

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“FACTORES QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACION DE
CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; UNA PROPUESTA DE
ABORDAJE PSICOLÓGICO”**

**HILDA GABRIELA ORTÍZ MORALES
RODOLFO MIGUE LEAL CONTRERAS**

GUATEMALA, MAYO DE 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“FACTORES QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACION
DE CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; UNA
PROPUESTA DE ABORDAJE PSICOLÓGICO”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR
HILDA GABRIELA ORTÍZ MORALES
RODOLFO MIGUEL LEAL CONTRERAS**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGOS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA**

GUATEMALA, MAYO DE 2012

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HECTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES
ANTE CONSEJO DIRECTIVO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 04-2012

DIR. 1,224-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación del Proyecto
Extraordinario de Graduación

25 de mayo de 2012

Estudiantes

Hilda Gabriela Ortiz Morales

Rodolfo Miguel Leal Contreras

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL DOSCIENTOS DIECISEIS GUIÓN DOS MIL DOCE (1,216-2012)**, que literalmente dice:

“UN MIL DOSCIENTOS DIECISEIS: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación del Proyecto Extraordinario de Graduación, titulado: **“FACTORES QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; PROPUESTA DE ABORDAJE PSICOLÓGICO,”** de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Hilda Gabriela Ortiz Morales

Rodolfo Miguel Leal Contreras

CARNÉ No. 1998-22789

CARNÉ No. 2004-16424

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Waldemar Zetina y revisado por Licenciado Luