los sectores mayoritarios del país, que se encuentran en condiciones de pobreza y extrema pobreza. Sectores que habitan tanto en el área urbana como rural; desarrollando programas de bienestar social que ayudan al desarrollo integral de las personas que atiende.

Ante esta situación la Escuela de Trabajo social, tiene la responsabilidad de formar trabajadores/as Sociales capaces de enfrentar los retos que el proceso de Paz exige fomentando su compromiso de servicio con los sectores sociales que requieren de su participación.

Por lo que la formación profesional debe vincularse hacia una mejor preparación ante esas realidades de manera activa, eficaz y eficiente.

Como resultado de este contexto, se da la presentación de este trabajo de investigación cuyos objetivos fueron:

GENERAL:

- ✦ Investigar la incidencia de la Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en los hogares de las/os integrantes del Grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares de la Comunidad de Lomas de Villa Lobos.

ESPECIFICOS:

- ✦ Establecer (inferir) el conocimiento de las/os habitantes del grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, sobre el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares.
- ✦ Establecer la Metodología que aplica el Trabajo Social en el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares.
- ✦ Promover la metodología del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, como propuesta de intervención indispensable en los contenidos curriculares de la formación de Trabajadores/as Sociales.

Y se alcanzaron en un 95%, permitiendo desarrollar un buen trabajo. Así mismo se plantearon las siguientes hipótesis:

GENERAL:

- ✦ El desconocimiento del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, es la causa principal de un tratamiento empírico por los/as Trabajadoras/es Sociales, lo cual incide en el incremento de los Conflictos Familiares.

ESPECIFICAS:

- ✦ El desconocimiento del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, es la causa de un tratamiento empírico aplicado por parte de los/as Trabajadoras/es Sociales.
- ✦ La inexperiencia en el manejo de procesos de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, por parte de los/as profesionales de Trabajo Social, inciden en el incremento de Conflictos Familiares.

El Trabajo se realizó en la Comunidad de Lomas de Villa Lobos, por ser un área urbano marginal de la ciudad capital, donde imperan altos índices de violencia, y esta catalogada entre las más peligrosas. En ella se refleja un alto grado de desintegración familiar y a nivel social se identifica un conglomerado con mínimos niveles de organización.

El trabajador/a Social a nivel profesional, puede intervenir impulsando nuevas metodologías que permitan beneficiar a las diferentes poblaciones con las cuales interviene, contribuyendo de alguna manera a disminuir la violencia a través del Dialogo, Tolerancia y no violencia, obteniendo resultados y actitudes diferentes en las personas con las cuales se aplica.

La investigación se abordo de la siguiente manera; en el primer capítulo: El contexto social en Guatemala, la familia en el contexto guatemalteco, la familia, la violencia, el conflicto, ideas básicas respecto a lo que es un conflicto, las formas o maneras en las que el conflicto puede ser una oportunidad positiva, de cambio y de participación, como reaccionan las personas ante un conflicto, las formas negativas y positivas de abordar un conflicto, causas que afectan el contexto familiar, causas políticas, económicas, sociales, psicológicas.

En el segundo capítulo se presenta el grupo comunitario de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares; su historia, objetivos, organización y su proyección.

En el tercero se presenta; el Trabajo Social, características, objetivos, funciones, El Trabajo Social y los Acuerdos de Paz, niveles de acción; individual, grupal y comunal.

En el cuarto capítulo se presenta el análisis e interpretación de resultados de la investigación, cuadros estadísticos.

En el quinto capítulo se presenta la Propuesta del Proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, a la Escuela de Trabajo Social.

Se espera que el presente trabajo de investigación se constituya en un aporte para la Escuela de Trabajo Social, que busca temas de interés y actualización que permitan fortalecer sus contenidos, para la formación de los actuales y futuros profesionales.

Así mismo agradecer la participación de estudiantes. Docentes, grupo comunitario de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares y familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos, por tan significativo aporte en la realización de dicha investigación.

INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO 1

MARCO TEORICO

1.1	Contexto Social En Guatemala	1
1.2	La Familia en el Contexto Guatemalteco	3
1.3	La Familia	9
1.4	Violencia	10
1.4.1	Violencia Familiar	11
1.5	Conflicto	14
1.5.1	Diferentes Ámbitos desde los que se puede dar un Conflicto	14
1.5.2	Formas o Maneras en las que el Conflicto puede ser una Oportunidad positiva de Cambio y de Participación	15
1.5.3	Como Reaccionan las Personas Ante un Conflicto	16
1.5.3.1	Manejar el Conflicto	16
1.5.3.2	Resolver el Conflicto	16
1.5.3.3	Transformar el Conflicto	17
1.5.4	Formas Negativas y Positivas de Abordar un Conflicto	17
1.6.	Causas que Afectan el Contexto Familiar	18
1.6.1	Causas Políticas	19
1.6.2	Causas Económicas	19
1.6.3	Causas Sociales	19
1.6.4	Causas Psicológicas	20

CAPITULO 2

GRUPO DE MEDIADORAS/ES EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

FAMILIARES –MRCF-

2.1	Historia	24
2.2	Objetivos	28

2.3	Organización y desarrollo grupal	28
2.4	Proyección Social y Familiar	29

CAPITULO 3

EL TRABAJO SOCIAL EN EL MARCO DE LOS ACUERDOS DE PAZ

3.1	Trabajo Social	32
3.2	Características del Trabajo social	33
3.3	Objetivos del Trabajo social	33
3.4	Función del Trabajador/a Social	34
3.5	Trabajo Social y los Acuerdos de Paz	35
3.5.1	Puntos esenciales de los Acuerdos donde Participa el Trabajo Social	36
3.5.2	Acuerdo global sobre Derechos Humanos	37
3.5.3	Fortalecimiento del Poder Civil y Función del ejército en una Sociedad democrática	37
3.5.4	Aspectos socioeconómicos y situación agraria	38
3.5.5	Acuerdos sobre identidad y Derechos de los pueblos indígenas	38
3.6	Niveles de Acción del Trabajo Social	40
3.6.1	Nivel de Acción Individual	41
3.6.2	Nivel de Acción Grupal	41
3.6.3	Nivel de Acción Comunal	41

CAPITULO 4

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO EFECTUADO

4.1	Gráfica No.1 Conocimiento del Trabajador/a Social de Instituciones que Capacitan en materia de Mediación y Resolución de conflictos Familiares	49
4.2	Gráfica No. 2 Formación del Trabajador/a Social sobre Mediación y Resolución de Conflictos Familiares	50
4.3	Gráfica No.3 Maltrato hacia la pareja	51
4.4	Gráfica No.4 Problemas de padres con sus hijos	52
4.5	Gráfica No 5 Acciones ante conflictos familiares	53

4.6	Gráfica No.6 Conocimiento del significado de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares	54
4.7	Gráfica No. 7 Aplicación de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos familiares a nivel individual, familiar, grupal y comunal	55
4.8	Gráfica No. 8 Conocimiento de Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares	56
4.9	Gráfica No.9 Incremento de Conflictos Familiares ante la falta de Aplicación de una Metodología específica	57
4.10	Gráfica No. 10 Enfoque de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares contenidos del pensum de estudios de Trabajo Social	58
4.11	Gráfica No 11 Importancia de la Intervención de los/as Profesionales de Trabajo Social en Mediación y Resolución de Conflictos Familiares	59

CAPITULO 5

LA MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES, UNA PROPUESTA PARA LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL PARA LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

5.1	Proceso para la Transformación de Conflictos y Construcción de Paz	62
5.1.1	Negociación	62
5.1.2	Arbitraje	63
5.1.3	Mediación de Conflictos	63
5.1.4	Conciliación	71
5.1.5	Acuerdos	73
5.1.6	Técnicas de comunicación, Análisis, Abordaje y Resolución de Conflictos	74
5.1.6.1	Confianza	74
5.1.7	Técnicas de Comunicación para la Resolución de Conflictos	74
5.1.7.1	Escuchar Activo	74
5.1.7.2	Parafraseo	75
5.1.7.3	Resumir	76
5.1.7.4	Mensajes Personales	76
5.1.7.5	Generalización	77

5.1.8 Técnicas para el Análisis, Abordaje, Resolución de los Conflictos	79
5.1.8.1 El triangulo de la Satisfacción	79
5.1.9 El Mapa de la Estructura del Conflicto	81
5.1.9.1 El Círculo del Conflicto	83
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	90

CAPITULO 1

MARCO TEORICO

1.1 CONTEXTO SOCIAL EN GUATEMALA

En el presente capítulo se presenta la información adquirida en la investigación documental para dar forma al marco teórico y que el mismo sea la base principal en la problemática abordada en los capítulos siguientes; y que a su vez fortalezcan los resultados de la investigación de campo.

Este capítulo es importante para el presente trabajo; pues en él se presenta el enfoque del contexto de la situación social, económica y política del Estado guatemalteco. Situación que ha repercutido en el transcurrir de la historia y en el desarrollo de la sociedad. Las políticas institucionales ejecutadas por los gobiernos en turno no han respondido favorablemente a la problemática real y nacional que afrontan las familias guatemaltecas, afectando principalmente el desarrollo adecuado de las familias, comprometiendo, así el futuro del país.

“Retroceder un poco en la historia observamos que Guatemala desde la década de los sesenta persiste en conflicto armado interno, el cual es el segundo más antiguo del continente. En más de tres décadas de violencia política se estima una gran cantidad de víctimas y desaparecidos. Tan sólo en una de sus etapas de mayor intensidad, entre 1980 y 1984, se calcula que perdieron la vida más de 50,000 personas, fueron destruidas más de 440 aldeas y pueblos y un millón y medio de habitantes fueron desarraigados de sus comunidades. Los efectos de la guerra los han sufrido en mayor medida las comunidades indígenas y las familias del altiplano occidental del país.

Para hacer un análisis profundo de dicha situación, a continuación se explican algunos elementos que tienen amplia relación con el problema objeto de estudio.

La Corte Suprema de Justicia de Guatemala reconoció que el conflicto armado ha dejado alrededor de 200,000 niños huérfanos en el país, entre 35,000 y 40,000 viudas y más de 100,000 refugiados que tuvieron que salir durante los años ochenta hacia otros países, principalmente México, Belice, Honduras”¹.

¹ Comisión por Convención sobre los Derechos de la Niñez, Prodem. Entre el olvido y la Esperanza, Editorial Higgs Gala, Impreso en Guatemala, Edición 1997, Págs. 12-13

El conflicto armado interno ha tenido fuertes repercusiones en la vida política, social, económica y cultural del país, pues la violencia ha permeado casi todos los espacios de la vida de los guatemaltecos, originando y manteniendo una cultura de miedo. Los efectos que el conflicto mismo ha tenido sobre las familias guatemaltecas son devastadores.

Como en la mayoría de las sociedades, la historia de Guatemala, ha estado plagada de tensiones y contradicciones, las cuales se encuentran íntimamente ligadas al sistema económico, concentrador de la riqueza y los ingresos, y al sistema político de dominación, excluyentes de las grandes mayorías de la sociedad. Las continuas manifestaciones populares de reivindicación de derechos políticos y sociales, es decir, de democratización del sistema chocaron y fueron acalladas por regímenes autoritarios de gobiernos militares, e incluso por aquellos con fachada democrática. Los movimientos populares organizados rurales (de campesinos) y urbanos (estudiantiles, sindicales, de derechos humanos etc.), han sido víctimas constantes de represión violenta, bajo el manto ideológico de la seguridad nacional y de práctica contrainsurgentes.

La persistencia de estas tensiones alcanzó el grado de crisis política y social en la década de los sesenta, específicamente con el surgimiento de movimientos insurgentes. Su etapa más cruenta fue en los años finales de los setenta e iniciales de los ochenta, en que se desata escalonadamente una flagrante violación sistemática a los derechos humanos individuales y sociales de la población en general.

Desde mediados de los ochenta, los regímenes autoritarios han dado paso a regímenes con fachada civil. Con ello se respira un clima de mayor apertura política, pero persisten las causas estructurales que nutren las tensiones sociales. Sin embargo una generación de guatemaltecos ha nacido y crecido en un ambiente de enfrentamiento político y social. Directa o indirectamente ha sido afectada por algunas de las manifestaciones de violencia; muertes extrajudiciales, desapariciones, abusos de poder, impunidad y desplazamientos forzados son aún constantes de la vida de toda la población y en todas las edades.

Los efectos de esta situación son preocupantes, la naturalidad con la que muchos guatemaltecos ven este fenómeno es ahora justificada y reproducida en sus familias, en sus ámbitos comunitarios, en sus grupos sociales y en las relaciones dentro y entre clases sociales.

A la par de las contradicciones estructurales heredadas del pasado, los guatemaltecos han visto nacer otras que se van integrando a su cultura y a su modo de vida. Las soluciones violentas a toda clase de problemas, la intolerancia y la incapacidad para el diálogo son algunos de los efectos de este contexto.

1.2 LA FAMILIA EN EL CONTEXTO GUATEMALTECO

“De acuerdo con las leyes constitutivas de Guatemala a la familia le corresponde desempeñar las funciones de crianza y socialización de valores, así como atender las necesidades de protección a los menores. Tales funciones debe cumplirlas con el apoyo del Estado a quien por ley le compete formular las orientaciones políticas generales.

En el aspecto legal, el Capítulo Único, artículo I de la constitución Política de Guatemala especifica; “El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia”. El Código Civil regula todos los aspectos relacionados con la familia, y algunas normas están contenidas en el Código Penal y el de Trabajo. Desafortunadamente el Estado guatemalteco incumple muchos de estos compromisos. En la familia guatemalteca se pone de manifiesto la heterogeneidad que caracteriza al país, tanto desde el punto de vista socioeconómico y ocupacional, como desde el punto de vista étnico y de la distribución diferenciada del ingreso. Por lo tanto, a pesar de los rasgos comunes que fundamentan iguales problemas y demandas familiares, existen peculiaridades que son necesarias considerar a efecto de identificar la naturaleza específica de sus necesidades, así como las condiciones en que deben aplicarse las políticas sociales que el Estado debe orientar y desarrollar en beneficio de la familia.²

La pobreza influye en la constitución, estructura y funciones de la familia, hay factores que contribuyen a que la estructura de las relaciones internas en las familias pobres esté expuesta a más tensiones que en otros estratos socioeconómicos.

La ausencia, el desempleo del padre de familia, o su migración en busca de trabajo ocasionan que la madre y sus hijos e hijas tengan mayores responsabilidades económicas. En segundo lugar, las uniones consensuales son más comunes entre los pobres. Estas uniones tienden a ser más inestables que las legales y generalmente no suponen un proyecto de familia consolidado. En tercer lugar, la estabilidad de la

² INE-FNUAP, Perfil de la Pobreza en Guatemala, encuesta Nacional sociodemográfica, Instituto Nacional de Estadística (INE), Guatemala 1991, Págs. 30-33

estructura familiar se ve afectada por los modelos de dominación patriarcal y machistas, agudizados en muchas ocasiones por problemas de alcoholismo.

La falta de una política económica encaminada a la generación de empleos y la amenaza de la creciente pobreza en Guatemala obliga cada vez más mujeres y hombres a crear sus propios espacios laborales en la economía informal. Las mujeres, sin embargo, no encuentran una real opción, pues la disparidad de ingresos que se da en el empleo formal en relación con los varones (11 por ciento) se agudiza en el ámbito informal con 37 por ciento.

El trabajo informal, o no asalariado, que no es “vendido como fuerza de trabajo, abarca varias estrategias de la población económicamente activa en el intento de enfrentar la crisis y la pobreza: La creación de autoempleos-por ejemplo en el comercio a menudeo-, de pequeños establecimientos económicos no registrados, como en el caso de los/as vendedores/as ambulantes, el trabajo doméstico, y el uso de la fuerza de trabajo familiar, que generalmente es trabajo no remunerado.

El aumento del trabajo informal se debe a los efectos del ajuste estructural de la economía que se centra en la privatización de empresas estatales que provocan despidos masivos, la eliminación de subsidios generalizados, y los estímulos a la competencia.

Aparentemente el empleo informal se ha convertido en una opción para reducir la pobreza, generando empleos que reditúan a veces ingresos superiores a los de otras actividades formales. Una de las estrategias del trabajo informal, es el uso de la mano familiar sin pago, con el cual las familias intentan sostener su nivel de vida o contrarrestar la pobreza; mayoritariamente son las mujeres de todas las edades que ejercen labores sin ninguna remuneración.

Otra estrategia de enfrentar el desempleo y, desde luego, la pobreza, es la autocreación de empleos como en el comercio a menudeo, en las pequeñas empresas – iniciativa impulsada a nivel nacional e internacional por diferentes programas de crédito – como vendedores/as ambulantes o en el trabajo doméstico.

Sin embargo, y a pesar de que la iniciativa propia de la población económicamente activa puede parecer “positiva”, la posibilidad de autogenerar los empleos tiene sus límites, dado que requiere de un mercado de demanda y de capacidad adquisitiva, que por la crisis económica y la caída de los salarios reales en los últimos años no existe actualmente en Guatemala.

“Varios estudios económicos demostraron que la vida de las pequeñas empresas es muy corta, y aunque el impulso de proyectos productivos es interesante y para las mujeres puede significar una cierta independencia económica y un mayor valor social, sin embargo esta idea neoliberal del “tu puedes” no es la salida de la crisis, sino más bien esconde la incapacidad del sistema económico que ya no puede generar empleos.

Hay que considerar que las mujeres se auto-ocupan mayoritariamente en el comercio minorista o como vendedoras ambulantes en el sector informal, lo que significa para las últimas que las condiciones precarias laborales del trabajo informal-bajos ingresos, baja productividad, sin protección laboral o acceso a servicios-se agudizan por el riesgo elevado de la inestabilidad de su actividad y la posible violencia en los operativos oficiales.

El alcoholismo es un problema serio para muchas familias guatemaltecas. El alcoholismo tiene serias consecuencias económicas para las familias, agudizando el empobrecimiento y generando maltrato, violencia intrafamiliar y desintegración familiar.

La capacidad de socialización de las familias también se ve afectada directa e indirectamente por su situación social y económica. La escasez de medios, la ineludible concentración en los problemas de la subsistencia cotidiana, la falta de una vivienda adecuada y el hacinamiento afectan directamente la nutrición, la salud, la madurez emocional, la capacidad familiar, para complementar la labor educativa de las escuelas e incluso para tener a los hijos en el hogar. Como efectos indirectos de esos factores, la inestabilidad de las familias pobres, y en particular la ausencia o el cambio de la figura paterna, limitan aún más su capacidad de socialización.

El contexto familiar también se ve afectado por el neoliberalismo, ya que se define como una creencia en la que la intervención gubernamental usualmente no funciona y que el mercado si lo hace. El fracaso del gobierno en la consecución a sus metas (fallo de gobierno) es predecible y según los neoliberales ha sido confirmado por la experiencia. El mercado, el intercambio voluntario de bienes y servicios satisfará habitualmente los requerimientos de los individuos con mucha mayor eficacia que el gobierno dentro de las restricciones de recursos limitados.

Esto limita a la familia desde su propio desarrollo humano, ya que no se fortalece el proceso de las capacidades humanas que permitan ampliar las opciones y

oportunidades de manera que todas las personas, sin exclusiones, puedan vivir una vida de dignidad y valor.

Este proceso no permite a los seres humanos liberarse de la discriminación de la pobreza, del temor, de la injusticia y de amenazas contra la seguridad personal. Significa poder asumir la libertad para desarrollarse y para que cada persona pueda alcanzar su potencial, junto con participar en la toma de decisiones, expresar sus opiniones y acceder a un ambiente familiar sin violencia ni abuso.

Para lograr este proceso deben reconocerse como principios básicos; la libertad, la equidad, el respeto de la diversidad y el reconocimiento de la pluralidad cultural.

La familia dentro de los efectos del neoliberalismo, esta enfrenar la reducción del gasto social, lo cual tiene sus implicaciones en dos niveles:

- 1. En los recursos para la ejecución de programas y proyectos dentro de las políticas sociales.**
- 2. El cierre de varios espacios institucionales y el consecuente despido de muchas personas que laboran en el aparato estatal.**

El gasto social se justifica en la ineficiencia del gasto público, despilfarro, rigidez institucional, que no permite ordenar los programas sociales de la realidad nacional. La eficiencia estatal tampoco sustituye las aspiraciones de desarrollo y justicia social a la que el sujeto tiene derecho. El neoliberalismo ha traído como consecuencia el incremento de la pobreza.

La globalización también afecta el contexto familiar, ya que los patrones de producción y consumo se imponen como un imperativo por encima de las necesidades sociales y la identidad cultural de las naciones.

El mercado de bienes y servicios, se concibe como la forma ideal de organización para aumentar y sostener la riqueza mediante niveles de competencia que sobrepasan la dignidad humana.

En estas condiciones, es difícil pensar en un verdadero desarrollo humano sostenible ligado al bienestar social, pues la propuesta neoliberal al desarrollo, fundamenta su acción en el reconocimiento del mercado como la fuerza motora y organizadora de la sociedad, incluso en los servicios sociales y laborales.

La globalización ha encontrado en la propuesta neoliberal del desarrollo, un terreno fértil para cumplir sus propósitos, los cuales están orientados a:

- 1. Crear una estructura social, económica, política y cultural superpuesta a los Estados.**

2. **Inter-manejo de la información, con el propósito de incidir, en la cultura, la política, la economía y lo social en sus diversas manifestaciones.**
3. **Incidencia en los hábitos y patrones de consumo de la población para orientar el consumo de bienes y servicios de manera que se mantenga y aumente la demanda.**
4. **Nueva división social del trabajo que favorece a países proteccionistas, con altos índices de producción de mercancías. Se evidencia una suerte de crisis referida a la ruptura de la racionalidad económica correspondiente a los circuitos de reproducción humana y la naturaleza, en tanto implica la sobrevivencia de los seres humanos y la naturaleza misma.**

La globalización económica implica que:

1. **Cada vez más ámbitos de la vida son regulados por el “Libre Mercado”, como la salud, la educación, la información, etc.**
2. **La ideología neoliberal (Ultra-capitalista) se aplica en casi todos los países con cada vez más intensidad.**
3. **Las grandes empresas consiguen cada vez más poder a costa de la ciudadanía y los pueblos.**
4. **El medio ambiente y el bienestar social se subordinan absolutamente a los imperativos del sistema económico, cuyo fin es la acumulación por parte de una minoría.**

La globalización se trata de un paso más del capitalismo, un sistema que, por otra parte, estaba ya causando crecientes problemas.

Se incrementa la desigualdad a todos los niveles y el medio ambiente se deteriora con rapidez, a medida que los multinacionales van teniendo más y más poder.

Esto se presenta como un proceso económico inevitable pero no es así. La globalización no es un fenómeno natural. Es importante darse cuenta de que se trata de un proceso político dirigido por una minoría a través de determinadas instituciones internacionales, como el Banco Mundial. El Fondo Monetario Internacional (FMI), y también la que fue definida como “La Organización Política, más importante del Mundo”: La Organización Mundial de Comercio. (OMC).

La organización Mundial de Comercio es considerada la principal institución del proceso de globalización (o de generalización del “Libre Comercio”), con la excusa de liberalizar el comercio, la OMC crea las condiciones para que las grandes empresas transnacionales puedan dominar la economía mundial a su antojo, destruyendo el

medio ambiente y perpetuando la pobreza y la miseria en su búsqueda de poder y beneficios.

Por otra parte la globalización afecta a los individuos, familias, grupos y comunidades debido a la desigualdad que es hoy mayor que nunca.

El 80% de la población cuenta con menos del 20% de los ingresos, pero es que además, los pueblos que mantenían cierta calidad de vida sin apenas necesidad de dinero (campesinos, autosuficientes, indígenas, etc), están perdiendo sus modos de vida, expulsados de sus tierras por grandes empresas terratenientes, o por la “invisible” mano del mercado. 800 millones de personas pasan hambre.

Y los campesinos expulsados de sus tierras por el neoliberalismo, van a agrandar los cinturones de pobreza de las grandes ciudades. Y muchos a ser duramente explotados en zonas de procesamiento de exportaciones, donde trabajan por salarios de miseria para las multinacionales, las llamadas maquiladoras.

La problemática social de Guatemala, se deriva de causas estructurales y coyunturales derivadas de las particularidades de su formación social y de las modalidades de desarrollo capitalista y su globalización, produciendo grandes desigualdades económicas, sociales, políticas y culturales, las que históricamente repercuten y se transforman en complejos problemas sociales, políticos, étnicos, derrocamiento de gobiernos, conflictos político-militares, violencia, represión, migraciones, desplazamientos, violación de los derechos humanos.

El deterioro económico en que se encuentra el país dentro de otras cosas, ha debilitado el aparato estatal, manteniendo latente la política de privatización que fortalece la propiedad privada de los medios de producción y margina a la mayoría de la población que ha podido subsistir mediante el desarrollo de diversas estrategias de sobrevivencia.

Así también la descentralización afecta en gran medida el contexto familiar ya que se cree que es el complemento lógico de un sistema democrático en vías de fortalecimiento y desarrollo. Cuando en nuestro medio es lo menos que existe, no se promueve y estimula como una dinámica equitativa del asunto público, donde supuestamente todos los actores sociales se encuentren y participen para lograr los canales adecuados y efectivos para la gobernabilidad y las necesidades de la población.

En consecuencia, la organización socio política del país se ajusto en la relación centro-periferia, por lo que los poderes municipales y comunitarios fueron subordinados a la

estructura del poder de los órganos centrales del Estado, provocando un alto grado de concentración de servicios y centralización de toma de decisiones.

Esta situación, ha promovido la existencia de una dinámica de exclusión social, política, cultural y económica entre los diferentes grupos existentes en el país, centrado el poder a todo nivel en el pequeño grupo mestizo o ladino, y que se ha caracterizado por el alejamiento del Estado y las y los ciudadanos/as, por una incapacidad de responder a las demandas concretas de la población, procedimientos burocráticos lentos y costosos, entre otras cosas.

Las personas y familias más afectadas ante esta situación, son las que habitan en áreas marginales pues se estima que un 33% de la población vive en asentamientos precarios calificados como de pobreza, en los cuales los habitantes no solo carecen de vivienda sino de servicios mínimos. Mientras a nivel general el déficit se aproxima al millón de unidades habitacionales.

Dentro de los sectores populares subempleados se encuentra gran cantidad de población que, como consecuencia de los bajos niveles de productividad, de la falta de fuentes de trabajo; de la tendencia de la organización y de la concentración de la industria en la Capital y en las principales ciudades del país, se ven en la necesidad de emigrar a estos centros urbanos en donde para poder sobrevivir tienen que incorporarse al sector de la economía informal, en el cual los ingresos son más bajos que los generados en el sector formal, aumentando así el nivel de pobreza de los pobladores.

Los elementos planteados nos permiten encontrar una explicación bien fundamentada, a otro problema social, el fenómeno de los procesos crecientes de migración definitiva y temporal de guatemaltecos a nivel internacional, como braceros a Mexico y como ilegales a Estados Unidos, los primeros campesinos minifundistas y trabajadores independientes del Altiplano Occidental y de la Costa Sur del país; Los segundos provenientes del área urbana de la capital, cabeceras departamentales y diferentes municipios del país.

1.3 LA FAMILIA:

“Es considerada como la formación básica de la sociedad. El concepto de familia cuyos elementos biológicos y culturales, define a un grupo social integrado

principalmente, por el padre, la madre, los hijos y los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad”³.

Debe considerarse como un factor decisivo en la vida de cualquier persona por lo que la confianza, respeto y amor debe prevalecer en el seno de la misma.

Desde el punto de vista social, se considera como una institución que ocupa un lugar importante en el desenvolvimiento del ambiente social.

Tomando en cuenta la problemática abordada en la investigación y donde el trabajo Social es una profesión que opera con problemas y conflictos muy variados a nivel individual y familiar, grupal y comunal, se enfoca al individuo y la familia como entes sociales afectados ante esta situación y desde donde el profesional debe intervenir, para promover los principios y valores que deben prevalecer en la familia, para que desde el individuo mismo y la familia se logre transformar esa cultura de violencia que impera en nuestro medio, explotando sus propios recursos y potencialidades.

1.4 VIOLENCIA:

“Es la forma negativa de responder al conflicto, esta puede darse tanto entre personas, de una familia, de un grupo o comunidad y como entre grupos, familias, comunidades, etc. Debido al grado de descomposición social que ha trascendido, hasta los más apartados rincones del país, y alcanzado a la población de todas las edades y todos los niveles sociales.

La explicación de la violencia en el país se encuentra en las rigideces, en las estructuras de poder económico y político, es decir, en la exclusión de las grandes mayorías de la población del disfrute de los beneficios sociales y económicos y en la falta de espacios democráticos de participación ciudadana, situación que aún persiste.

La violencia es el empleo de la fuerza para alcanzar un objetivo, coacción que se lleva a cabo sobre otro u otros, ya sea mediante la fuerza física, la amenaza, la intimidación, la manipulación o diferentes formas de presión psicológica con el fin de que actúen según pretende el que usa la violencia.

Los síntomas de la descomposición social inician en la familia, nuestra estructura social puede verse a través del comportamiento de los miembros de una familia,

³ Programa Naciones Unidas para el Desarrollo, Informe sobre Derechos Humanos, Bogota Colombia, Tercer Mundo editores. L992. Págs. 50-53

Actualmente hay muchas fuerzas que tratan de destruir la familia, por eso es necesario darle nueva vida a los auténticos valores.

1.4.1 VIOLENCIA FAMILIAR:

Regularmente la violencia la sufre la mujer, como persona abusada se vuelve codependiente de su marido (el agresor), aún después de ser golpeada, con frecuencia se escucha esta frase: “Es que yo lo quiero tanto”. Personas que llevan años soportando golpes, y aún dicen “Yo no me separo porque lo quiero”. Es imposible querer a una persona que asume un trato animal, eso es depender de esa persona.

Otro motivo por el cual algunas mujeres no se separan de este problema de codependencia, es que la familia y lamentablemente la iglesia, apoyan al abusador; pues no aceptan el divorcio o rompimiento de la familia.

¿Qué es mejor, tener un padre que golpea a su madre y que luego golpeará a sus hijos, o hace mucho más daño a los hijos cuando ven que el padre golpea a su madre. Para lo niños pequeños es la base de toda su vida, la base de su efectividad. Si una madre es golpeada los hijos se derrumban efectivamente. Es mucho mejor separarse. No se esta a favor del divorcio, pero la separación es, a veces, menos dañina.

Muchas veces las mujeres no se separan y sufren en silencio por miedo a perder su seguridad económica y a sus hijos, Esto sucede sobre todo en las mujeres que no tienen ningún nivel académico.

Otras veces no se separan debido a las amenazas de más violencia o de muerte, si intentan separarse o dices algo a la policía te mato.

Cuando se pregunta a algunas mujeres por qué aguantaron maltrato durante años, la respuesta es; “Por mis hijos; no quería que se criaran sin un padre”. Parece una respuesta válida, pero si profundamente descubrimos su inconsistencia. Sucede que en una situación de violencia los hijos también sufren. El crecimiento en una atmósfera de miedo, tensión y terror influirá negativamente en su desarrollo emocional y más tarde se manifestará en el abandono escolar, en el uso de drogas, en desordenes, en violencia y delincuencia.

En muchos casos influye el factor económico. Soportan cuanto maltrato venga con tal de no perder la fuente económica para sí y sus hijos. Se trata generalmente de mujeres con poca preparación académica, que piensan de que sin el marido no podrían vivir cómodamente.

Lo peor es que la mujer repetidamente abusada se destruye psicológicamente. Su yo, su identidad se pierde. Eso la incapacita para tomar las decisiones correctas. Cae en la ambivalencia efectiva (“Que bueno que no me golpea”); su autoestima queda por los suelos hasta creer en ella misma, que merece tales insultos.

Cuando una persona cae a ese nivel, su capacidad de decisión queda prácticamente anulada, porque lo vital está herido de muerte. Sí a una persona así aplastada se le amenaza con un “Sí me denuncias te sentirás paralizada. Quizá en un último intento de supervivencia reaccione, pero usando la misma amenaza a ella la han destruido.

El amor no debe doler. El amor implica confianza, protección, respeto a los gustos del otro, comunicación, caricias, ayudas al crecimiento emocional y espiritual. Consiste en compartir la vida con alegría, dialogando las diferencias y preferencias y respetar la integridad física, moral y espiritual de la persona amada.

Las mujeres que aguantan una relación abusiva indefinidamente acaban perdiendo su salud física y enferman, toda la familia termina enferma. Las mujeres en situaciones abusivas pierden su autoestima y no saben protegerse, ni se dan cuenta del peligro que corren.

Otra causa de este problema son los medios de comunicación. En la televisión la violencia es glorificada los estereotipos que nos presentan son de violencia sexual. Cuando un marido por la fuerza tiene relaciones sexuales con su esposa, eso se llama violencia sexual, porque la mujer también tiene derecho a decir que no. Sí a una mujer, como se oye todos días, se les insulta, se les humilla, se le dice barbaridades, no se le habla y solamente se la utiliza para tener relaciones sexuales con ella; ¿Cómo va a querer estar con su marido? Tiene el derecho de decir que no, todo el derecho del mundo. También influye en la violencia que se da en nuestro medio, mediante la violencia ideológica, dicha violencia la realizan grupos de poder sobre la mentalidad de las personas. La cual influye en nuestra forma de pensar y actuar.

La televisión también infiere, en el niño/a, en el individuo y en la misma familia, la calidad de los programas es poco formativa y pletorita de violencia de todo tipo. La programación promueve toda clase de mensajes consumistas y violentos, transculturalizantes y abiertamente racistas, incluso a través de los dibujos animados, los niños desde muy corta edad conocen todo tipo de instrumentos de violencia. Peor aún, los niños aprenden a ver como algo natural la violencia a gran escala.

La violencia puede darse de varias formas:

Verbal: Cuando insultamos o agredimos a alguien verbalmente.

No verbal: Que puede ser física, psicológica, social, cultural, política, económica, etc.

Quienes ejercen la violencia: Individuos, grupos, partidos políticos. A nivel legal los **Aparatos del Estado:** la Policía, las Instituciones”⁴.

La violencia en Guatemala, es cada día más difícil, debido a la inseguridad económica provocada por escasas fuentes de trabajo, alto coste de la vida, aunado a estas precariedades, la inseguridad ciudadana. En la actualidad la violencia se ha incrementado manifestándose en asaltos, asesinatos, vandalismo, secuestros, amenazas a los sectores de la sociedad civil que defienden los derechos humanos..

La violencia se ha generado en todos los sectores de la sociedad, provocando psicosis en la población que se manifiesta en un alto grado de inseguridad aun dentro de sus hogares. Los niveles de inseguridad se han vuelto incontrolables. Donde el mismo Estado ha promovido la división y el enfrentamiento de la población, incrementando así la violencia, la frustración y el engaño de una gran mayoría de la población que observa cada día la corrupción descarada de funcionarios públicos y la impunidad de su accionar.

Es necesario que el y la Trabajadora Social aborde este tipo de temas, ya que los ámbitos en los que interviene es con individuos, familias grupos y comunidades y donde regularmente impera la violencia tanto interna como externamente, por lo cual se debe tener claro el concepto y consecuencias que produce la violencia, y donde el Trabajador/a Social debe intervenir divulgando y orientando a las personas para que ellos/es mismas tomen conciencia del cambio que se requiere, así como el respeto a los Derechos Humanos a los que cada uno/a merecen como seres humanos y como entes pertenecientes a una sociedad.

Es importante considerar que después del conflicto armado en la sociedad guatemalteca se observa más la violencia, en muchos lugares y de diferentes maneras. En la calle entre el peatón y el automovilista, entre los automovilistas, en el mercado, entre adultos y jóvenes, al interior de las familias, entre los políticos, en grupos, en pueblos y comunidades.

⁴ Popularización del Informe de la Tercera Consulta Social de la “Guatemala Distinta”. Tema: LA VIOLENCIA, producida por la oficina de la Pastoral Social de Arzobispado de Guatemala, Impreso en Guatemala, marzo de 2,002, Págs. 8-12

Es trascendental recordar que durante la guerra se ejerció mucha violencia sobre todo en el área rural donde se realizaron masacres violentándose a las personas. Es conveniente reconocer que todo esto afectó a la sociedad guatemalteca.

1.5 CONFLICTO:

“Es la lucha, desavenencia, problema, disputa entre dos o más personas o partes en donde existen objetivos, metas e intereses incompatibles (diferentes) también puede darse por falta o escasez de recursos, que se obstaculizan entre sí, y donde hay percepciones diferentes o falsas.

Nuestros prejuicios muchas veces pueden hacer que nos equivoquemos. Muchas veces pensamos mal de la gente sin conocerla. De ahí pueden surgir muchos conflictos. Es importante reconocer con claridad el conflicto ya que cuando las personas no se percatan del verdadero problema se pueden equivocar.

El conflicto se aborda tomando en consideración que el objeto de estudio de la investigación esta enfocada a presentar alternativas de solución ante el mismo, y donde el Trabajador/a Social tendría que asumir este rol en el cual debe presentar a individuos, familias, grupos y comunidades, que son la estructura en las que se suele darse el conflicto, lamentablemente en la actualidad el Trabajador/a Social no cuenta con una metodología específica que le permita definir claramente que es el conflicto y como se puede dar, dificultándose de cierta manera su intervención y donde muchas veces evade por no tener los elementos necesarios que den respuesta a la solución de este tipo de problemas.

1.5.1 DIFERENTES AMBITOS DESDE LOS QUE SE PUEDE DAR UN CONFLICTO:

Tomando en consideración que el Trabajo Social es un profesión defensora de los Derechos Humanos, que interviene en realidades de un contexto determinado con la participación de personas, grupos y comunidades, como parte de los sectores vulnerables en donde se requiere la intervención y participación de los/as Trabajadoras/es Sociales en las diversas problemáticas que se presentan. Generando cambios y ofreciendo mejores oportunidades de vida a las poblaciones atendidas. Pero para lograr estas metas el profesional tiene que poseer conocimiento sobre lo

que es un conflicto y en que ámbitos se puede presentar, ya que muchas veces lo vemos a un nivel general, y puede ser que este afectado en sus diferentes niveles.

“El conflicto puede darse desde diferentes ámbitos como:

A nivel particular: Es el conflicto interno de un ser humano. Este tipo de conflicto es el que repercute internamente en un individuo y en las relaciones cara a cara de las personas.

Debemos darnos cuenta que, lo que le sucede a una persona también influirá en otras, aquellas con las que un individuo se relaciona.

A nivel interpersonal: Es el conflicto que se da entre dos o más personas por alcanzar un objetivo, para satisfacer necesidades individuales.

A nivel grupal: Es el conflicto que se da entre dos o más grupo con intereses individuales que los une el mismo objetivo.

A nivel social: Este conflicto es el que se da en las diferentes relaciones sociales; familia, comunidad, grupos, etc.

Teniendo conocimiento de los diversos niveles en los que el conflicto puede darse, también debe tomarse en cuenta que puede ser una oportunidad de poder superarlo, ganando todas las partes involucradas y en donde el Trabajador Social asume el rol de Mediador, porque es el que hace ver lo positivo y negativo que puede tener el conflicto, dejando por un lado las indiferencias que pueda provocar. Evitando por otro lado la violencia que ha dejado muertes innecesarias por no poseer la capacidad del diálogo, y no-violencia.

1.5.2 LAS FORMAS O MANERAS EN LAS QUE EL CONFLICTO PUEDE SER UNA OPORTUNIDAD POSITIVA DE CAMBIO Y DE PARTICIPACIÓN:

El conflicto es la oportunidad en la vida para darnos cuenta de la responsabilidad que tenemos todas y todos cuando nos relacionamos con otros. El conflicto es relacional y dinámico que ocurre entre partes que dependen unas de las otras, si no estamos en relación con alguien no llegamos a un conflicto.

Dependiendo del abordaje y los cambios generados el conflicto puede ser un factor muy positivo en el desarrollo y crecimiento personal, familiar, comunitario y social. En nuestra experiencia, a lo mejor solo hemos visto el conflicto como algo negativo que sólo trae consecuencias destructivas. Necesitamos tener una perspectiva positiva

del conflicto para poder aprovecharnos de las oportunidades y minimizar el peligro o la potencialidad de hacer daño.

Muchas veces al conflicto solamente se le critica lo negativo por lo cual surge, y ante esta situación las personas pierden el control y toman ciertas actitudes drásticas como forma de resolverlo, haciendo uso de la violencia que lo único que puede dejar son graves consecuencias, que es lo que en la actualidad ocurre en nuestro medio, ya que las personas han sido creadas en una cultura violenta y no pacífica, y donde tienen que hacer uso de la misma para manifestarse socialmente.

1.5.3 COMO REACCIONAN LAS PERSONAS ANTE UN CONFLICTO:

Existen varias formas o maneras de reaccionar ante un conflicto, entre las que están:

1.5.3.1 MANEJAR EL CONFLICTO:

Es cuando se controla el conflicto, a través de una decisión tajante de quien manda. El conflicto se controla mediante la cultura del diálogo, así como la importancia de tener terceras partes. La sociedad guatemalteca utiliza esas terceras partes, o personas ajenas al problema o neutrales.

Se debe buscar a alguien que sea multiparcial, eso quiere decir que no sea totalmente ajeno al problema, sino que este comprometido con todas/os los/as involucrados/as. Entonces se es parcial hacia todos.

1.5.3.2 RESOLVER EL CONFLICTO:

Es dar por terminado el conflicto. Cuando esta situación se da es muy importante darse cuenta de cómo quedan las relaciones entre los que vivieron el conflicto después de que se resolvió.

La resolución del conflicto se logra mediante la buena relación del mediador/a y las partes involucradas en el conflicto para llegar al acuerdo. Ya que el mediador/a propicia un proceso estratégico para resolver el problema. También sabe como manejar los sentimientos de las partes involucradas luego de superar el conflicto.

Generalmente el resolver o terminar el asunto es sólo un paso, es algo a corto plazo y pocas veces es un proceso.

1.5.3 TRANSFORMAR EL CONFLICTO:

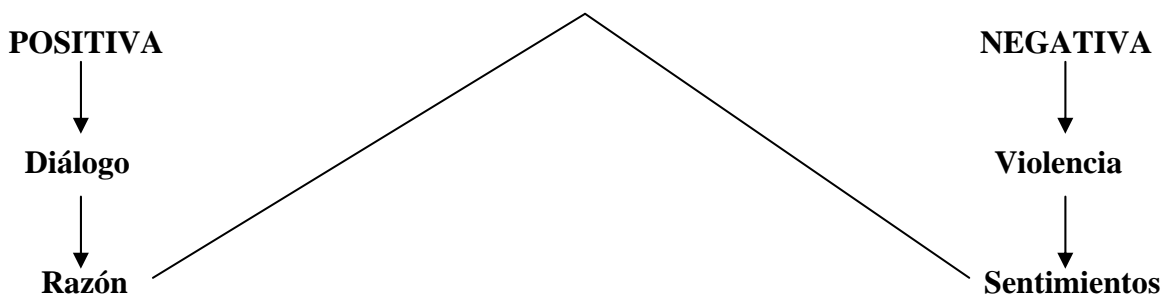
Se refiere a modificar, cambiar, convertir, por lo tanto cuando se habla de transformar un conflicto se esta diciendo que se va a modificar o a cambiar las causas estructurales, es decir lo básico o fundamental, en aquello que genera o que produce el conflicto.

Para esto es necesario un proceso que nos permite:

- a. Conocer con claridad donde nacen los conflictos.
- b. Es necesario pensar, en procesos o caminos a seguir a corto, mediano y largo plazo.
- c. Se tiene que tomar en cuenta la relación entre las partes (personas, grupos, comunidades etc.)

1.5.4 LAS FORMAS NEGATIVAS Y POSITIVAS DE ABORDAR UN CONFLICTO:

“El conflicto tiene dos energías:



“La forma en que se puede abordar un conflicto es partiendo de la diferencia entre intereses y posiciones. Cuando las posiciones de las partes son unilaterales, es decir de un solo lado, esto no permite interacción, lo que quiere decir que las personas o los grupos se cierran a su propia forma de ver o percibir el conflicto y es muy difícil el diálogo.”⁵

Por otro lado cuando son los intereses los que prevalecen y son más importantes, esto va a permitir una relación bilateral en la cual puede haber un diálogo, es un camino de dos vías.

⁵ Lederach, Juan Pablo, enredos, pleitos y problemas, una guía práctica para ayudar a resolver conflictos, comité central menonita, ediciones semilla, Ciudad de Guatemala, Guatemala segunda edición 1,992, Págs. 13-15

Es importante tomar en cuenta que los intereses fundamentan las actitudes y acciones de las personas durante un conflicto. Sobre todo cuando estamos tratando de ver la solución deseada.

Tomando en cuenta que todo conflicto tiene causas por las cuales se da, y donde hay que partir de las mismas para verificar porque es que se esta dando, ya que individuos y familias se ven afectados/as por diversidad de causas que no les permite llevar una relación de armonía y de paz dentro de su núcleo familiar y donde el profesional de Trabajo Social interviene cuando se le requiere, para que diagnostique y verifique las causas que afecta el bienestar del contexto familiar.

1.6 CAUSAS QUE AFECTAN EL CONTEXTO FAMILIAR:

Muchas de las familias que habitan en el área rural de Guatemala, y también en las áreas marginales de la ciudad, tienden a considerar su situación de precariedad y miseria como una situación normal. De esa cuenta, las demandas en cuanto a sus derechos económicos, sociales y políticos tienden a quedar sumidos ante la ignorancia que la población tiene de su derecho a exigir una mayor intervención gubernamental en el mejoramiento de sus condiciones de vida.

“El debilitamiento de la unidad familiar y el incumplimiento de las obligaciones de los padres, especialmente del hombre, se ven agravados por una variedad de factores.

Entre estos se incluyen:

- **La agudización de la pobreza y la ampliación de la pobreza extrema.**
- **Las precariedades ocupacionales en que se desenvuelve la población predominante masculina.**
- **El bajo nivel de calificación de la mujer para incorporarse al mercado laboral, que la hace más vulnerable en las relaciones de pareja; y**
- **Las consecuencias de la violencia que vivió el país, y la reproducción de modelos autoritarios de naturaleza machista”⁶.**

Existe un consenso de los individuos y familias pertenecientes a contextos familiares, que las causas que más influyen en el buen desarrollo de su núcleo familiar son las que se describen a continuación.

⁶ Aragón Castro de Viau, Adriana, Análisis y Transformación de Conflictos en el aula, Universidad Rafael Landívar, Guatemala 2000, Págs. 27-29

1.6.1 CAUSAS POLÍTICAS

Que la población busque diversas formas de sobrevivencia, dando como resultado que especialmente los jóvenes encuentren en la delincuencia común una forma de vida, que se convierte en criminalidad y deshumanización, profundizando la marginación y empobrecimiento de miles de familias guatemaltecas.

Esto se da en el marco de la crisis nacional, pues este proceso tiene como sustrato el problema agrario guatemalteco, cuyo aspecto central es la contradicción de la propiedad de la tierra e incide y presiona en la contradicción por el empleo, el salario y el poder político.

1.6.2 CAUSAS ECONOMICAS

El sistema económico y social no da oportunidades básicas de educación, capacitación o trabajo, negando entonces la posibilidad de una vida digna.

Nadie es ajeno a la difícil situación que atraviesa actualmente nuestro país, la cual es determinante por la imperante inflación que desde mucho tiempo ha venido haciendo grandes estragos. Toda esta situación viene a dar como resultado la penosa realidad de dejar miles de personas sin empleo, agudizando así las necesidades por las cuales atraviesa forzosamente nuestra población.

La pobreza influye en la constitución, estructura y funciones de la familia. Hay factores que contribuyen a que la estructura de las relaciones internas sean las familias pobres.

Las causas económicas son dependientes del manejo político que contribuye a conformar la situación de pobreza y desequilibrio económico, social y político, el problema de la deuda externa derivada por causas históricas de orden externo y del esquema interno del aparato productivo nacional que mantiene el modelo agroexportador que orienta a toda la actividad económica a satisfacer los requerimientos del mercado internacional.

1.6.3 CAUSAS SOCIALES

Los factores sociales siempre están íntimamente ligados a la situación económica, debido a la máxima importancia que tienen ambas causas, para el desarrollo de una nación y para la vida cotidiana, por lo tanto influye directamente en el contexto familiar.

Dentro del aspecto social se manifiesta la problemática de salud, educación, vivienda, etc., que no es atendida plenamente porque una considerable cantidad del presupuesto de egresos de la Nación se destina para el pago de la deuda externa en deterioro de la atención de los urgentes problemas sociales que afectan al país.

Entre los factores sociales podemos mencionar;

a. **DESINTEGRACIÓN FAMILIAR:**

Este es uno de los problemas sociales más frecuentes en nuestro medio, y que afecta en gran medida tanto a los hijos como a los padres, por no poseer la suficiente capacidad y orientación para afrontarlo.

Un hogar desintegrado puede provocar comportamiento inadecuado tales como; inclinación a la drogadicción, prostitución, alcoholismo, etc., como suele suceder en nuestro medio. Entre otros efectos de la desintegración familiar pueden mencionarse; la falta de atención, agresividad y apatía, provocando malas relaciones entre sus miembros.

b. **ALCOHOLISMO, DROGADICCIÓN Y PROSTITUCION**

Estos tres factores que se introducen aceleradamente en la sociedad guatemalteca, afecta el desarrollo del contexto familiar.

Puede tener dos explicaciones, la primera puede responder al resultado de la formación cultural y moral de generaciones anteriores; la otra la pérdida de valores que produce un sistema económico resultado de una sociedad de consumo a la que pertenece.

1.6.4 CAUSAS PSICOLÓGICAS

“Las principales causas que afectan el contexto familiar y que coinciden con nuestras observaciones son las siguientes; la mayoría de padres de familia del área que nos ocupa, son de situación económica precaria y su nivel educativo es muy escaso, lo cual constituye una limitante en la orientación hacia sus hijos.

Son muchas causas que interfieren en el contexto familiar desde el punto de vista psicológico. Pero en forma breve se refieren tres;

- a) Frustraciones
- b) Conflictos internos

c) Falta de disposición”⁷

En este capítulo se expusieron elementos teóricos fundamentales sobre el contexto social en Guatemala, en el se abordan aspectos muy importantes como; la familia en el contexto guatemalteco, violencia, conflicto, causas que afectan el contexto familiar. Estos conceptos se constituyen en la base principal del objeto de estudio de la presente investigación, pues lo que se pretende es que los individuos y familias tengan el conocimiento y la capacidad de poder resolver sus conflictos, mediante una metodología específica que les permita solucionar sus problemas, a través de la intervención de trabajadoras/es sociales en este contexto, en el cual se espera que a través de esta intervención se logre cambiar una serie de esquemas arraigados en nuestros pensamientos y evitar el uso de la violencia de todo tipo como única alternativa de resolver los conflictos.

Estos aspectos expresan claramente la necesidad de impulsar procesos de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, que ante la coyuntura social contribuya a combatir el alto nivel de violencia social que se vive en nuestro medio, principalmente en las familias de escasos recursos pertenecientes a las áreas urbano-marginal del Estado Guatemalteco.

El enfoque que hay detrás de la Mediación y Resolución de conflictos familiares son los altos índices de Violencia que existe en áreas urbano-marginales de la Ciudad Capital, así como la organización de bandas juveniles (maras), que trafican armas y drogas, delincuencia común y organizada, etc., causando serios problemas a la Ciudadanía en general, afectando su vida individual, familiar y social.

Dentro de estas áreas afectadas por dicha situación encontramos la comunidad de Lomas de Villa Lobos, ubicada en la zona 12 de la ciudad de Guatemala, donde existe el grupo de Mediadoras y Mediadores en Resolución de Conflictos Familiares, por lo que en el siguiente capítulo se presenta información acerca de su historia, objetivos, organización y proyección social tanto dentro de su comunidad como fuera de ella.

Esta información es muy importante ya que dicho grupo comunitario fue el espacio donde se llevo a cabo el proceso de investigación de campo del tema “El Proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, una propuesta para la Escuela de Trabajo Social.

⁷ Pió. A, Ajuste económico y Desarrollo Social, ¿Complementariedad o conflicto?, Instituto di studi Latino Americani del “Universita Bacón”, Milano, 1992, Págs. 17-20

CAPITULO 2

“GRUPO DE MEDIADORAS Y MEDIADORES EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES”

Ante las situaciones sociales, económicas, políticas y psicológicas, como las afrontadas históricamente en la realidad nacional, han dado la pauta para que familias que habitan en áreas urbano-marginales, conformen y se organicen en grupos comunitarios, con el fin de encontrarle solución a la problemática de violencia que se vive en nuestra sociedad. Surge ante esta misma necesidad el grupo comunitario de Mediadoras y Mediadores en Resolución de Conflictos Familiares, asumiendo compromisos y funciones que le corresponden según la Constitución de la Republica al Estado de Guatemala, mediante políticas sociales que protegen a la familia guatemalteca implementadas por el gobierno, pero desafortunadamente no se han cumplido muchos de esto compromisos, por lo que el grupo asume el trabajo de impulsar y promover la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares a adultos, jóvenes y niños; pertenecientes a áreas urbano-marginales del país.

Este capítulo es de mucha importancia, para complementar los fundamentos de la investigación realizada, pues es el campo donde se realizó la misma, con el grupo comunitario “Mediadoras y Mediadores en Resolución de Conflictos Familiares”, que trabaja actualmente en la comunidad de Lomas de Villa Lobos, zona 12, ciudad de Guatemala. En este espacio se detallan elementos de la historia, objetivos, organización y proyección social, siendo el mismo una opción de protección para que las familias guatemaltecas conozcan la forma de resolver conflictos que afectan el buen desarrollo del núcleo familiar mediante la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares y tengan una vida digna, promoviendo una cultura de paz, tolerancia, diálogo y no violencia.

El grupo de Mediadoras y Mediadores en Resolución de Conflictos Familiares nace y se organiza debido a que sus integrantes pertenecen a la comunidad de Lomas de Villa Lobos, la cual es altamente desarticulada. A nivel familiar se refleja un alto grado de desintegración y a nivel social se identifica un conglomerado con mínimos niveles de organización.

El grado de descomposición social se refleja en el alto índice de jóvenes involucrados en bandas juveniles “maras”.

Otro de los problemas que afecta a la mayoría de familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos, es la cultura machista imperante, ya que muchas veces a las mujeres “no les dan permiso” para participar en este tipo de procesos, teniendo que poner en primer lugar tareas del hogar como prepararle la comida al marido y atenderlo, cuidar de los hijos etc. Esto permitió evidenciar la necesidad de impulsar procesos de **Mediación y Resolución de Conflictos Familiares** que abarcarán formación sobre;

- **Derechos de la mujer.**
- **Género.**
- **Autoestima**
- **Autoconocimiento y valores.**
- **Mi familia y Yo.**
- **Relaciones Familiares.**
- **Derechos humanos.**
- **El conflicto familiar.**
- **El/a Mediadora en Resolución de Conflictos Familiares.**
- **Enfoque de Negociación.**
- **El Proceso de Mediación**
- **Técnicas de intervención en un conflicto**

Ante la falta de atención y educación a los habitantes de estos sectores del área urbano-marginal de la ciudad de Guatemala, las personas se caracterizan por ser;

- **Violentas.**
- **Sólo piensan en ellos/as.**
- **No saben Tratar a sus hijos.**
- **Actúan sin pensar.**
- **Son impulsivos.**
- **Son personas serias, malhumoradas.**
- **No saben nada de resolución de conflictos.**
- **No opinan nada.**
- **Son personas muy duras de carácter.**
- **Les gusta meterse en problemas.**
- **Viven con baja autoestima.**
- **No comprenden a sus padres.**

Para que los/as integrantes del grupo de Mediadoras y Mediadores en resolución de Conflictos Familiares pudieran desarrollar de una buena forma su organización tuvieron que enfrentar problemas serios como el económico, recordando que son comunidades marginales de escasos recursos lo que afecta directamente la participación de algunas mediadoras y mediadores, quienes para sostenerse desarrollan trabajos informales, que se convierten en ventaja, pues ellos mismos son sus propios jefes, pero también puede ser una desventaja por depender directamente de ese trabajo. En este sentido las mediadoras identifican que el factor económico afecta directamente su participación en un principio.

Finalmente el proceso de multiplicación no lo han realizado únicamente de manera formal sino que también se ha propiciado en la relación cotidiana con vecinos y/o habitantes de la comunidad. Se identifica que muchas veces las mediadoras y mediadores han recibido insultos de parte de la gente en la que quiere incidir en el cambio de conductas, pues aún persiste la idea que los problemas de la familia deben de ser de tipo privado y nadie debe inmiscuirse en ello, esto se da como producto de la misma oportunidad de ser educados/as tanto dentro de su hogar como en la misma escuela, la cual en su mayoría no han tenido acceso a la misma, desarrollándose en un ambiente de ignorancia y donde permiten la cultura machista que impera en nuestro medio.

2.1 HISTORIA

“El grupo de Mediadoras y Mediadores en Resolución de Conflictos Familiares “MRCF”, surge como una respuesta a necesidades e intereses detectados en el grupo de jóvenes “Promotores Juveniles Comunitarios”.

Fue con estos jóvenes y sus familias que se empezó a tratar el tema de resolución de conflictos, en el año de 1,999 al identificar que uno de los principales problemas que afectaba a las familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos era el maltrato físico y emocional, tanto entre parejas de parejas como entre hijos/as y padres; reflejándose como problema comunitario.

Basados/as en esta problemática se pensó en la construcción e implementación de un proyecto que contribuyera a disminuir este tipo de violencia. Por la magnitud del problema y de la población a atender se pensó en capacitar grupos de adultos que a su vez multiplicarán los conocimientos con otras personas en las comunidades.

La comunidad de Lomas de Villa Lobos se caracteriza por ser un barrio popular, asociado no solamente a la extrema pobreza, sino también a la delincuencia y la violencia.

Situado en el extremo sur de la ciudad capital, Villa Lobos comprende seis comunidades o “asentamientos”, y se estima que la población sobrepasa los 120,000 habitantes. Entre estos se encuentran empleados del sector público y privado, incluso algunos profesionales. La mayoría sin embargo, carece de empleo o, como el 43% de la población activa guatemalteca, trabaja en el sector informal. En el centro de la comunidad las calles están cementadas, circulan vehículos del transporte público y funcionan pequeños comercios. Pero los asentamientos son en gran parte zonas marginales cuyas viviendas, a menudo construidas al borde de barrancos, son de lámina y tablas.

Por encontrarse en terrenos ocupados de manera ilegal, inicialmente los asentamientos no recibieron ningún tipo de servicio municipal, lo cual propició el surgimiento de iniciativas comunitarias que figuran entre las mejores organizadas de la capital. Decididos a no seguir dependiendo de la intervención estatal, los vecinos decidieron solventar sus necesidades creando asociaciones que impulsan el desarrollo de la comunidad y se encargan de proveer y administrar algunos servicios básicos.

Fondos provenientes de parqueos, han sido además utilizados para comprar pupitres y otros muebles para los niños del nivel primario que estudian en las escuelas de la comunidad.

La inseguridad es la gran asignatura que queda pendiente en la comunidad de Lomas de Villa Lobos: “Todos estamos expuestos a ser asaltados en la calle o en nuestros domicilios, y la policía no hace nada al respecto”. La amenaza que representan las pandillas de jóvenes, popularmente conocidas como “maras”, no es exclusiva de Lomas de Villa Lobos: un estudio publicado por la prensa local indica que en la capital operan aproximadamente 90 maras, sólo en 1999, fueron detenidos más de 4,000 “mareros”, en su mayoría menores, acusados de consumo y tráfico de drogas, tenencia ilícita de armas, asesinatos, abuso sexual y extorsión.

Los niños que acuden a las escuelas de la comunidad son blanco fácil de los mareros, que los esperan a la entrada o salida de clases y los despojan del poco dinero que llevan para el refrigerio, de sus cuadernos e incluso de su ropa y zapatos. Después de muchos esfuerzos infestuosos por lograr una mayor participación policial, Fray Demsey trató de establecer un sistema de vigilancia similar al utilizado en una

comunidad aledaña, donde los residentes se alertan unos a otros por medio de silbatos cuando sospechan la presencia de delincuentes. Esta iniciativa no se pudo llevar a cabo, según el religioso, “porque la gente temía de las represalias que puedan tomar las maras”.

Aunque existe una subestación de la Policía Nacional Civil en el Mezquital, con seis agentes permanentes, la confianza que la población deposita en ella parece ser mínima. Lo mismo ocurre a nivel nacional, ya que la joven fuerza de policía, creada en 1997 como resultado de los Acuerdos de Paz entre el gobierno y la guerrilla, carece aún de la experiencia y del equipo necesario para garantizar la seguridad.

Para los habitantes de la comunidad de Lomas de Villa Lobos las esperanzas de un futuro mejor están puestas en sus propios esfuerzos.

FASES EN QUE SE DESARROLLO EL PROCESO

FORTALECIMIENTO GRUPAL E INDIVIDUAL:

En esta fase el grupo tenía previsto fortalecer la motivación y la participación grupal, así como promover la Resolución de Conflictos Familiares y el apoyo mutuo dentro del propio grupo de Mediadoras/es. Mediante la conformación de un club de apoyo y auto-ayuda propiciando espacios reales de encuentro que promuevan y faciliten el proceso de organización a través de actividades específicas.

FORMACIÓN Y CAPACITACION:

En esta fase se tenía previsto que el grupo participará en capacitaciones que les permitiera adquirir y fortalecer conocimientos, destrezas, valores y actitudes que les hagan crecer como individuos y como grupo.

Dentro de este programa se incluiría la formación sobre el manejo adecuado de una dinámica familiar positiva, lo que se lograría por medio de talleres vivenciales, círculos de estudio, reflexión y apoyo.

Todo esto con el objetivo de capacitar a las Mediadoras/es en los aspectos teóricos y prácticos necesarios para la atención de conflictos familiares.

El grupo de mediadoras/es en resolución de conflictos familiares fue pensado para ser dirigido básicamente a mujeres, sin excluir a los hombres que quisieran participar.

Se pensó en mujeres ya que eran las que más tiempo pasaban en las comunidades y podrían tener más tiempo para capacitarse y estar presentes a la hora que se les buscara para mediar en un conflicto.

Al principio el objetivo del proyecto no era formar líderes desde el principio, sino tomar en cuenta a las mujeres que ya eran líderes y que ya tenían ganado un espacio comunitario para que la gente pudiera acercarse y tener confianza para tomarlas en cuenta para la mediación.

Muchos/as integrantes del grupo inicial se habían alejado y el grupo estaba pequeño, por lo que se tuvo que visitar e invitar a los/as que antes participaban.

Esto generó a que el grupo no pudiera organizarse en general y se tomó la decisión de subdividir en dos; uno en asesoría personalizada y el otro en asesoría para la multiplicación. La asesoría personalizada estaba basada en llegar directamente a los hogares de cada una/o de los/as integrantes del grupo para capacitarlas/os en forma individual y no colectiva como se hacía con el resto de integrantes del grupo, debido al nivel académico que tienen estas personas, esto no les permite saber leer ni escribir, haciendo un poco difícil su aprendizaje. La asesoría para la multiplicación estaba centrada en la preparación de los integrantes del resto del grupo, para que ellos/as asistieran a cada uno de los espacios abiertos a dar sus talleres y charlas como mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares.

Este proceso se inicia con el primer equipo técnico contratado para dicho proyecto en el año de 1,999, el cual estaba conformado por un psicólogo y una trabajadora social, quienes estructuralmente conformaban dicho equipo ocupando puestos de coordinador y educadora. Luego por razones personales la educadora renunció de dicho puesto; en abril de 2000, se contrataron los servicios de otra profesional en psicología quien ocupó el puesto de la trabajadora social (educadora). Ambos psicólogos trabajaron con el grupo sin obtener resultados positivos para el grupo y, para la agencia que patrocinaba dicho proyecto. Por lo que nuevamente el psicólogo coordinador del proyecto presentó su renuncia en el mes de febrero de 2001, quedando únicamente la psicóloga contratada quien se quedó a cargo nuevamente sin obtener resultados positivos. En el mes de mayo de 2001, la agencia patrocinadora de dicho proyecto se vio en la necesidad de contratar nuevamente otro profesional de Trabajo Social para ocupar el puesto de educador que era hasta ese momento el puesto que no tenía persona a cargo. El equipo empezó a dar sus primeros resultados con el grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares (MRCF),

basados en los objetivos que se plantearon en la propuesta de dicho proyecto, mismos que tuvieron que darse al año y medio de trabajo con dicho grupo, tanto en el área de Lomas de Villa Lobos como en las comunidades aledañas. En diciembre de 2001, la agencia patrocinadora decidió despedir a la coordinadora del proyecto, que era una profesional en psicología por no cumplir con sus responsabilidades asignadas para dicho cargo, En enero de 2002 el profesional en Trabajo Social ascendió al puesto de coordinador del proyecto por los mismos resultados obtenidos en el tiempo laborado hasta ese momento, contratándose nuevamente otra profesional de Trabajo Social para que ocupara el cargo de educadora y quedara conformado el equipo técnico por dos profesionales de trabajo social, equipo que concluyera con la última etapa contemplada en el proyecto y como resultado se presentara una sistematización de la experiencia de los/as integrantes del grupo de Mediadoras y Mediadores en Resolución de Conflictos Familiares.

2.2 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- ❖ Propiciar y facilitar espacios y procesos de mediación y resolución de conflictos familiares en la comunidad de Lomas de Villa Lobos, mediante la formación de mediadoras / es.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ❖ Contribuir a la disminución del nivel de violencia intra-familiar en la comunidad de Lomas de Villa Lobos y comunidades aledañas a la zona 12 de la ciudad capital.
- ❖ Propiciar la cultura de Paz, diálogo y no violencia en familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos, y comunidades aledañas a la misma.

2.3 ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO GRUPAL

En la actualidad el grupo de Mediadoras y Mediadores en Resolución de Conflictos Familiares, dentro de su estructura organizativa cuenta con una Junta Directiva que es la encargada de gestionar los espacios donde el mismo se proyecta para divulgar y promocionar el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, la

organización la basan en la democracia, la cohesión e identidad del grupo a nivel de su comunidad. Dentro de las fortalezas con las que cuentan en su organización y desarrollo grupal se puede mencionar:

- Se ha logrado la constitución de una organización que responde a las necesidades y expectativas del grupo.
- La estructura organizativa es viable, eficaz y con buenas posibilidades de continuar fortaleciéndose.
- A nivel de coordinación continúan abriendo espacios con otras organizaciones.
- Como representantes del proyecto participan en otros espacios de formación.
- Lo que aprenden en otros espacios lo comparten con sus mismos/as compañeras/os convirtiéndose formadores dentro de su mismo grupo.
- La junta directiva no trabaja sola pues crea comisiones y delega responsabilidades a los demás miembros.
- Se permite la crítica constructiva hacia la junta directiva y de esta para los miembros del grupo. (pensamiento crítico, relaciones sanas).
- El proceso organizativo actual es un estímulo para que más personas se integren al grupo.
- Se tiene capacidad de aprender de la experiencia y desde allí buscar maneras alternativas para organizarse.

2.4 PROYECCION SOCIAL Y FAMILIAR

Se entiende la orientación social como el espacio de vinculación de las mediadoras y mediadores con las comunidades aledañas y la incidencia en la problemática que afecta a las familias. Para lograr esto las mediadoras/es diseñan, montan y realizan actividades, talleres, consultas, campañas y otros, a grupos y personas en las comunidades referidas con la finalidad de propiciar espacios y procesos individuales y grupales que faciliten la resolución de conflictos familiares. Constituyéndose en conciliadoras/es, consejeras/os, auxiliándose en las técnicas de mediación, resolución, orientación y manejo de conflictos.

Dentro de la proyección social el grupo ha promovido la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares con diversos actores de la comunidad, uno de esos actores fueron los niños/as de quinto y sexto grado de primaria de la escuela de

Lomas de Villa Lobos, padres de Familia de la guardería “Centro Integral Monseñor Scalabrini”, también se ha promovido con vecinos y habitantes de la comunidad de Lomas de Villa Lobos, trabajando temas como; autoestima, autoconocimiento y valores, mi familia y yo, relaciones familiares, género, roles familiares, Derechos Humanos, el mediador en resolución de conflictos familiares, enfoque de negociación y el proceso de mediación.”⁸

Dentro de las fortalezas en la participación de las mediadoras y mediadores en su proyección social se pueden mencionar:

- **Al ver la experiencia y ser motivados entre los/as mismos/as compañeros/as, se han ido incorporando más compañeros/as al proceso de multiplicación.**
- **Ven la proyección social como una responsabilidad y compromiso de la organización hacia su comunidad.**
- **Buena aceptación de las mediadoras y mediadores por parte de las personas con las que se coordina y con las que se multiplica.**
- **Se identifica debilidades desde la misma experiencia y se le busca soluciones.**
- **Utilizan técnicas alternativas de enseñanza para el desarrollo de sus temas.**
- **Desarrollan metodologías populares que faciliten el desarrollo de los temas.**
- **Involucran a todos/as la mediadoras y mediadores de acuerdo a sus capacidades y diferencias particulares.**

En este capítulo se conoció y analizó la importancia de la aplicación de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, la cual ha permitido a los/as habitantes de la comunidad cambiar sus actitudes así como ideologías en relación al alto nivel de violencia familiar e intrafamiliar que se vive en esta área de la Comunidad de Lomas de Villa Lobos, para que ellos mismos tomen la iniciativa de continuar impulsando y promoviendo un proceso formativo individual, familiar y comunitario, en la que adultos, jóvenes y niños, asuman el compromiso de multiplicar este proceso y contribuir así a la construcción de la cultura de paz y no violencia. A la vez se plantea un marco general, en el que el Trabajo Social a nivel profesional puede intervenir específicamente en procesos de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares. En el capítulo que a continuación se describe se enumeran aspectos muy importantes sobre la Profesión de Trabajo social, su definición, características, objetivos, funciones, Acuerdos de Paz y sus niveles de acción e intervención, en el

⁸ Fuente de información, Grupo de Mediadores/as en resolución de Conflictos Familiares, Comunidad de Lomas de Villa Lobos, zona 12, Ciudad de Guatemala.

ámbito de la Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, procesos poco abordados, pero de mucho beneficio para la sociedad principalmente de las familias guatemaltecas.

CAPITULO 3

“EL TRABAJO SOCIAL EN EL MARCO DE LOS ACUERDOS DE PAZ”

No podía faltar en este trabajo de investigación, el Trabajo Social en el marco de los acuerdos de paz pues el mismo es importante y determinante para abordar el tema “Mediación y Resolución de Conflictos Familiares”; concepto, características, objetivos y niveles de acción. Así mismo se aborda el aspecto de la función del Trabajo Social en el marco de los Acuerdos de Paz a nivel teórico y práctico.

Tomando en cuenta la reconstrucción del tejido social, la construcción de la paz y la creación de condiciones objetivas y subjetivas para el desarrollo nacional, desde el individuo mismo que sigue siendo el motivo de la existencia y la necesidad del desarrollo del Trabajo Social, del consumo con las demás profesiones con las que comparte objeto de estudio y acción.

3.1 TRABAJO SOCIAL:

“Es la profesión que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias, desorganización o problemas sociales. Por ello es que promueve la organización de la población para satisfacer sus necesidades y lograr la adecuada actuación de ésta en una sociedad en permanente cambio, buscando con ello, mejorar sus niveles de vida.”⁹

En el contexto actual, el Trabajo Social se encuentra en una situación de impase y de estancamiento, por cuanto sus espacios de intervención han coadyuvado a ejercer una función de mediación entre las estructuras del estado (instituciones o referentes de servicios sociales) y la sociedad civil (demandantes de servicios sociales), esto implica la calificación, canalización y distribución de bienes y servicios sociales producidos tanto por el sector estatal, la iniciativa privada y las organizaciones No Gubernamentales; es decir, que solamente operativiza políticas de bienestar social y de contingencia, no así de previsión o de anticipación. No obstante hay una seria preocupación en algunos sectores de Trabajo Social para sistematizar experiencias con el propósito de formular nuevas propuestas de intervención.

⁹ Escuela de Trabajo Social, UNAM, Historia del Trabajo Social en México, 1,993, Pág. 148

3.2 CARACTERISTICAS DEL TRABAJO SOCIAL:

1. **“Es una disciplina social humanista.**
2. **Es una profesión no liberal, que se ejerce a través de organizaciones y entidades de desarrollo,**
3. **Es aplicativo e histórico.**
4. **Tiene diversidad de campos de acción**
5. **Promueve y acompaña procesos de organización y promoción social.**
6. **Contribuye al desarrollo integral de la sociedad.**
7. **Impulsa acciones sociales participativas.**
8. **Identifica, atiende problemas y necesidades sociales.**
9. **Participa en función de los cambios coyunturales que afectan a la sociedad.**
10. **Parte de problemas, necesidades, intereses y demandas de la población.**
11. **Utiliza métodos propios de intervención (individual, familiar, grupos y comunidad)**
12. **Interactúa generalmente con los sectores populares.**
13. **Asesora, orienta y capacita a individuos, grupos y comunidades en la solución de sus problemas.**
14. **Interactúa directamente con individuos, familias, grupos y comunidades.”¹⁰**

El Trabajo Social se caracteriza por ser una profesión dinámica que demanda una formación integral para conocer la realidad, interpretarla, actuar en ella y contribuir a su transformación, para lo cual requiere contar con las herramientas teórico-metodológicas y practicas para lograr su finalidad.

3.3 OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL:

1. **“Impulsar la promoción y defensa de los Derechos Humanos.**
2. **Fomentar la práctica de los valores humanos en individuos, grupos y comunidades para que en su ejercicio cotidiano facilite sus procesos de desarrollo social.**

¹⁰ Área de Formación Profesional Específica. “Boletín Informativo”, Escuela de Trabajo Social, Guatemala 1,999, Pág.3

3. **Estudia, críticamente la problemática económica, social, cultural y ecológica en lo que corresponda intervenir, aportando soluciones efectivas a las necesidades de la población.**
4. **Contribuir en el estudio y elaboración de políticas sociales.**
5. **Realizar investigaciones sistemáticas de la realidad, cuyos resultados amplíen el conocimiento de ésta y sirvan para orientar la acción del Trabajo Social”¹¹**

3.4 FUNCION DEL TRABAJADOR/A SOCIAL EN EL CAMPO DE LA MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES:

“El Trabajo social asume plenamente con responsabilidad la defensa de cada uno de los campos y funciones que tiene, ya que el escenario en que se interviene profesionalmente es en el contexto familiar o grupal, el contexto local o comunal o bien en el contexto nacional, según la cobertura de la acción institucional en que se inserte el Trabajador Social.

Así también, su naturaleza contradictoria la ubica en una situación privilegiada para actuar en contacto directo con la población mayoritaria. De ello se deriva que el objeto de intervención del Trabajo Social es el conflicto social, dentro del subdesarrollo actual, concebido como una situación carencial o problemática que se manifiesta a nivel individual, grupal y comunal o global.

Tiene una función específica dependiendo del campo de trabajo, pero el mismo debe de enmarcarse dentro de un ambiente general como:

- ❖ Organización y promoción de personas, grupos y comunidades, como medio para alcanzar el desarrollo humano integral en situaciones coyunturales y estructurales.**
- ❖ Educación popular, permite tener una mejor comunicación con los actores con los cuales se interviene.**
- ❖ Área de capacitación: permite lograr un mejor conocimiento al individuo, grupo, sobre diversas temáticas.**

¹¹ Ídem. Pág. 3-4

- ❖ **Autogestión y acompañamiento:** Lo que persigue es que el mismo individuo, grupo o comunidad aprenda a resolver sus problemas mediante la orientación y asesoría del Trabajador/a Social.
- ❖ **Desarrollar el poder local a través de la participación de la sociedad civil:** Permite promover y garantizar la participación de la población en la identificación de problemas y soluciones, así como la ejecución de programas y proyectos de desarrollo.
- ❖ **Fortalecimiento de la organización existente en las localidades:** Permite fortalecer las relaciones entre los individuos para que se produzca una unidad compleja en el nivel de los componentes o individuos.
- ❖ **Organización comunitaria:** Organizar a la comunidad en la búsqueda de soluciones a las diversas problemáticas por las que regularmente atraviesan.
- ❖ **Estudiar, investigar y diagnosticar la realidad social.**
- ❖ **Programar a partir de la misma, acciones a corto, mediano y largo plazo, adecuado a la coyuntura y estructura local, regional y nacional.**
- ❖ **Ejecutar programas, proyectos y actividades con eficacia y eficiencia.**
- ❖ **Sistematiza la práctica, lo que permita redireccionarla constantemente, así como generar conocimientos.**

A través de estas funciones el trabajador social facilita la construcción del propio saber-hacer popular, desde la misma cultura popular, desencadenando procesos de acción-reflexión.

3.5 TRABAJO SOCIAL Y LOS ACUERDOS DE PAZ

El Trabajo Social como muchas profesiones enfrenta el reto de una mayor y mejor contribución a la sociedad que demanda mejores niveles de vida, mejores oportunidades de desarrollo y la optimización de sus recursos.

Estos retos como profesión consisten en la construcción de una gobernabilidad democrática en Guatemala a partir de los Acuerdos de Paz, para evidenciar con mayor certeza los diferentes ámbitos socio espaciales donde se desarrolla la vida humana (local, regional y nacional). En los diferentes ámbitos interesa visibilizar, a partir de estudios de caso, cómo están interactuando los diferentes actores (Estado-Sociedad Civil), en respuesta a problemáticas álgidas del post-conflicto; para luego promover una reflexión desde lo local hasta lo nacional sobre los avances y retos en la construcción de una gobernabilidad democrática en Guatemala a partir de los

Acuerdos de Paz, enfatizando en la construcción del tejido socio-institucional y en el desarrollo de procesos de inclusión social.

La Universidad como entidad rectora de la cultura superior, esta especialmente comprometida, por lo que la Escuela de Trabajo Social debe de buscar los mecanismos adecuados para operativizarlos de acuerdo a sus objetivos y posibilidades.

Trabaja con la sociedad civil específicamente, con los sectores mayoritarios del país que se encuentran en condiciones de pobreza y extrema pobreza. Sectores que habitan tanto en el área urbana como rural; desarrollando programas de bienestar social que ayudan al desarrollo integral de las personas que se atiendan.

Uno de los objetivos del Trabajo Social es la participación de las personas, grupos y comunidades involucrándolos en la búsqueda de soluciones a la problemática que presentan.

Esta participación en el caso de grupo y comunidad va encaminada a lograr la organización social que les permite enfrentar la problemática social que presentan y gestionar los recursos necesarios para solucionar, en alguna medida dicha problemática.

El Trabajo social siempre ha estado presente en la atención de problemas sociales de toda índole, por lo que ante los acuerdos de Paz, tiene el reto de demostrar que conoce el fenómeno y que sabe que hay que hacer para disminuirlo y/o erradicarlo, con base en lo cual puede ofrecer al gobierno y a los sectores de interés social una propuesta de política donde se puede llegar a palpar los resultados de la atención individual, del desarrollo de grupos y de la gestión comunitaria.

3.5.1 PUNTOS ESENCIALES DE LOS ACUERDOS DONDE PARTICIPA EL TRABAJO SOCIAL:

El espacio que ocupa el Trabajo Social en dichos acuerdos es en el cumplimiento de los mismos, divulgándolos en cada una de las áreas de intervención; (individual y familiar, grupal y comunal), así como con las poblaciones del área urbana y rural, para que los conozcan más directamente.

La intervención del Trabajo Social se da por la necesidad de desarrollo humano consecutiva al modelo colonial que Guatemala ha tenido, ofreciendo un campo

importante donde el Trabajo Social puede sugerir vías para conquistarlo, a través de la calificación de los servicios de alfabetización, educación, salud, nutrición, etc.

El subdesarrollo mismo hace que la vida social e institucional en Guatemala sea un campo propicio para la animación sociocultural, ya que todo requiere impulso y autogestión.

El compromiso del Trabajador/a Social como agente de cambio parece oscilar entre el discurso llano y la acción consecuente, siendo mas lo que hablan y se quejan que lo que verdaderamente se comprometen.

3.5.2 ACUERDO GLOBAL SOBRE DERECHOS HUMANOS:

- a. Garantías para las libertades de Asociación y de movimiento.
- b. Labor de divulgación, información y educación en materia de Derechos Humanos.
- c. Resarcimiento y/o asistencia a las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos.

3.5.3 FORTALECIMIENTO DEL PODER CIVIL Y FUNCIÓN DEL EJERCITO EN UNA SOCIEDAD DEMOCRATICA:

- a. Participación social a través de diversas formas de información y educación.
- b. La mujer en el fortalecimiento del poder civil, respetar, impulsar e institucionalizar las organizaciones de mujeres, luchar porque en el ejercicio del poder, se establezcan y garanticen oportunidades de participación de la mujer.

La importancia de la intervención del trabajo social se ve reflejada en el fortalecimiento del poder civil, en tanto, expresión de la voluntad ciudadana a través del ejercicio de los derechos políticos afianzar la función legislativa, reformar la administración de la justicia y garantizar la seguridad ciudadana, que en conjunto son decisivas para el goce de las libertades y los derechos ciudadanos, y que dentro de una institucionalidad democrática, corresponde al Ejercito de Guatemala la función esencial de defender la soberanía nacional y la integridad territorial del país.

3.5.4 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y SITUACIÓN AGRARIA:

- a. Democratización y desarrollo participativo. Participación y concertación social.**
- b. Desarrollo social:**
 - ✓ Educación, capacitación y divulgación
 - ✓ Salud
 - ✓ Seguridad Social
 - ✓ Vivienda
 - ✓ Trabajo
 - ✓ Participación de la mujer en todas las instancias
 - ✓ Organización productiva de la población social
 - ✓ Protección ambiental
 - ✓ Educación física
 - ✓ Promoción social

3.5.5 ACUERDO SOBRE IDENTIDAD Y DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS:

- a. Mujer indígena**
- b. Promoción de la cultura**
- c. Divulgación de los derechos indígenas**
- d. Proyectos de desarrollo social y económico.**

El Trabajo Social para participar en la actual coyuntura, debe en primera instancia conocer y analizar los Acuerdos de Paz, con el objetivo de replantear sus funciones y contribuir a la operativización de los mismos.

Ya que es inconcebible el desarrollo de la cultura nacional sin el reconocimiento y fomento de la cultura de los pueblos indígenas. En este sentido a diferencia del pasado, la política educativa y cultural debe orientarse con un enfoque basado en el reconocimiento, respeto y fomento de los valores culturales indígenas. Con base a este reconocimiento de las diferencias culturales, se deben promover los aportes e intercambios que propicien un enriquecimiento de la sociedad guatemalteca.

En cualquier campo donde trabaja debe divulgarlos para que la población los conozca, los haga suyos y adopten un compromiso ante la sociedad.

Es además importante fortalecer los programas educativos y de capacitación a todo nivel. En lo posible lograr que estos programas sean de acuerdo al nivel cultural, educativo y económico de la población que atiende.

La promoción y organización social es otro instrumento, que en estos momentos cobra mayor importancia en virtud que dentro de los Acuerdos resalta como factor importante el fortalecimiento de la organización civil y la participación de la población en el conocimiento e identificación de su problemática y en la elaboración y ejecución de proyectos.

En consecuencia la participación del trabajo social debe enfocarse principalmente a la formación y fortalecimiento de la organización de mujeres, jóvenes e indígenas en cualquier instancia en que se demuestra.

Es de mucha importancia impulsar proyectos de educación ciudadana, de atención a la mujer, desarrollo social, promoción y divulgación de los Derechos Humanos. Proyectos dirigidos a fortalecer la identidad y derechos de los pueblos indígenas.

Siendo el Trabajador/a Social un/a profesional que promueve la participación y organización, debe darle prioridad a fortalecer su organización gremial participando decididamente en la consolidación y ejecución de acciones tendientes a constituirse en una fuerza social que impulse no solo mejoras gremiales, definir la profesión, sino que tenga capacidad de luchar por mejorar las políticas sociales, redefinir los programas de bienestar social e impulsar la lucha a favor de los sectores más pobres a la luz de los Derechos Humanos y de los puntos de los acuerdos que favorezcan. Es decir su reivindicación social y económica.

“Dentro del marco de los acuerdos de paz hay acciones que la escuela debe hacer, unas a corto y otras a mediano y largo plazo.

A CORTO PLAZO:

1. Revisión y vinculación de los contenidos programáticos a los Acuerdos de Paz.
 - a. En las teorías incorporando el conocimiento y análisis de los puntos afines en los acuerdos de Paz.
 - b. En las prácticas redefiniendo su enfoque y tratando de operativizar los acuerdos que le competen.

A MEDIANO PLAZO:

- a. Incorporar el curso de género y cátedra de la mujer.

- b. Promover la unificación de las Escuelas de Trabajo Social de la USAC en cuanto a la operativización de los acuerdos.
- c. Actividades con profesionales del Trabajo social en las actividades de operacionalización.
- d. Unificar y profundizar la terminología y el concepto propio del Trabajo Social, hacerlo compatible con la concepción social y el concepto de participación que ofrecen los acuerdos de paz.

A LARGO PLAZO:

- a. Proyecto de educación ciudadana.
- b. Proyecto de extensión y servicio de la Escuela de Trabajo social.
- c. Proyecto atención a la mujer.
- d. Proyecto de atención a indígenas ubicados en áreas precarias de la ciudad capital.”¹²

Se observa desde estos tres puntos de vista, debido a que no se cuenta con una política que ampare las propuestas que a nivel profesional se presenten, misma que no le permite intervenir en el marco de la problemática social que afecta actualmente a Guatemala, el profesional de Trabajo Social tiene un gran espacio para contribuir a solucionar en parte esta problemática, las transformaciones macroeconómicas, las políticas de reforma de Estado y en los cambios en el mercado laboral a partir de la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías en procesos productivos factores que producen los efectos de la exclusión social.

3.6 NIVELES DE ACCION DEL TRABAJO SOCIAL EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES:

Para mejorar la comprensión de esta profesión se definen los niveles de acción que pueden emprender en el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, siendo esta trabajar con individuos, familias y comunidades, por lo que es necesario aplicar el Trabajo social en sus niveles de acción, así:

¹² Ídem. Págs. 6 - 10

3.6.1 NIVEL DE ACCION INDIVIDUAL Y FAMILIAR (CASOS)

Que es el nivel donde se atienden individuos y familias en situación de conflictos, en este nivel el profesional debe conocer individualmente la conducta humana a fin de interpretar y descubrir las condiciones en que cada uno/a de los miembros que integran el núcleo familiar se encuentran, así mismo orientarlos en la problemática que enfrentan para que les afecte lo menos posible.

El profesional realizará estudios individuales, utilizando técnicas como; entrevistas, visitas domiciliarias, las cuales permitirán detectar con más profundidad los efectos de los factores que influyen en el desenvolvimiento de la conducta familiar y así formular un plan de tratamiento tendiente a mejorar las relaciones familiares, mismas que evitaren bajar los altos índices de violencia intra-familiar y social que afecta al país en la actualidad.

3.6.2 NIVEL DE ACCION GRUPAL:

“En este nivel se promueve el aprendizaje de la convivencia armoniosa, el esfuerzo conjunto y el desarrollo de líderes naturales, aquí se realiza un proceso sistemático de acciones sociales que fundamentados en aportes de las ciencias y técnicas que promuevan a orientar la organización a los individuos”¹³. Este nivel de acción se debe aplicar en el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares orientando, concientizando y organizando los miembros del núcleo familiar (padres e hijos), esto brindará al Trabajador Social un extenso campo de acción porque a través de la familia se puede capacitar a sus miembros logrando una transformación dinámica en beneficio de la familia, y de la sociedad en general.

3.6.3 NIVEL DE ACCION COMUNAL:

Este nivel de acción permite promover el desarrollo local mediante el esfuerzo propio organizado y la ayuda mutua, a través del Trabajo Social de grupos, se aplica a localidades organizadas, aldeas, barrios, cantones, cabeceras, en Trabajo Social tiene aplicaciones similares a los niveles citados; y procurar la organización de la comunidad para disminuir la violencia mediante la aplicación del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, ya que de este modo familias-comunidad actuarían en beneficio de la población individual y colectiva, extendiendo

¹³ Ander-Egg, Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social. 10ª. Edición corregida y aumentada, México 1,989, Págs. 33, 56,65,131

los alcances a la comunidad, procurando resolver aquellos conflictos que inciden en los altos índices de violencia que se viven dentro y fuera de la comunidad.

Es importante ver el problema desde la misma comunidad, ya que no solamente les afecta a unos cuantos, sino a toda la población en general, así mismo permite una vinculación directa de profesionales, promotores y sectores poblacionales, mediante la educación popular que partiendo de la vida cotidiana y experiencia de los comunitarios favorece la identificación, análisis y reflexión crítica y objetiva de la problemática.

En el capítulo que aquí finaliza; se han planteado elementos valederos, importantes y determinantes en la profesión de Trabajo Social, específicamente en el marco de los acuerdos de paz, pues en el se abordaron elementos como; Trabajo Social, características, objetivos, funciones y niveles de acción, aspectos íntimamente relacionados con la metodología de la Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, los cuales son parte fundamental para la elaboración de la propuesta de intervención del Trabajo Social en dicho proceso.

Tomando en cuenta que el currículo de la escuela de Trabajo Social esta impartiendo una única carrera: Trabajador/a Social en el grado de Licenciado/a, cuyo pensum consta de una serie de cursos en los cuales no se aborda dicha temática. Y en el cual se realiza una serie de prácticas como las siguientes; del segundo al cuarto año los estudiantes tienen que realizar un semestre de práctica: Práctica Introductoria, Práctica de Trabajo Social Individual y familiar y Práctica de Trabajo Social de Grupos. En el décimoprimer semestre, después de haber cerrado currículum, deben realizar la práctica de Trabajo Social Comunal, denominado Ejercicio Profesional Supervisado (EPS). Y a partir de ahí, realizar el trabajo de tesis, cuya duración se estima en dos semestres.

También se hace necesaria la aplicación de la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en el Trabajo Social, debido al perfil que deben tener los/as profesionales para enfrentar tales retos y condiciones, que en la actualidad tienden a profundizarse, tienen que ser diferentes, no tienen otra opción si quieren tener éxito y hacer crecer la profesión. Tienen que cambiar sus parámetros y adaptarse a las nuevas circunstancias, sin perder la filosofía y el sentido de la profesión.

De hecho se están abriendo nuevos sistemas de vida, que profesionalmente exigen enfoques desarrollados por la competitividad.

Tres son los ejes principales para el desarrollo profesional:

- 1) La potencialización de las capacidades humanas.**
- 2) La cultura de la productividad y calidad,**
- 3) El fomento del espíritu optimista.**

Guatemala siempre ha necesitado personas emprendedoras que no solo se conformen con imitar con lo que los antecesores u otros compañeros hagan, sino que asuman el riesgo de crear y gestionar sus actividades, con el propósito de hacerlos crecer tanto que impacten en el desarrollo nacional.

Han de ser personas dispuestas a enfrentar las situaciones (que les conciernen) y actuar con visión amplia y de futuro. Han de ser capaces de articular esa visión de tal modo que les sirva de inspiración a ellas/os y a los demás. Estar deseosas/os de hacer lo necesario para que las cosas sucedan.

La situación actual compromete a los profesionales como los centros educativos que los forman para que muestren creatividad, responsabilidad y liderazgo. El individuo tiene que ser gestor de sus propios conocimientos, ponerlos en práctica y renovarlos; pero los centros formadores han de colaborar en tal tarea, creando condiciones objetivas y subjetivas para que ocurran.

También tiene que aprender a ser entusiastas, o por lo menos, a no ser presa fácil de las frustraciones y de los estímulos negativos. Esto es, cuestión de mentalidad. Ser entusiasta significa enamorarse y mantener ese enamoramiento con la profesión y con las cosas que a ella le corresponde hacer; hacer suya y vital su filosofía, y tener fe en los resultados de su acción.

Aprender a ser creativos, a lograr capacidad para proponer innovaciones y aprovechar las oportunidades para alcanzar los objetivos profesionales en cada situación, es una capacidad deseable.

El Trabajador Social tendrá que perseguir éxitos en forma agresiva, presionarse a sí mismo y presionar a los demás. Buscar autonomía, independencia y libertad.

Deberá enviar mensajes consistentes y estrategias focalizadas que no permitirán que se desvíe de sus objetivos. Mantendrá la distancia y la objetividad, esperando que los demás sean autosuficientes. Perseguirá soluciones rápidas y simples, distinguiendo con claridad lo esencial y lo importante, estará dispuesta a correr riesgos a enfrentar la incertidumbre de aventurarse sin incomodarse. Tendrá valores y opiniones claras, y capacidad de juicio rápido, pero fundamentado. Tendrá altas expectativas, y podrá

descubrir con facilidad defectos y errores. Tendrá carácter animoso y positivo, transmitirá esperanza.

Por lo que en el capítulo 4, que a continuación se detalla; se presentan gráficamente los resultados y el respectivo análisis de los mismos, obtenidos en la investigación de campo efectuada con relación al tema objeto de estudio. En conjunto los capítulos trabajados en este tema de investigación y complementados con el capítulo siguiente dieron los elementos básicos para la elaboración e implementación de la propuesta de intervención del Trabajo Social en Procesos de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares.

CAPITULO 4

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DEL TRABAJO DE CAMPO EFECTUADO.

Este capítulo es de suma importancia, pues en el se muestran los resultados del trabajo de investigación de campo en forma detallada graficada y analizada, así como un esbozo del trabajo realizado y la metodología aplicada. La investigación se realizó con el grupo comunitario de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares – MRCF-, familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos, zona 12, ciudad de Guatemala, así como con estudiantes y docentes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Con los resultados obtenidos en esta investigación, se demuestra y comprueba el nivel de conocimiento de la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares entre el sector profesional de Trabajo Social y el Grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, dicha metodología es preciso conocerla y aplicarla profesionalmente en los diferentes campos de acción donde interviene el Trabajo Social, ya que permite contribuir a disminuir el alto nivel de descomposición social que afecta a nuestro medio.

El presente trabajo fue respaldado por elementos teóricos sustentados en las ciencias sociales, pues a través de estos se explica el comportamiento de los seres humanos. Entre estos elementos encontramos: Conceptual Metodológica; permite conocer las diferentes herramientas y técnicas aplicables al proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, así como el nivel de conocimiento de la misma en el campo del Trabajo social. La Sociología; permite analizar el comportamiento de los individuos como grupo en la sociedad encontrándose en ese aspecto explicación a conductas manifestadas por los/as integrantes del núcleo familiar, de cada una de las familias del grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares como las que no pertenecen al mismo, pero que habitan en la misma comunidad. Teoría Familiar; Ofrece el marco natural de apoyo emocional, económico y material que es esencial para el crecimiento y desarrollo de sus miembros, específicamente de los hogares familiares del grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares – MRCF-.

La investigación abordó el problema de estudio en el periodo comprendido de agosto de 2003 a mayo de 2004. Tomando como fuente de investigación al grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares –MRCF-, familias de la

comunidad de Lomas de Villa Lobos y estudiantes y docentes de la escuela de Trabajo Social. Para el efecto se trazaron los siguientes objetivos:

GENERAL:

- ✦ Investigar la incidencia de la Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en los hogares de las/os integrantes del grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares de la comunidad de Lomas de Villa Lobos.

ESPECIFICOS:

- ✦ Establecer (inferir) el conocimiento de las/os habitantes del grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, sobre el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares.
- ✦ Establecer la metodología que aplica el Trabajo Social en el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares.
- ✦ Promover la metodología del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, como propuesta de intervención indispensable en los contenidos curriculares de la formación de Trabajadores/as Sociales.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, los objetivos se alcanzaron en un 95%, permitiendo desarrollar un mejor trabajo. Así mismo se plantearon las siguientes hipótesis:

GENERAL:

- ✦ El desconocimiento del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, es la causa principal de un tratamiento empírico por los/as Trabajadoras/es Sociales, lo cual incide en el incremento de los Conflictos Familiares.

ESPECIFICAS:

- ✦ El desconocimiento del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, es la causa de un tratamiento empírico aplicado por parte de los/as Trabajadoras/es Sociales.

- ✦ **La inexperiencia en el manejo de procesos de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, por parte de los/as profesionales de Trabajo Social, inciden en el incremento de Conflictos Familiares.**

En cuanto a las hipótesis, se corroboraron mediante los resultados obtenidos en cada una de las boletas giradas, determinando que el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, es desconocido por parte del sector profesional de trabajo social, ante lo cual no puede existir una intervención eficiente en cuanto a la aplicación de la misma, ya que no se cuenta con elementos ni herramientas específicas. Un 95% de los/as profesionales encuestados manifestaron su desconocimiento de la metodología. Pero el 95% de los/as integrantes del grupo de Mediadoras/es en resolución de Conflictos Familiares, si tienen el suficiente conocimiento de la misma aplicándola dentro de sus hogares cuando se les presentan conflictos tanto internos como externos, obteniendo muy buenos resultados en la solución de los mismos.

La metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación se basó en el método científico, mediante el proceso deductivo e inductivo, partiendo de lo general a lo particular del problema objeto de estudio, para determinar la incidencia e importancia del mismo.

Así también se aplicaron técnicas como la observación directa e indirecta, entrevistas estructuradas y no estructuradas, visitas domiciliarias, registrando la información obtenida en la investigación de campo en los instrumentos básicos destinados para el efecto.

En la investigación se llevó a cabo el siguiente proceso:

1. Se realizó la investigación documental para elaborar el marco teórico del problema a investigar.
2. Se elaboró el diseño de investigación.
3. Se elaboraron los instrumentos correspondientes para realizar la investigación de campo.
4. Se probaron los instrumentos de investigación de campo; para ajustarlos a las necesidades del proceso de tesis.
5. Se realizó la investigación de campo para determinar la situación-problema de estudio y la función del Trabajador/a Social en el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares.

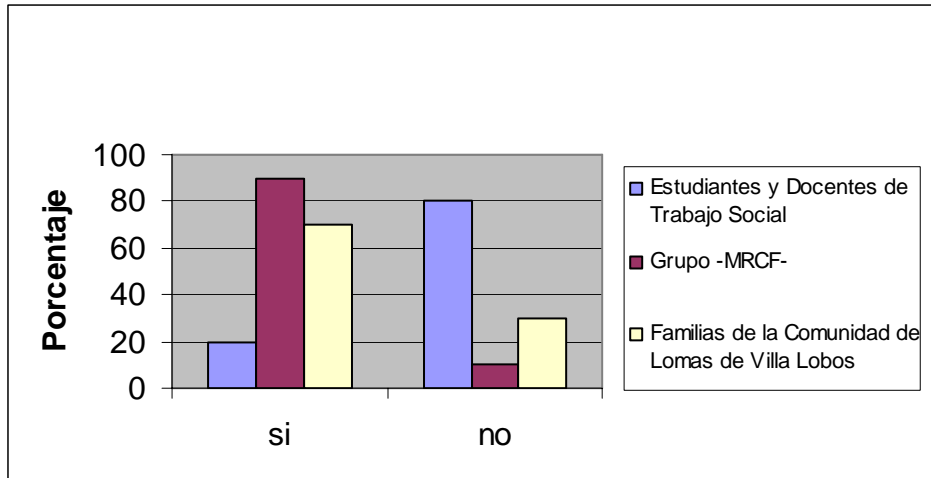
6. **Se tabuló la información obtenida en la investigación de campo, con la aplicación de métodos estadísticos.**
7. **Se analizó y elaboro la síntesis de los datos obtenidos del proceso de tabulación de la investigación de campo.**
8. **Se elaboró el informe final de la investigación, exponiendo los resultados del trabajo de campo y la propuesta de intervención del Trabajador/a Social en el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares.**
9. **Se presentó el informe final de investigación para su revisión, corrección y aprobación.**
10. **Las unidades de análisis, que se utilizaron para la investigación de campo fueron; integrantes del grupo comunitario de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares –MRCF-, familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos, estudiantes y docentes de la escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

Para determinar el nivel de conocimiento del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en los tres sectores encuestados, se giraron boletas con preguntas específicas sobre la metodología; obteniendo los siguientes resultados:

4.1

GRAFICA No. 1

Conocimiento del Trabajador/a Social de instituciones que capacitan en Materia de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares



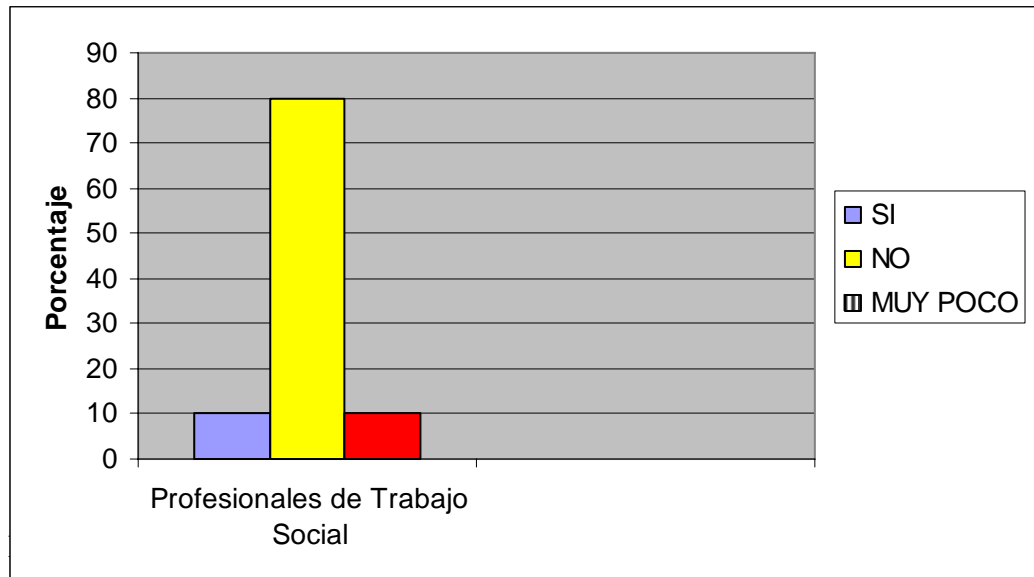
Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

La presente gráfica muestra los resultados obtenidos en cada uno de los sectores encuestados en relación a programas o instituciones que promueven la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en el sector de estudiantes y docentes de la Escuela de Trabajo Social únicamente el 20% reconocen dos instituciones que son: Unidad de Desarrollo Integral la Novena “UDINOV” y la unidad de inducción –USAC-; el grupo comunitario de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares el 90% reconoce una institución que es CORDAID, la cual financió la formación de dicho grupo en esta metodología; y por las familias habitantes de la comunidad de Lomas de Villa Lobos el 70% reconoce la labor del grupo comunitario de Mediadoras/es en resolución de Conflictos Familiares –MRCF-, por el trabajo que realizan dentro de su proyección social con algunas de estas familias en dicha comunidad.

4.2

GRAFICA No 2

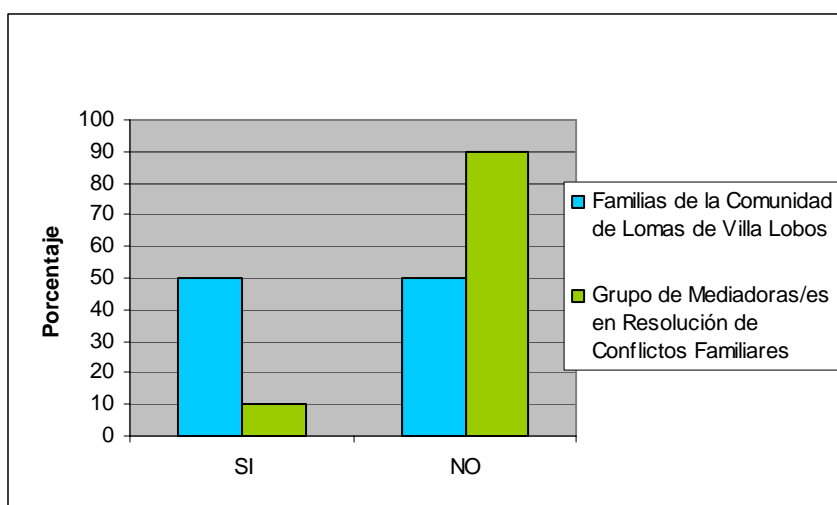
Formación del Trabajador/a Social sobre Mediación y Resolución de Conflictos Familiares



La gráfica demuestra claramente, que los/as profesionales de Trabajo Social en un 80% no fueron formados/as en la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares en sus centros de estudio, por lo que no cuentan con elementos teóricos específicos que sustenten sus conocimientos mucho menos su intervención profesional.

Lo que genera que el Trabajo Social, hoy por hoy le hace falta fortalecer conceptos, teorías y modelos propios que sustente su quehacer, su razón de ser y su desarrollo. Pues aun conserva el estatus de disciplina auxiliar dentro de las ciencias sociales, cuya incidencia se hace evidente hasta ahora en la falta de procesos de teorización, que implica la abstracción, la profundización, ampliación, actualización y la interpretación objetiva de la realidad.

Maltrato hacia la Pareja



Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

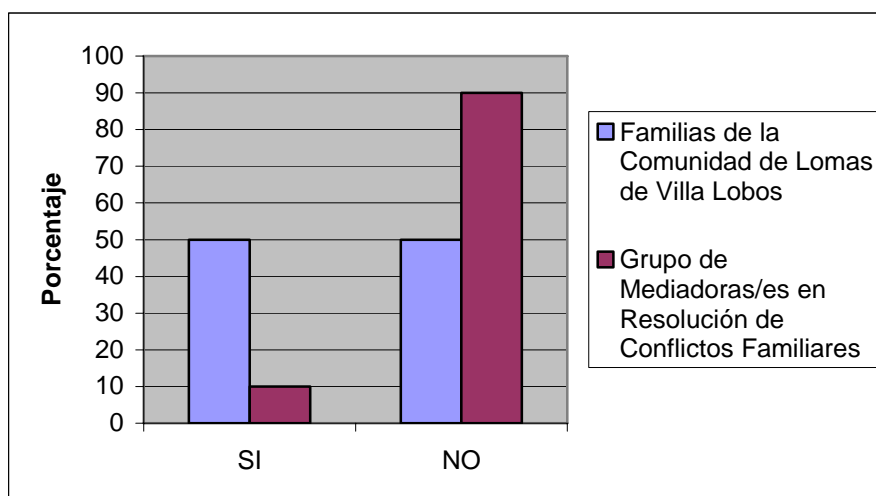
En esta gráfica se observa los beneficios que el grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares ha obtenido, pues en un 90% ya no impera la cultura machista, la cual daba paso a la Violencia hacia la mujer, porque aun se pensaba que la mujer tenía la obligación de poner las tareas del hogar en primer lugar, como prepararle la comida al marido y atenderlo, cuidar a los hijos, creando una relación de poder de desigualdad dentro de la familia.

Es por ello que ante tal situación se aplica la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares a las/os integrantes de dicho grupo, para romper con ese tabú por parte del hombre hacia la mujer lo cual incide a que las relaciones familiares mejoren a través del dialogo, tolerancia y no violencia. Mientras que en algunas familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos en un 50% persiste este problema debido a que no todos/as han participado en dicho proceso, por lo cual no cuentan con los elementos ni herramientas para poder aplicarla desde su propio contexto familiar.

4.4

GRAFICA No. 4

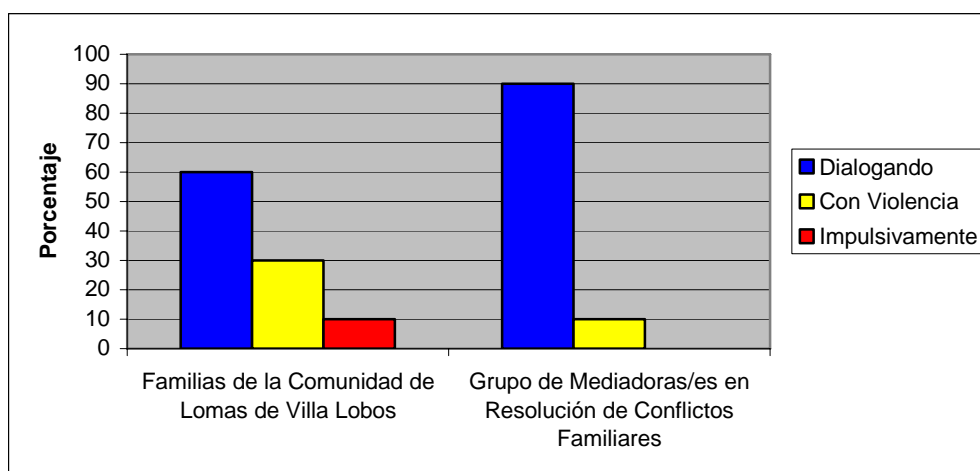
Problemas de padres con sus hijos



Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

La gráfica muestra el nivel de incidencia que en un 90% ha tenido la aplicación de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en las familias de los y las integrantes del grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, mientras que en las familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos solamente el 10% ha obtenido dicha incidencia, pues antes que se aplicara esta metodología, los padres tenían serios problemas con los hijos debido a situaciones como; consumo de drogas, violencia, asaltos a mano armada, asesinatos, violaciones incorporación a bandas juveniles (maras), lo cual es derivado por falta de expectativas económicas y sociales, a la marginación, a factores del ambiente comunitario y a la carencia de servicios básicos fundamentales, produciendo el alto nivel de violencia que se vive en esta área urbano-marginal de la Ciudad de Guatemala, es desde esta problemática que dicha metodología se ha proyectado a padres de familia y a niños de Escuelas publicas y privadas de la comunidad, promoviendo la misma, y aplicando estrategias que permitan cambiar cierto tipo de actitudes e ideologías que conllevan a actuar a estos jóvenes de esa manera y lograr a través de esta metodología la importancia que tiene la convivencia familiar entre padres e hijos.

Acciones ante Conflictos Familiares



Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

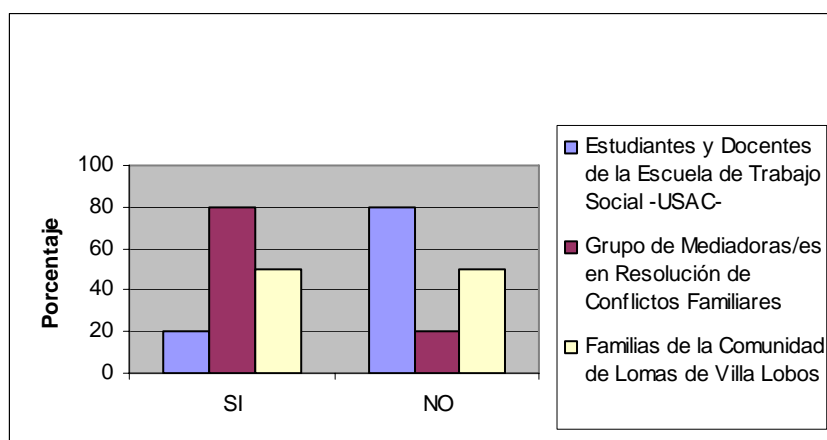
La gráfica muestra la forma en que las/os integrantes del grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, así como las familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos, resuelven sus conflictos, en el caso de Mediadores/as en Resolución de Conflictos Familiares el 90% aducen que antes de ser formados en la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, eran violentos/as, solo pensaron en ellos/as, no sabían como tratar a sus hijos, eran personas impulsivas, eran serios/as y malhumorados/as, no sabían nada de resolución de conflictos, no opinaban nada, les gustaba meterse en problemas vivían con baja autoestima, no comprendían a sus padres, etc. Pero a través de la formación adquirida sobre Proceso de Resolución de Conflictos Familiares, ahora tratan de resolver los problemas sin usar la violencia, piensan y se preocupan por el otro, tienen más paciencia, piensan antes de actuar, meditan los problemas, molestan y bromean, tienen buenas ideas y herramientas para resolver conflictos, pueden dar charlas, son sensibles, tratan de no meterse en problemas, poseen mejor autoestima, comprenden a sus padres y tratan de no hacerles sentir mal. Esto ha permitido a las personas tener cambio de actitudes pacíficas y darle paso al dialogo, tolerancia y no violencia ante un conflicto.

Mientras que las familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos, el 60% tratan de no ser violentos y poner en práctica algunas herramientas de la Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, las cuales han sido abordadas con algunas familias por parte del grupo de Mediadores/as en Resolución de Conflictos Familiares que promueven la metodología como medio que impulsa la paz y el diálogo.

4.6

GRAFICA No.6

Conocimiento del significado de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares

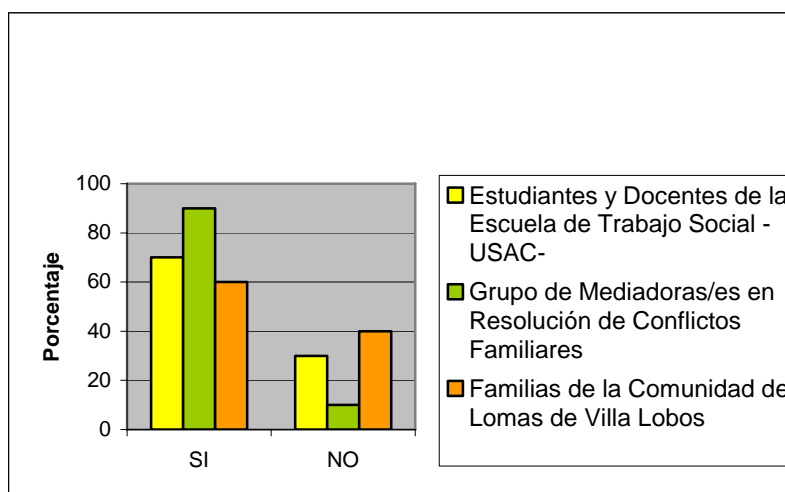


Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

La gráfica muestra los resultados obtenidos en cada uno de los sectores encuestados, para verificar el nivel de conocimiento sobre la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en la cual se pueden observar que el 80% de los profesionales desconoce dicha metodología, la cual es importante conocer y aplicar porque a través de la misma se puede generar mejores oportunidades de vida con la poblaciones ubicadas en áreas precarias urbano marginales y rurales de Guatemala para superar sus condiciones de pobreza. En el caso de grupo de mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares posee un alto conocimiento de dicha metodología, el 80% recibieron formación sobre la misma durante un período de tres años, lo cual fortaleció y amplió sus conocimientos, así como su aplicación dentro del contexto en que se desenvuelven, el cual influyo dentro de su entorno familiar produciendo cambios positivos en la resolución de sus conflictos.

En las familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos un 50% aún desconocen la teoría general de dicha metodología ya que el grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares continua promoviendo dichos conocimientos con individuos, familias, grupos y comunidades, permitiéndoles lograr una constitución y organización que responda a las necesidades y expectativas del grupo familiar.

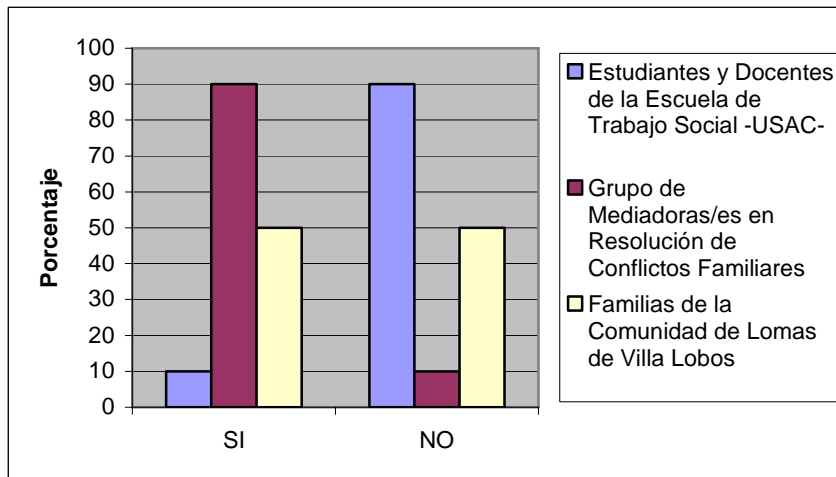
Aplicación de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares a nivel Individual, Familiar, Grupal y Comunal



Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

En la gráfica se muestra que en el caso de estudiantes y Docentes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala el 70% si aplica la Resolución de Conflictos, pero en una forma no metodológica; pues lo hacen dando consejos y consecuencias de lo malo, en problemas que afectan a la familias, concientizando, organizando y planificando métodos, dialogando los problemas, buscando consensos, realizando charlas y haciendo ver que es bueno mejorarla. El Grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, el 90% si aplica la metodología en sus diferentes niveles como lo son; negociar, mediar, y aplicar cada una de las diferentes técnicas existentes, según el tipo de conflicto que tengan que mediar, para encontrarle solución a los problemas que les afecten en lo individual, familiar, grupal y comunal. En el caso de las Familias de la comunidad Lomas de Villa Lobos solamente el 60% aplica la metodología, ya que algunas personas encuestadas participan en las charlas y talleres que realiza el grupo de Mediadores/as en Resolución de Conflictos Familiares, algunas conocen parte de la metodología y otras las desconocen por completo.

Conocimiento de Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares



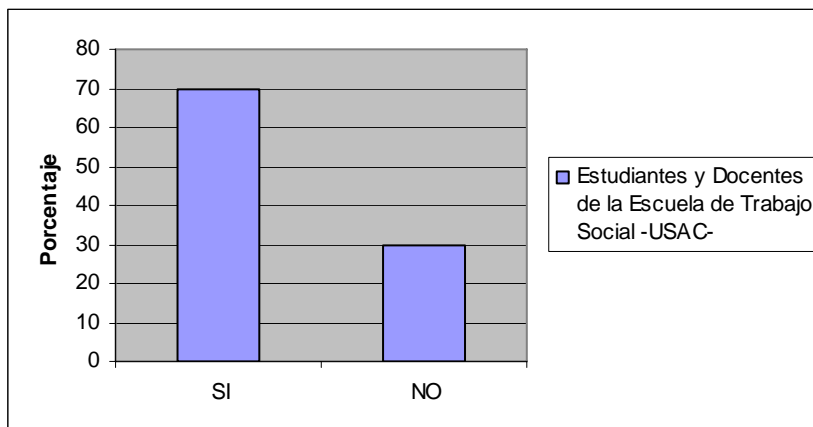
Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2003

La gráfica muestra el conocimiento de las técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en la cual se puede observar que 90% de Estudiantes y Docentes encuestados las desconocen en su totalidad, solamente mencionan algunas como; negociación, focalización ; cuando las técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares son varias, las cuales conllevan dicho proceso. El Grupo de Mediadores/as en Resolución de Conflictos Familiares en un 90% conocen dichas técnicas, ya que fueron formados/os en dicho proceso el cual esta basado en una serie de técnicas como; negociación, mediación, confianza, escuchar activo, parafraseo, mensajes personales, generalización, triangulo de la satisfacción y el círculo del conflicto. Las familias de la comunidad de Lomas de Villa Lobos el 50% conocen parte de las técnicas las cuales las han abordado en las charlas que han recibido con el grupo de Mediadores/as en Resolución de Conflictos Familiares.

4.9

GRAFICA No. 9

Incremento de Conflictos Familiares, ante la falta de aplicación de una metodología específica

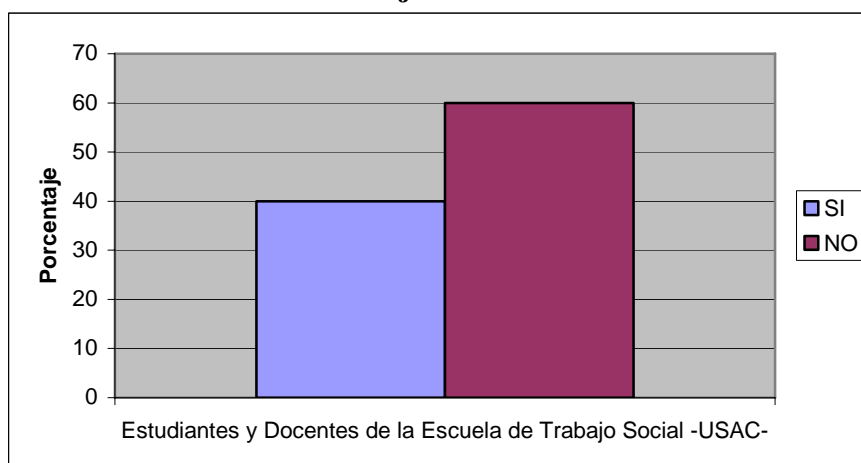


Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

La presente gráfica muestra la necesidad de tener una formación profesional teórica –práctica sobre el proceso de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, tomando en cuenta que el Trabajo Social, es una profesión destinada a operar con problemas y conflictos de incumbencia estructural, por lo que con el apoyo de dicha metodología se podría realizar satisfactoriamente un mejor trabajo con individuos, familias, grupos y comunidades. El trabajo casuístico no podrá jamás lograr impacto en la transformación social del país, en una sociedad moderna, armoniosa y en desarrollo, es decir, un país donde predomine la democracia con justicia y desarrollo. Los/as estudiantes y docentes en un 70% aducen que sí aumentan los problemas, porque, no se conoce técnicamente una metodología que coadyuve en la solución acertada de los conflictos familiares, por lo que el profesional de Trabajo Social no puede llevarlos en una forma eficiente y eficaz, mucho menos abordarlos a profundidad ya que no se logra canalizar claramente las alternativas de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares.

4.10

GRAFICA No 10

Enfoque de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, contenidos del pensum de Estudios de Trabajo Social

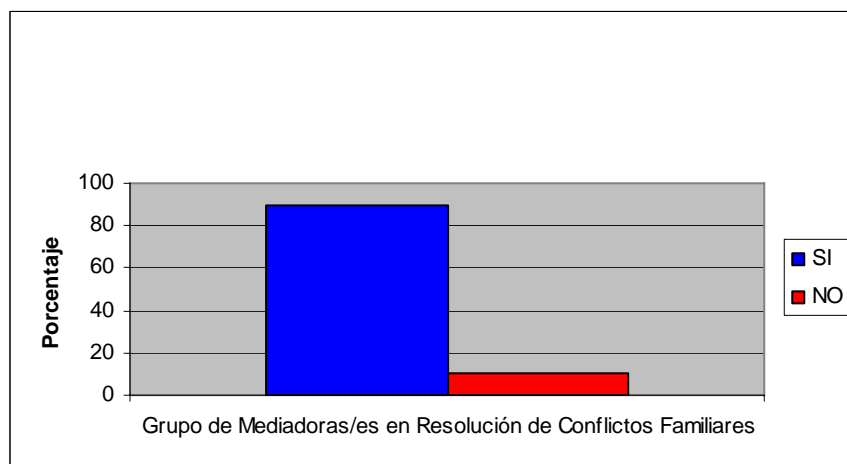
Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

En esta gráfica se muestra que hay cierto enfoque sobre la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, en algunos cursos contenidos en el pensum de estudios de la carrera de Trabajo Social, de los cuales se puede mencionar; Trabajo Social, Trabajo social Individual y Familiar, derechos Humanos, Filosofía, dichos cursos tienen relación con la metodología pero no se enfoca como tal, solamente por los niveles de intervención aplicados en la profesión, pero un 60% también proponen la posibilidad de crearlos como un nuevo curso dentro del pensum de estudios de la profesión de Trabajo Social, por la incidencia que está tiene, al aplicarla a individuos, familias, grupos y comunidades, fortaleciendo la labor del Trabajo Social en los campos de intervención.

4.11

GRAFICA No. 11

Importancia de la intervención de los/as profesionales de Trabajo Social en Mediación y Resolución de Conflictos Familiares



Fuente: Trabajo de Campo, Noviembre de 2,003

La gráfica muestra la importancia que tiene la intervención del Trabajo Social en procesos de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, con personas, familias, grupos y comunidades, ya que la incursión e intervención de los pocos profesionales que dominan este tipo de metodología les ha permitido incrementar estrategias que les facilita encontrar soluciones a los problemas que se les presenta a todo nivel, pues como parte de su formación, el grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, reconocen la labor y el éxito implementado en un 90% por Trabajadores/as Sociales en este tipo de procesos, en el cual se enfocaron aspectos como; conformación grupal, fortalecimiento individual y grupal, formación y capacitación, organización y desarrollo grupal, proyección social y familiar, aspectos que con otros profesionales no lograron cubrir ni enfocar por no ser su campo de acción, la metodología del Trabajo Social y la de Mediación y resolución de Conflictos Familiares tienen que trabajarse conjuntamente para lograr la transformación social soñada.

Los resultados del trabajo de campo, en la investigación “LA MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES, UNA PROPUESTA PARA LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL”, expuestos en este capítulo; nos da la pauta, para adquirir nuevos elementos indispensables para la labor que realiza el Trabajo

Social en la búsqueda de la transformación social, con los diferentes sectores de la sociedad en los cuales interviene profesionalmente, tomando como ejemplo al Grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, que es producto propiamente de la Profesión y que perteneciendo a un área urbano-marginal, domine está metodología para bien de ellos, de su comunidad y de la sociedad en general. Esta es la función del Trabajo Social como agente de cambio en el cual, profesionales y estudiantes tienen y deben promover los logros y avances que la misma tenga dentro del mismo campo de acción, ya que muchas veces somos egoístas y no transmitimos nuestros logros, el conocimiento debe compartirse para que los demás lo conozcan. En el siguiente capítulo se abordará la propuesta, así como la presentación de la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, Una propuesta para la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

CAPITULO 5

“LA MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES, UNA PROPUESTA PARA LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL”

Seguido de un trabajo de investigación de esta magnitud, no podía faltar una propuesta de intervención profesional para el abordaje del tema objeto de estudio y su ámbito de aplicación, el cual se presenta en este capítulo. Como resultado de la investigación documental e investigación de campo, se han analizado los aspectos fundamentales para proponer acciones y funciones que le corresponden al Trabajo Social como una profesión social humanista, que promueve y acompaña procesos de organización y promoción en diversos campos de acción, utilizando métodos propios de intervención (individual, familiar, grupo y comunidad), y de esta manera contribuir al desarrollo integral de la sociedad. Por lo que la formación profesional debe vincularse con una preparación más allá de lo que la misma Escuela de Trabajo Social puede proporcionar, en materia de contenidos y teoría, para participar ante esas realidades de manera activa, eficaz y eficiente. Es por ello la urgente necesidad de presentar la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, ante este tipo de problemas que vive y sufre la sociedad guatemalteca. El trabajo social potencialmente contiene el perfil para trabajar en todos los campos del ámbito social, así como a todo nivel de la sociedad. Fue creado para promover la utópica paz perpetua, mediante el bienestar de las personas, en todos los ámbitos niveles donde el bienestar (extendido hoy a los Derechos Humanos fundamentales) puede ser afectado y/o disminuido, la profesión ha ido extendiendo su radio de acción, tanto horizontal como verticalmente.

La Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares se presenta como una herramienta de apoyo para los profesionales de Trabajo social, aplicable para cada uno de los niveles de acción del Trabajo social (individual, familiar, grupo y comunidad), esta metodología contempla una serie de herramientas para el análisis de conflictos, así como elementos generales del proceso que conduce a la resolución de conflictos.

La Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares es una propuesta para los actuales y futuros Trabajadores sociales, frente a una realidad nacional, al parecer independiente y que no camina al ritmo de los tiempos modernos.

A continuación se describe la Metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares:

En el sentido más general se entiende cómo método “El camino a seguir para alcanzar un fin”, en un sentido más amplio Ezequiel Ander Egg, en su diccionario de Trabajo Social plantea que el método puede definirse como “El camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano, de una manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un fin que puede ser conceptual o general”, y metodología se entiende como “El estudio de los métodos utilizados para la adquisición del conocimiento científico o de los procedimientos planteados para la transformación de su realidad.

Esta metodología se presenta con la finalidad de cambiar una serie de esquemas arraigados en nuestros pensamientos y evitar el uso de la violencia de todo tipo como única alternativa de resolver los conflictos. Contribuyendo en el fomento de un mundo de justicia, respeto y amor para alcanzar el anhelado sueño de lograr la paz.

5.1 PROCESO PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ:

Cuando hablamos de construcción de paz, nos referimos a la no-violencia. La no violencia es un modelo de vida que permite transformar la conducta agresiva de las personas, a una conducta de diálogo, perdón y reconciliación.

Nuestra meta como personas hacedoras de paz es contribuir a transformar las sociedades violentas, en sociedades que recurran al diálogo y al mutuo acuerdo como mecanismos para resolver sus conflictos.

Para el abordaje de dicho proceso es preciso hacer uso de una serie de técnicas como:

5.1.1 NEGOCIACIÓN:

“Como primer paso del proceso para que las personas interactúen y puedan obtener algo que necesiten. Es indispensable, en el momento de una negociación, que las personas involucradas tengan una disposición para negociar basadas en el respeto mutuo, los intereses y necesidades de los y las involucradas.

Para negociar se debe tomar en cuenta:

- ❖ **Que haya un ambiente que lo permita, es decir que las personas debemos estar dispuestas a negociar, sino existe la disposición no es posible empezar.**
- ❖ **Algunas veces esto se da porque el problema o conflicto es necesario resolverlo, nos beneficiara a todos, además puede ser una emergencia o urgencia.**
- ❖ **Algo también importante es que las personas debemos de reconocer que somos interdependientes, esto quiere decir que lo que suceda a uno, afectará al otro.**
- ❖ **Debe haber mucho respeto ya que lo que cada cual va a hablar debe ser reconocido por todos.**
- ❖ **Por supuesto debe de haber disponibilidad para negociar.**
- ❖ **Otras dos condiciones importantes es que las partes puedan tomar decisiones y que exista voluntad de llegar a acuerdos.**
- ❖ **Se recomienda no negociar en base a posiciones sino en base a intereses a nivel bilateral, tomando en cuenta una parte a la otra.**
- ❖ **Debe de desarrollarse la habilidad de pasar de posiciones a intereses, para trascender, tomando en cuenta él porque y para que de los intereses míos y del otro.**

5.1.2 ARBITRAJE:

Es cuando las partes afectadas eligen a un tercero para que resuelva el conflicto. Al final quien tiene la última palabra es la persona que ambos eligieron.”¹⁴

LA NEGOCIACIÓN ES UNA HABILIDAD QUE NECESITAMOS DESARROLLAR.

Como Segundo paso del proceso, y si la situación lo amerita es recurrir a la Mediación de los Conflictos.

5.1.3 MEDIACIÓN DE CONFLICTOS:

“Es el proceso a través del cual una tercera persona puede ayudar a que se arreglen las partes que tienen problema o conflictos. El propósito de un/a mediador/a es colaborar para que se resuelvan las diferencias entre dos partes que tienen problemas y que todos y todas salgan ganando.

¹⁴ Jugando aprendemos, Resolución de Conflictos, EDEJUC, publicaciones Guatemala, 1,998. Págs. 45-47

La mediación sirve para que las personas que están en un conflicto puedan resolver sus diferencias de una forma pacífica sin violencia, y que de esta manera la confianza entre las personas en conflicto se recupere o restablezca. Es importante porque nos ayuda a buscar formas de convivencia pacífica y democrática. Para esto es necesario encontrar y aprender maneras no violentas de abordar y resolver las diferencias entre personas o grupos.

CARACTERÍSTICAS QUE DEBE TENER LA PERSONA QUE SEA MEDIADOR O MEDIADORA EN CONFLICTOS:

EL MEDIADOR O MEDIADORA DEBE

Actuar con:

- ✓ **Honestidad.**
- ✓ **Discreción.**
- ✓ **Respeto.**
- ✓ **Tolerancia.**
- ✓ **Responsabilidad.**
- ✓ **Imparcialidad.**
- ✓ **Objetividad.**
- ✓ **Serenidad.**
- ✓ **Inspirar confianza.**
- ✓ **Saber escuchar.**
- ✓ **Saber interpretar.**
- ✓ **Tener claridad para expresarse.**
- ✓ **Ser perseverante.”¹⁵**

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN:

“Procedimiento:

- ❖ **Animar la participación de todas las personas que estén involucradas dentro de un conflicto. Invitar a dialogar con una tercera persona (mediador/a). El diálogo debe tratar sobre las diferencias y preocupaciones de las partes involucradas.**
- ❖ **Tener en cuenta que el proceso es tan importante como el resultado. Hacia donde queremos llegar es importante, pero también (como lo vamos a hacer).**

¹⁵ Respuesta Creativa al Conflicto, La Práctica de Paz en el Aula, La Familia y La Comunidad, traducción y adaptación Celina García, Editorial Alma Mater, San José de Costa Rica. 1, 994. Págs. 42-44

- ❖ Llegar a acuerdos en la forma en que se va a realizar la mediación, como se van a tomar decisiones. Vamos a acordar la forma en que se van a hacer las cosas.
- ❖ Es necesario tener la capacidad de aceptar diferentes puntos de vista, es decir aceptar formas diferentes de pensar.
- ❖ Proponer y descubrir diferentes alternativas antes de tomar alguna decisión sobre las acciones a tomar. Tomar en cuenta las diferentes ideas antes de tomar decisiones.
- ❖ Facilitar espacios para que todas las personas expresen su opinión y sean escuchadas.
- ❖ Definir juntos/as el problema y buscar soluciones de mutuo acuerdo y beneficio teniendo en claro a que se van a comprometer, cómo lo van a llevar a cabo y cómo se va a dar seguimiento para el cumplimiento de los acuerdos.
- ❖ Que haya suficiente tiempo para que se aclaren y consideren todas las diferencias entre los grupos o las personas.”¹⁶

COMO SE HACE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS:

ETAPAS DE LA MEDIACIÓN:

Primera etapa

LA ENTRADA:

“Consiste en una serie de procesos que nos permiten adentrarnos en el problema. Por supuesto, son las personas involucradas las que van dilucidando y definiendo el problema. Entrar significa llegar a conversar, entrar en confianza, hablar de TU a TU, platicar entre nosotros/as.

Una buena entrada es indispensable para una buena salida.

PREGUNTAS A LAS QUE PODEMOS DAR RESPUESTA EN ESTA ETAPA DE LA MEDIACIÓN:

- ❖ ¿Cómo lograr que dos personas estén dispuestas a hablar y trabajar para abordar su conflicto o sus conflictos?
- ❖ ¿En que lugar se podría efectuar el encuentro para que las personas hablen acerca de su situación?
- ❖ ¿Hay normas necesarias para crear un ambiente de confianza y diálogo?

¹⁶ Memoria del Primer Encuentro Sobre Resolución de Conflictos y Jóvenes en el Contexto de Paz, ODHAG-CHILDHOPE, primera edición, agosto 1,998, Págs. 45-46

CUALES SON ESAS NORMAS:

Cuatro reglas básicas:

- ❖ Se explica quién es y que hace un mediador/a.
- ❖ Es importante que el ambiente sea agradable.
- ❖ Que se tenga la seguridad de que las personas o grupos en conflicto tienen la voluntad para encontrar soluciones.
- ❖ Asegurar que lo que se hable en la reunión permanezca como información propia de los/as involucrados/as, ninguna otra persona debe enterarse.

Segunda etapa

ESCUCHANDO LOS PUNTOS DE VISTA:

PLATICAR:

Es una manera de relacionarse y conversar; platiquemos. Es una manera de convivir entre nosotros/as.

PREGUNTAS A LAS QUE PODEMOS DAR RESPUESTA EN ESTA ETAPA DE LA MEDIACIÓN:

- ❖ ¿Cuáles son las herramientas que el o la Mediador/a puede usar para que las personas se sientan escuchadas y entendidas?
- ❖ ¿Qué opiniones y puntos de vista se deben rescatar de cada parte?

EN BÚSQUEDA DE LAS RESPUESTAS; ALGUNAS SUGERENCIAS:

- ❖ La plática requiere tiempo.
- ❖ Pocas veces debe de irse directamente al centro del problema (al meollo). La estrategia puede ser “llegarle suavcito”. Se habla de la familia, de la vida, de cosas que no tengan que ver directamente con el problema.
- ❖ En este ambiente informal se van creando las condiciones de confianza y de apertura.
- ❖ Es como irse por las ramas, para llegar después al tronco, al problema central.
- ❖ Esta etapa nos permite sondear la situación y medir el terreno.

LOS PASOS A SEGUIR POR EL MEDIADOR O MEDIADORA:

1. Preguntar quién quiere hablar primero.

2. Invitar a cada persona a hablar del problema, con relación a esto es importante tomar en cuenta los hechos y los sentimientos de las personas, por lo tanto es importante preguntar ¿Cómo se siente?
3. Parafrasear creo que se siente..., cuando..., porque....esto ayudará a que las personas sientan que se les entiende.
4. Pedir a cada persona que diga lo que entendió del punto de vista de la otra persona y lo que siente al respecto.
5. Preguntar si se tiene la necesidad de hablar de algo que no se haya mencionado hasta ese momento.
6. Escribir los hechos y las preocupaciones de cada uno/a y lo que es común a ambas partes, aquí deben tomarse en cuenta tanto las ideas como los sentimientos.

GUIAS NECESARIAS PARA LA ETAPA DE LA MEDIACIÓN:

- ❖ Ser honesto/a, sincero/a, abierto/a.
- ❖ No interrumpir a la otra persona.
- ❖ Tratar a todos/as con respeto.
- ❖ Pedir un descanso si se necesita y si alguien lo desea.

Es importante asegurarse de que todos y todas están en disposición de cumplir las reglas.

Tercera etapa

UBICARSE

Es conocer el contexto y las condiciones en las que se da el conflicto. Para intentar resolver un conflicto con posibilidades de éxito es necesario conocer el contexto.

PREGUNTAS A LAS QUE PODEMOS DAR RESPUESTA EN ESTA ETAPA DE LA MEDIACIÓN:

- ❖ ¿Dónde estamos?
- ❖ ¿Cómo es el ambiente que nos rodea?
- ❖ ¿Cuál es el problema?
- ❖ ¿Cómo identificar puntos concretos del conflicto y qué cosas tienen ambas personas en común?
- ❖ ¿Cómo ayudar a que cada uno/a entienda mejor al otro/a?

EN BÚSQUEDA DE LAS RESPUESTAS; ALGUNAS SUGERENCIAS:

- ❖ Sabemos dónde estamos sólo cuando nos referimos a algo conocido. Por lo tanto es importante identificar con claridad el problema.
- ❖ Cuando no conocemos el origen del problema, no podemos dar un paso más en el abordaje del conflicto.
- ❖ La confianza es indispensable para lograr ubicarse.
- ❖ Es importante recordar que cuando se da un conflicto, generalmente tenemos miedo a afrontarlo. Al descubrir su origen y afrontarlo ya no vamos a sentir miedo.

ACTITUDES Y ACCIONES NECESARIAS POR PARTE DEL MEDIADOR O MEDIADORA:

- ❖ Dar prioridad a la persona y a la relación.
- ❖ Mostrarse interesado/a.
- ❖ Saber escuchar.
- ❖ Aprovechar la plática para promover la confianza.
- ❖ No presionar ni forzar a nadie.
- ❖ Ganarse la confianza de los demás.

LOS PASOS A SEGUIR EN ESTA ETAPA:

1. Reconocer con claridad las necesidades, los intereses y las preocupaciones de las personas o grupos.
2. Pasar del “yo/tu” nosotros o nosotras.
3. Mantener la atención y el diálogo en el problema planteado, si los y las participantes insisten en tocar otro tema, es necesario volver a la etapa anterior, porque es posible que existan preocupaciones que no hayan sido identificadas antes.

Cuarta etapa

ARREGLAR O ENCONTRAR SOLUCIONES:

PREGUNTAS A LAS QUE PODEMOS DAR RESPUESTA EN ESTA ETAPA DE LA MEDIACIÓN.

- ❖ ¿Cómo arreglarnos y encontrar soluciones?
- ❖ ¿Cómo encontrar una solución justa y realista que sea aceptada por las dos partes?

EN BÚSQUEDA DE LAS RESPUESTAS; ALGUNAS SUGERENCIAS:

- ❖ Las personas se parafrasean (la técnica del parafraseo se explica más adelante)
- ❖ Hablar en primera persona “YO”.
- ❖ Tratar de identificar los sentimientos claves.
- ❖ Replantear los asuntos que más preocupen.
- ❖ Intercambiar y valorar las posibles soluciones.

LOS PASOS A SEGUIR EN ESTA ETAPA:

1. Animar a las personas para que hablen la una con la otra.
2. Pedir que den varias ideas para hacer una lista de todo lo que ellos/as piensen que pueda ayudar a arreglar el problema.
3. Después de hacer la lista, revisar una por una las ideas y elegir las mejores para las dos partes.
4. Preguntas si se tienen, asuntos que les preocupen y que no se hayan hablado.

Quinta etapa

EL ACUERDO:

PREGUNTAS A LAS QUE PODEMOS DAR RESPUESTA EN ESTA ETAPA DE LA MEDIACIÓN:

- ❖ ¿Quién hace qué y cuándo?
- ❖ ¿Es necesario que el acuerdo sea escrito?

- ❖ ¿Qué cosas deberían quedar registradas en el acuerdo?
- ❖ ¿Qué hace el mediador/a para finalizar la reunión?

EN BÚSQUEDA DE LAS RESPUESTAS; ALGUNAS SUGERENCIAS:

- ❖ Hacer preguntas realistas.
- ❖ En esta etapa es importante tener claridad en los compromisos a futuro.

PASOS A SEGUIR EN ESTA ETAPA:

1. Repetir la idea o ideas que las personas han elegido como las mejores para buscarle solución al conflicto.
2. Preguntar si están seguros/as de la selección que hicieron.
3. Escribir en una hoja los acuerdos. Luego leerlos. Asegurarse que todos/as han comprendido adecuadamente los acuerdos.
4. Animar a las personas a cumplir los acuerdos o arreglos.
5. Animar a las personas para que cuenten a otras personas o grupos como lograron resolver el conflicto.
6. Luego felicitar y agradecer a los y las participantes por el esfuerzo realizado.
- 7.

EJEMPLO DE REDACCIÓN DE ACUERDOS:

Redactar un acuerdo es el punto culminante de un proceso de mediación. Es necesario continuar con el proceso de resolución, y el primer paso en esta tarea lo constituye la verificación de los acuerdos alcanzados y su resolución en hechos concretos.

A continuación se presenta un ejemplo de redacción de acuerdo, que muestra los elementos básicos que se deben suscribir entre las partes para que el seguimiento se realice correctamente.”¹⁷

¹⁷ Zepeda, Raúl y Gonzáles Azurdia, Maria Esperanza, “La construcción de una Cultura Posible”, TRANSFORMACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS, CENDEP Guatemala, Noviembre 2,002, Págs.45-52

ACUERDO	
Guatemala, ____ de _____ de _____	
Yo _____ y Yo _____	
Suscribimos el presente documento para dejar constancia que hemos llegado a los siguientes acuerdos:	
Para el cumplimiento de los mismos vamos a:	
¿Cuándo?	
¿Dónde?	
¿Cómo?	
(f) _____ Nombre y apellidos	(f) _____ Nombre y apellidos
Mediadores(as)	
(f) _____ Nombre y apellidos	(f) _____ Nombre y apellidos

5.1.4 LA CONCILIACIÓN:

“Es un proceso en el cual una tercera persona de confianza para las partes que están peleando, pueden ayudarles a que arreglen la dificultad por las buenas y todos salgan ganando.

Sirve para que las personas que están en un conflicto puedan resolver sus diferencias de forma pacífica, sin violencia y la confianza entre las partes en conflicto puedan restablecerse.

Es importante aplicarla en nuestro país y en otros países que quieran promover y construir espacios de convivencia pacífica y democrática, es muy necesario aprender alternativas no violentas de manejar las diferencias que se conviertan en conflictos.

La conciliación se realiza animando a las personas en conflicto a dialogar con una tercera persona sobre sus diferencias, preocupaciones, para juntos definir el problema y buscar soluciones de mutuo acuerdo y beneficio, con las cuales se van a comprometer a llevar a cabo y luego hacer un seguimiento para ver como van las cosas.

COMO SE APLICA LA CONCILIACIÓN:

Es un proceso de restauración de las relaciones interpersonales quebrantadas por el conflicto. Es un espacio que da la oportunidad para que cada uno exprese sus sentimientos con el fin de lograr una reconciliación entre las partes.

LA CONCILIACIÓN ES UN PROCESO QUE INCLUYE LOS SIGUIENTES

PUNTOS:

1. introducción
2. Contar historias
3. Ubicar problemas
4. Encontrar soluciones
5. Acuerdo

EL PROCESO DE CONCILIACIÓN:

1. introducción al proceso de conciliación

- a. Explica quién puede ser y qué hace un conciliador.
- b. Crea un ambiente cómodo. Es bueno que estés seguro que las dos personas quieren seguir con el proceso de conciliación.
- c. Asegura que ambos que lo que dicen nadie lo va a saber.
- d. Presentar las siguientes reglas y asegúrate que cada persona está de acuerdo con respetarlas.
 - a) Decir la verdad
 - b) No interrumpir
 - c) No poner apodos ni sobrenombres
 - d) Poner mucho de cada parte para resolver el conflicto
 - e) Explica los pasos o etapas de la conciliación.

2. Contar Historias

- a. Preguntar quien quiere hablar primero
- b. Invitar a cada persona a contar su versión de la situación o problema. Los sentimientos son muy importantes, si la persona no los expresa es bueno preguntar: ¿Cómo te sientes?
- c. Parafrasea (te sientes....cuando....porque....). Esto ayudará a que las personas sientan que tú las entiendes.
- d. Pide a cada persona que diga lo que entendió de la otra (su lado de la historia y sus sentimientos).
- e. Pregúntales si tienen otra cosa que quieran decir que no han dicho todavía.
- f. Debes escribir en un papel los hechos y las preocupaciones (sentimientos, ideas)

3. ¿Cuál es el problema?

- a. Encontrar las coincidencias del conflicto
- b. Tener claras las necesidades, intereses y preocupaciones de las personas
- c. No hablar de otros temas u otras cosas.

4. Encontrar soluciones:

- a. Anima a las personas a hablar la una con la otra
- b. Pide que den muchas ideas (lluvia de ideas) para hacer una lista de todo lo que ellas piensen que ayudaría arreglar el conflicto
- c. Pregúntales si tienen cosas o asuntos que les preocupen y que no se hayan hablado
- d. Después de hacer la lista, pueden revisar una por una las ideas y pensar en las que son buenas soluciones para las dos partes del conflicto

6. Acuerdo:

- a) Repite las ideas o idea que las personas escogieron para solucionar el problema y pregúntales otra vez si piensan que esa es buena idea para la solución.
- b) Llena una hoja de acuerdo (el acuerdo es el arreglo al problema a que se ha llegado). Es muy bueno leerla claramente y escribir con letra muy clara cada cosa.
- c) Anima a las personas a cumplir con el acuerdo (arreglo)
- d) Diles y anímalos a que cuenten a otros amigos como se resolvió el conflicto
- e) ¡Puedes terminar la conciliación, con felicitaciones y agradecimientos!

5.1.5 LOS ACUERDOS.

Deben de ser objetivos y realistas. Para lograr esto es imprescindible que se discutan los puntos y que todo quede por escrito. Si no está escrito no vale.

- ❖ Hacer informes por escrito de esos acuerdos para evitar sorpresas o malos entendidos.
- ❖ Llegar a conclusiones provisionales e ir ajustándolas, precisando los temas hasta que las partes estén de acuerdo.”¹⁸

¹⁸ S. Timmil, A. Hope & Hodzi, C., Educación Transformadora, una Guía para Facilitadores de la Comunidad, Semilla, APDP, 371, Montserrat, Ciudad de Guatemala, 1992, Págs. 60-72

5.1.6 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, ANÁLISIS, ABORDAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

5.1.6.1 LA CONFIANZA:

“Uno de los caminos naturales y culturales que existen para acercarse al conflicto es la confianza. Es básica y fundamental para poder comprender tanto la mediación como la resolución de los conflictos.

- ❖ La confianza tiene que ver con las relaciones entre las personas y está relacionada con la cultura y los valores de los pueblos.
- ❖ Cuando existe poca confianza la confrontación nos puede inquietar y causar reacciones fuertes.
- ❖ La confianza en un nivel profundo permite la confrontación sin dañar la relación.
- ❖ El camino de la confianza puede ser clave en la resolución de conflictos.

La confianza implica mutua comprensión y sólo puede aumentar y mejorar con el contacto, el intercambio y el tiempo. La confianza crece y se va dando por niveles, como cuando subimos por una escalera escalón por escalón, los pasos se dan de una forma natural en las relaciones entre las personas.

En la resolución de conflictos la importancia de la confianza, radica en que puede haber confrontación sin dañar las relaciones entre las personas y entre los grupos. El proceso para crear confianza tiene varios pasos. Si nos sentimos escuchados/as naturalmente empezamos a arriesgarnos y a acercarnos más al otro/a. Cada vez que alguien se expresa y se siente escuchado/a la confianza se incrementa en el grupo.

5.1.7 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

5.1.7.1 EL ESCUCHAR ACTIVO:

Escuchar es una habilidad indispensable que permite entender el conflicto y facilita su resolución.

Porque es indispensable escuchar para resolver el conflicto:

- ❖ No se puede comprender la causa del problema sin escuchar a quienes están involucrados/as.
- ❖ Escuchar a los demás; callar y escuchar, escuchar y hablar. Nos ganamos el derecho de ayudar a otros/as cuando estos/as confían en nosotros/as y la manera de lograr esto es escuchando a los/as demás.

- ❖ Los sentimientos y las emociones dominan a la razón natural. Cuando escuchemos permitimos que las personas expresen sus sentimientos.

5.1.7.2 PARAFRASEO:

Parafrasear es una forma, eficaz de comprender lo que los/as demás dicen y verificar que se les entendió. Parafrasear es que alguien repita, exactamente, lo que el otro u otra han dicho.

ASPECTOS IMPORTANTES PARA PARAFRASEAR:

- ❖ Escuchar a la otra persona.
- ❖ Interpretar y diferenciar los sentimientos y los hechos, ya que a veces el conflicto es dominado por las emociones y los sentimientos.
- ❖ Anotar los puntos relevantes para tomarlos en cuenta en el momento de parafrasear.
- ❖ El parafraseo debe estar libre de juicios y valoraciones personales.

EL PARAFRASEO FUNCIONA COMO:

- ❖ Una forma de comprender mejor el origen del problema.
- ❖ Identificar cuales son los puntos concretos de la discrepancia.

Antes de aplicar el parafraseo se debe aplicar a los/as involucrados/as el objetivo de esta técnica, para evitar que lo que se está diciendo en el parafraseo se considere como una burla.

COMO SE PARAFRASEA:

Escuchando activamente e identificando hechos y sentimientos, posteriormente expresamos lo que hemos escuchado con el fin de verificar si hemos entendido bien.

- ❖ Sí le entendí bien....
- ❖ Usted está preocupada por....
- ❖ Y quisiera qué....
- ❖ ¿Es así?

Ejemplos:

- ❖ Si le he entendido bien; usted dijo que su hija no le aviso que llegaría tarde y que usted se preocupo, porque con tanta violencia en la calle pensó que le había pasado algo, ¿es así?

- ❖ **Sí comprendí; usted dice que no le gusta que su esposa platique mucho con las vecinas, porque descuida a sus hijos, que usted quiere que se dedique más a ellos ¿es así?**

5.1.7.3 RESUMIR:

Resumir es otra manera de mostrar que se ha escuchado. Para presentar un resumen es importante tener notas por escrito, lo ideal es presentar las ideas en forma esquemática y ordenada.

EL RESUMIR NOS PERMITE:

- ❖ **Identificar los temas que se van tratando.**
- ❖ **Describir el problema y ayudar a otros u otras a entender claramente la dimensión del conflicto.**
- ❖ **Esquematizar la presentación para evitar olvidar algo o agregar algo.**

Ejemplo:

- ❖ **Sí le he entendido, lo que usted dice sobre....es.... ¿le he entendido correctamente? ¿hay algo que usted desee ampliar?**
- ❖ **En este momento hagamos un alto y resumamos lo que hasta ahora hemos platicado.... ¿Hay algo que no he mencionado o que ustedes quieran agregar para que quede claro el tema?**

5.1.7.4 LOS MENSAJES PERSONALES:

En la vida diaria generalmente oímos mensajes personales en forma negativa y los sentimientos que provoca el mensaje no se mencionan. En estos casos puede percibirse un mensaje como una ofensa o una agresión y puede provocar reacciones violentas.

QUE SON LOS MENSAJES PERSONALES:

Son mensajes en primera persona, usados para decir con claridad lo que pensamos y sentimos de una situación, sin echar la culpa al otro u otra o a las circunstancias.

EL USO DE LOS MENSAJES PERSONALES SIRVE PARA:

- ❖ Entender que la relación entre lo que pasa (un hecho) y lo que se siente (un sentimiento) no siempre está relacionado directamente.
- ❖ Tener, en una forma práctica, el autocontrol de lo que se siente y de lo que se hace (conductas) para no echar la culpa a otros/as de lo que sentimos o pensamos.

¿CÓMO EXPRESAR LOS MENSAJES PERSONALES?

- ❖ Empezar hablando en primera persona “YO”.....
- ❖ Diciendo lo que siento o sentí: Yo siento o sentí....
- ❖ Expresando lo que paso o el hecho: Cuando.....
- ❖ Diciendo lo que piensa al respecto: Porque....
- ❖ Proponiendo lo que le gustaría: A mi me gustaría....

Ejemplo:

Yo me siento alegre cuando me visitas porque me gusta compartir contigo mis alegrías y mis tristezas. Me gustaría que me visitaras más seguido.

COMO NO EXPRESAR LOS MENSAJES PERSONALES:

- ❖ Empezar hablando del otro u otra: Usted, él.
- ❖ Decir que lo que hizo el otro u otra es causa de: Me hizo... tuvo la culpa.....
- ❖ Lo que le paso a usted o de lo que usted siente: Sentir.....de que yo....
- ❖ Callando sus expectativas y lo que le gustaría.

Ejemplo:

Usted tuvo la culpa de que el comité no nos recibiera porque llegó tarde. Me hizo sentir avergonzada frente a ellos.

5.1.7.5 GENERALIZACIÓN:

Es una expresión que no es específica a quienes se están refiriendo, o el tiempo en que sucedió un hecho. Afirma y no es específica sobre una conducta o un hecho. Este tipo de expresiones generalmente son destructivas y están reflejando prejuicios y deterioran la comunicación.

EJEMPLOS DE GENERALIZACION DE PERSONAS:

- ❖ Todos los hombres son machistas.
- ❖ Nadie quiere aceptarlo.

- ❖ Ninguno apoya en los oficios de la casa.

EJEMPLOS DE GENERALIZACIÓN DE TIEMPO:

- ❖ Elsa nunca llega temprano al trabajo
- ❖ María siempre llega tarde al trabajo.

EJEMPLOS DE GENERALIZACIÓN DE HECHO:

- ❖ Ella no sirve para nada.
- ❖ Ella no hace nada.

DARNOS CUENTA QUE LAS GENERALIZACIONES SON NEGATIVAS, PERO NOS AYUDAN A:

- ❖ Promover una comunicación constructiva.
- ❖ Reducir los prejuicios.
- ❖ Entender los puntos de vista entre los/as que dialogan.
- ❖ Hacer reclamos específicos.
- ❖ Darnos cuenta que no todo es negativo.

Son negativas, porque muchas veces se habla en general, y no todas las personas actúan de la misma manera, por lo cual no se puede decir, “Lo que Yo hago, lo hace Usted”, entonces no puede generalizar su molestia.

COMO MANEJAR LA GENERALIZACIÓN:

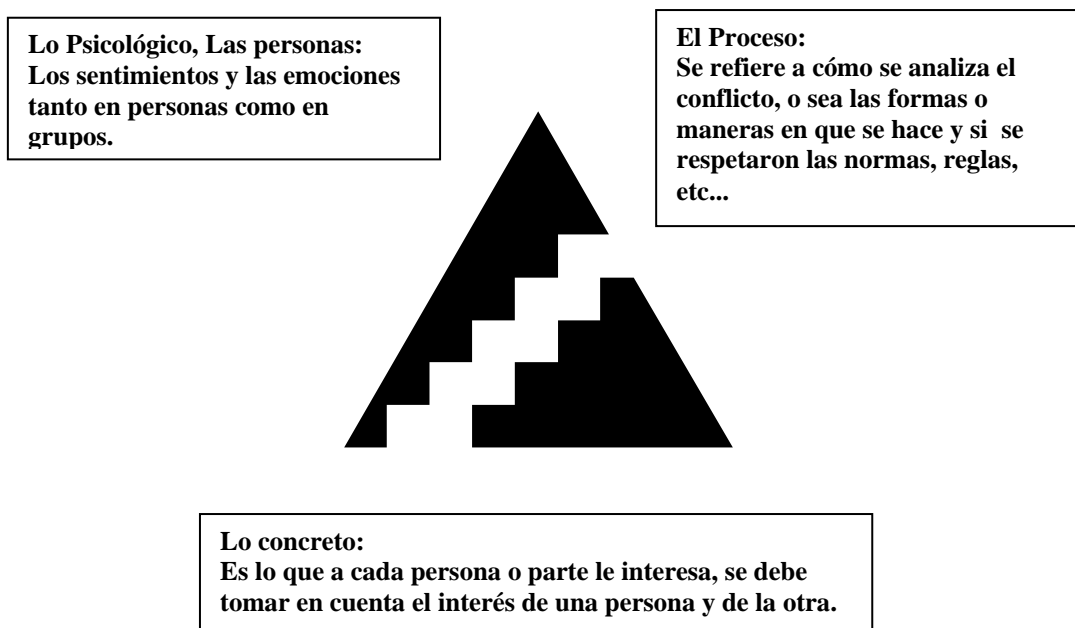
- ❖ Escuchando atentamente las palabras que muestran la presencia de generalizaciones.
- ❖ Haciendo preguntas que permitan ser específicos/as en la información que se está dando.
- ❖ ¿Desde cuándo no la ayuda en los oficios?
- ❖ ¿Podría decirme quién le gustaría que le ayudara?
- ❖ ¿Cuénteme como le gustaría que le ayudará?”¹⁹

¹⁹ Sin Broncas y Sin Clavos, Guía para Abordar Conflictos, UDINOV; primera parte, S/editorial, Edición Especial, Impreso en Guatemala, Febrero 2,002, Págs. 19- 28

5.1.8 TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS, ABORDAJE, RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS:

5.1.8.1 EL TRIANGULO DE LA SATISFACCIÓN:

“Esta es otra herramienta para apoyarnos en el camino de la resolución de conflictos. El análisis del conflicto usando el triángulo de la satisfacción puede compararse con un banquito, que al faltarle una pata se cae porque no tiene equilibrio. Cada uno de los elementos del triángulo tiene relación con el otro, si uno de los tres falta, el resto se cae.



Se le llama triángulo de la satisfacción porque cuando los intereses de las tres áreas se logran, una persona o grupo e personas que estén en un conflicto tendrán satisfacción y estarán contentas.

ALGUNAS IDEAS QUE PUEDEN AYUDARNOS EN EL ANÁLISIS DEL TRIANGULO DE LA SATISFACCIÓN:

Con relación a lo concreto:

- ❖ El racismo es un asunto concreto, detrás de él se esconden una serie de diferencias, malos entendidos y desacuerdos. Estos pueden ser el problema, es decir las diferencias esenciales que separan a las personas.

- ❖ Cuando tenemos conflictos es importante tratar de comprender lo que nos está molestando. Qué es lo que esta provocando el conflicto, para poder ubicar los diferentes problemas con claridad.
- ❖ Es necesario tomar en cuenta los intereses, las necesidades, las diferencias y valores importantes que separan a las personas en conflicto.
- ❖ Debemos situarnos en un solo problema a la vez, porque cuando vemos varios problemas es muy difícil comprender la verdadera raíz.
- ❖ Si nos equivocamos en identificar el problema, podemos también equivocarnos en la solución.

EN RELACION A LO PSICOLÓGICO LAS PERSONAS:

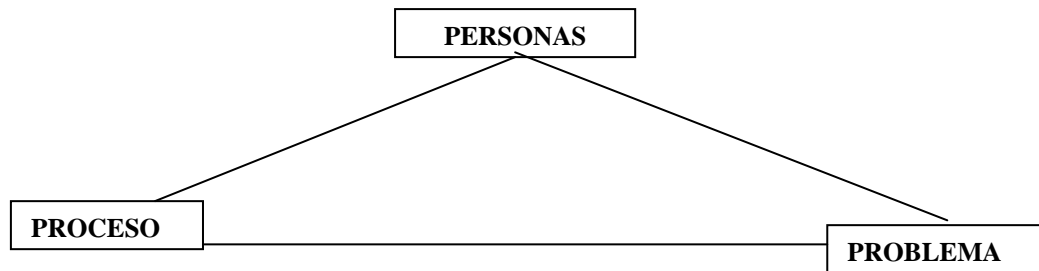
- ❖ Debemos tomar en cuenta que la forma en que ha sucedido el conflicto afecta a las personas involucradas. En todo conflicto se dan emociones y sentimientos, tales como; la necesidad de escuchar y de ser escuchados, enojo, frustración, cólera y otros.
- ❖ No olvidemos que tenemos la necesidad de dar explicaciones, justificaciones, desahogarnos, ser respetados y mantener la dignidad.
- ❖ Dependiendo de lo que sentimos así reaccionamos y así enfrentamos él o los problemas.
- ❖ Si estoy molesto/a o enojado/a puedo equivocarme en la comprensión del problema, pero si estoy tranquilo/a puedo entenderlo y afrontarlo de una mejor forma.

¿QUÉ QUIERE DECIR CUANDO HABLAMOS DE PROCESO?

- ❖ Aclarar cual es el camino que ha seguido el conflicto.
- ❖ Un proceso que sea justo a todos y todas.
- ❖ Cómo se van a tomar las decisiones. Por ejemplo; una persona puede tomar la decisión por el grupo y puede que esto sea la mejor solución, pero puede suceder que el grupo no lo acepte, porque no está de acuerdo con la forma en que se tomó la decisión. “No tomaron en cuenta mi opinión, por eso no estoy de acuerdo.

5.1.9

EL MAPA DE LA ESTRUCTURA DEL CONFLICTO



1. LAS PERSONAS, deben tener en cuenta:

- ✓ Las emociones y los sentimientos
- ✓ La necesidad humana de explicarse, justificarse, desahogarse, tener respeto y dignidad.
- ✓ Las percepciones del problema
- ✓ Como le ha afectado lo ocurrido

Cada persona involucrada tiene su propia historia, intereses, valores, necesidades y puntos de vista. Muchas veces las emociones y sentimientos dominan sobre la razón. Además, cada persona tiene su propia perspectiva del problema y ninguna lo percibe en su totalidad. Hay que tomar en cuenta la persona en el problema y su necesidad de sentirse escuchada, respetada y amada.

2. EL PROCESO, debe tomar en cuenta:

- ✓ El proceso que el conflicto ha seguido hasta ahora.
- ✓ La necesidad de un proceso que parezca justo a todos los involucrados
- ✓ La comunicación y el lenguaje con que se expresan
- ✓ Lo que se necesita para establecer un diálogo constructivo

El proceso es la manera cómo el conflicto se desarrolla y cómo las partes tratan de resolverlo. El proceso debería de fomentar la comunicación constructiva y la participación de todas las partes involucradas. Hay que buscar un proceso justo y equitativo en el diálogo y la toma de decisiones.

EL PROBLEMA, debe tener en cuenta:

- ✓ Los intereses y las necesidades de cada uno
- ✓ Las diferencias esenciales y valores que los separan
- ✓ Las diferencias de cada uno sobre el procedimiento a seguir

El problema se trata de los asuntos específicos, pero no debería de perderse en los elementos de la persona. Es de gran ayuda separar el problema de la persona y el proceso, y no personalizar el problema. Hay que buscar las raíces del conflicto que no necesariamente es lo que se ve a primera vista.

Un conflicto con varias personas o grupos siempre parece complejo y confuso. Sin embargo, para intervenir y regularlo con éxito hace falta claridad y comprensión en los diferentes elementos involucrados.

La escalada del conflicto suele darse así:

1. **DESACUERDO**: Causas que originan el problema. Eje. Diferentes formas de pensar, diferencias sociales etc.
2. **LOS ROCES**: Cuando la persona se personaliza en el problema.
3. **EL ENREDO**: Aumentan los malos entendidos, los sentimientos son más fuertes, sentimos que el conflicto esta fuera de control, se pierde la comunicación.
4. **CHISMES O TRIANGULACIÓN**: Se buscan nuevas personas que apoyen el conflicto para aumentar el poder ante nuestro oponentes, se da la división de tres personas o grupo se actúa basándose en posiciones todo lo que yo digo se hace, se compete para ver quien gana. Lo que anteriormente fue un conflicto interpersonal ahora incluye varias personas.
5. **OJO POR OJO**: Es cuando los grupos se empiezan a agredir.
6. **ANTAGONISMO**: El odio en las personas, de cada grupo va aumentando, su interés es agredirse verbal, física y emocionalmente.
7. **POLARIZACION**: Se da la división de dos grupos, estas con uno o con el otro, la comunicación es destructiva, la meta es eliminarse uno con otro.”²⁰

²⁰ Lederach, Juan Pablo y Chupp, Marcos, Conflicto y Violencia, Busquemos alternativas diferentes, Comité Central Menonita, Ediciones Semilla, Ciudad de Guatemala, Guatemala 1,995. Págs. 14-15 y 89-90

5.1.9.1 EL CIRCULO DEL CONFLICTO:

Este instrumento sirve para conocer los elementos que interactúan en un conflicto, unos tienen más peso que otros.



CONFLICTO DE RELACION:

En la Comunidad: Pensar que las personas que pertenecen a un comité son haraganas o que no tienen nada que hacer, se manifiestan prejuicios o falsas percepciones con relación a la participación comunitaria.

CONFLICTO DE INFORMACIÓN:

En la práctica se da también por desinformación:

En la comunidad: Por información falsa o falta de información. Por ejemplo; la información falsa de las partes o personas sobre los miembros, dirigentes de los comités, es común escuchar expresiones tales como; “se quieren quedar con el mejor terreno” o bien “Estos aprovechados quieren robarse los fondos”.

CONFLICTOS DE INTERESES:

En la comunidad: A algunos/as miembros/as de la comunidad, les interesaron los puestos por el poder, por lo que desprestigian a la directiva del comité. También puede darse la situación en la cual existen líderes negativos que les puede interesar el poder y obtener beneficios personales con el mismo esfuerzo.

CONFLICTOS ESTRUCTURALES:

En la comunidad: Ausencia de una cultura democrática. Presencia de una cultura autoritaria y autocrática, lo que no les permite madurar y crecer en procesos participativos y por lo tanto no facilita compartir el poder.

CONFLICTOS DE VALORES;

En la comunidad: Trabajo; los/as comunitarios/as pueden pensar que lo que obtienen es mucho por lo poco que trabajan.”²¹

Hay mucho que hacer por la profesión de Trabajo Social, impulsando y promoviendo nuevas metodologías de intervención en materia de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, principalmente en áreas urbano-marginales necesitadas, por ser afectadas por la violencia que se vive en nuestra sociedad. En conclusión la función del Trabajo social debe estar dirigida a ser un agente de cambio, propiciador de muchos cambios, especialmente en su propia humanidad y mentalidad; descubriendo nuevas formas de intervenir en las necesidades de la población guatemalteca.

Este trabajo de investigación se logro gracias al apoyo brindado por los/as integrantes del Grupo Comunitario de Mediadoras/es en resolución de Conflictos Familiares, quienes compartieron y proporcionaron conocimientos teórico-prácticos sobre el complejo proceso de cambio y transformación de las condiciones de vida y desarrollo individual y familiar.

También se contó con el apoyo de Estudiantes y Docentes de la Escuela de Trabajo social, quienes participaron conjuntamente con el investigador, respondiendo una boleta con una serie de preguntas sobre el tema de Mediación y Resolución de

²¹ Guía para el Análisis y Resolución de Conflictos, serie cooperación y Paz IV; IRIPAZ; S/F, Serviprensa centroamericana, Págs. 28 -31

Conflictos Familiares, misma que permitió verificar el nivel de conocimiento que se tiene sobre la metodología y su aplicación en las diversas áreas de intervención.

La metodología Participativa se aplico, pensando en la formación de profesionales capaces de enfrentar los retos sociales que el cambio en el modelo de desarrollo humano está provocando, además responde al conjunto de necesidades que las instituciones públicas, privadas y sociales tienen al trabajar en comunidades urbano marginadas y rurales del Estado.

Los esfuerzos realizados para lograr los resultados en la investigación sobre Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, sirven para reemplazar las agudas manifestaciones de pobreza y marginalidad en nuestro país, mediante el apoyo, orientación y asesoría de los/as profesionales de Trabajo social capacitados en este campo de acción.

Esperando que dicha metodología sea un aporte que permita ampliar los conocimientos del Trabajador Social desde el punto de vista teórico-formativo-práctico, pues no solamente tenemos que conformarnos con aprobar una serie de cursos teóricos que solamente instruyen, no capacitan, ni habilitan, ni especializan. La eficiencia y la eficacia solamente se logran en la acción, cuando la práctica está avalada por una sólida preparación teórica-técnica.

Por lo que el compromiso del Trabajo Social radica en la formación de actitudes, habilidades y destrezas necesarias para brindar atención a personas, familias, para dirigirse a grupos de diversa índole y para dirigir esfuerzos de alto nivel y amplio conocimiento.

CONCLUSIONES

- **El Trabajo Social como una profesión que exige seriedad, responsabilidad y preparación técnica para poder servir a sujetos que dan razón de ser a su intervención profesional, debe buscar nuevos mecanismos y estrategias actualizadas, apegadas a las necesidades de los sectores mayoritarios con los cuales interviene en busca del ansiado bienestar social.**

- **El Trabajo social hay que fortalecerlo con metodologías que permitan que la profesión ofrezca un sentido directo a personas que merecen respeto y que todo lo que desean es vivir la vida cotidiana sin problemas ni conflictos.**

- **Es de trascendencia que los/as profesionales de Trabajo social, conozcan la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, la cual les permitirá realizar un trabajo técnicamente comprobado y aplicado a personas, familias, grupos y comunidades, dando resultados muy positivos.**

- **La metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares se presenta como una herramienta de apoyo para que estudiantes, docentes y profesionales de Trabajo social, la utilicen cuando sea necesario.**

- **La presente investigación se trabajó con el fin de que se constituya en una teoría que fortalezca la formación de estudiantes de la escuela de Trabajo Social, como unidad formadora de futuros profesionales de Trabajo social.**

- **El grupo comunitario de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, se constituye en el marco de presentación, como producto de lo que es capaz de ofrecer la profesión de Trabajo Social, basada en sus valores que son; la solidaridad, la equidad, la justicia, así como luchar por una mejor calidad de vida para todos/as los/as guatemaltecos / as.**

- **La aplicación de la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, les ha permitido a las/os integrantes del grupo de Mediadoras/es en resolución de Conflictos Familiares, experimentar un proceso de revalorización humana, espacios para la resolución de conflictos personales y familiares, así como la socialización con otras familias de la comunidad, construyendo una cultura de paz, tolerancia, diálogo y no violencia.**

RECOMENDACIONES

- **Que la Escuela de Trabajo Social promueva este tipo de metodologías a través de las teorías que se imparten, en cada uno de los cursos, para que el estudiante obtenga formación sobre dichas metodologías y pueda aplicarlas en cada una de las prácticas que contempla el pensum de estudios de la carrera de Trabajo social.**

- **Que se tome en cuenta el nivel de descomposición social que sufre nuestra sociedad, principalmente la violencia que impera en la actualidad, y hacer uso de la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares que junto a la de Trabajo Social sean la base principal en el combate y disminución de los altos niveles de esta problemática que afronta el país, en busca de lograr la anhelada transformación social.**

- **Que se tome en cuenta el perfil de los/as trabajadores/as sociales actuales y reforzar sus conocimientos adaptándolos a las nuevas circunstancias estructurales del país, sin perder la filosofía, ni el sentido de la profesión.**

- **Que la escuela de Trabajo social como agente de cambio en la lucha de la transformación social, tome en cuenta los beneficios que produce a la población atendida, la aplicación de la metodología de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, pensando en la formación de futuros / as profesionales que egresan de la misma.**

- **Que la escuela de Trabajo Social tome en cuenta el compromiso que se tiene ante el cumplimiento de los acuerdos de Paz, en el cual prevalece el acuerdo global de Derechos Humanos y los hechos de violencia que han causado sufrimiento a la población guatemalteca, y que a través del abordaje y aplicación de la Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, pueda producir cambios de actitudes y comportamiento en las personas, familias, grupos y comunidades.**

- **Que la propuesta de Mediación y Resolución de Conflictos Familiares, se divulgue en bien de los/as estudiantes y profesionales que así lo requieran, para que la conozcan y les permita ampliar sus conocimientos sobre dicha teoría.**

BIBLIOGRAFÍA:

- 1) Acuerdo Global sobre Derechos Humanos, 29 de marzo de 1,994.
- 2) Aragón Castro de Viau, Mariana “Análisis y Transformación de Conflictos”, Universidad Rafael Landivar, Guatemala 2000.
- 3) Área de Formación Profesional específica, “Boletín Informativo”, Escuela de Trabajo Social, Guatemala 1,999.
- 4) Comisión Pro Convención sobre los Derechos de la Niñez, Prodem, Entre el Olvido y la Esperanza, Editorial Higgs Gala, Impreso en Guatemala, 1,997.
- 5) Egg-Ander, Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social, 10 edición, México 1,989.
- 6) Escuela de Trabajo Social, UNAM, Historia del Trabajo Social en México, 1,993.
- 7) Escuela de Trabajo Social, USAC, Bodas de Plata, Guatemala, 2000.
- 8) Fuente de Información, Grupo de Mediadoras/es en Resolución de Conflictos Familiares, Comunidad Lomas de Villa Lobos, Zona 12, Ciudad de Guatemala.
- 9) Guía para el análisis y Resolución de Conflictos, Serie Cooperación y Paz IV: IRIPAZ, s/f, serviprensa Centroamericana.
- 10) INE-FNUAP, Perfil de la Pobreza en Guatemala, Encuesta Nacional Sociodemográfica, Instituto Nacional de Estadística (INE), Guatemala 1,991.
- 11) Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IV Congreso Nacional de Trabajo Social, El Ejercicio Profesional en la Construcción de la Paz y la Democracia, Guatemala, 1999.
- 12) Jugando Aprendemos, Resolución de Conflictos, EDEJUC, Publicaciones Guatemala, 1,998.
- 13) Lederach, Juan Pablo y Chupp Marcos, “Conflicto y Violencia, Busquemos Alternativas Diferentes”, Comité Central Menonita, Ediciones Semilla, Guatemala 1,995.
- 14) Lederach, Juan Pablo, “Enredos, Pleitos y Problemas, una Guía Práctica para Ayudar a Resolver Conflictos”, Comité Central Menonita, Ediciones Semilla, Ciudad de Guatemala, Segunda edición 1,992.
- 15) Memoria del Primer Encuentro sobre Resolución de Conflictos y Jóvenes en el Contexto de Paz, S/E.

- 16) Pío, A., “Ajuste Económico y Desarrollo Social, ¿Complementariedad o Conflicto?”, Instituto di Studí Latino-Americani del “Universita” Bocconi, Milano 1,992.
- 17) Popularización del Informe de la Tercera Consulta Social de la “Guatemala distinta”, Tema: VIOLENCIA, producido por la Pastoral Social del Arzobispado de Guatemala, Marzo de 2,002.
- 18) Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, Informe sobre Desarrollo Humano, Bogotá, Colombia, Tercer Mundo Editores, 1,992.
- 19) Quiroa Cabrera, Luz Araceli, “El Sentido y Significado del Currículun de la Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, julio 2003.
- 20) Respuesta Creativa al Conflicto, “La Práctica de Paz en el Aula, la Familia y la Comunidad”, Traducción y Adaptación Celina García, Editorial Alma Mater, San José de Costa Rica 1,994.
- 21) S. Timmel & Hodzi C., “Educación Transformadora, Una Guía para Facilitadores de la Comunidad”, Ediciones Semilla, APDP. 371, Montserrat, Guatemala, 1,992.
- 22) “Sin Broncas y Sin Clavos, Guía para Abordar Conflictos”, UDINOV, Primera Parte, s/editorial, Edición Especial, Guatemala 2,002
- 23) “Sin Broncas y Sin Clavos, Guía para abordar Conflictos”, UDINOV, Segunda Parte, s/editorial, Edición Especial, Guatemala 2,002.
- 24) Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Trabajo Social, Instituto de Investigaciones “IIETS”, Revista de Trabajo Social No. 22, Guatemala de la Asunción, Octubre 2003.
- 25) Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Trabajo Social, Instituto de Investigaciones “IIETS”, Sostenibilidad del Trabajo Social en Guatemala, Guatemala, 2003.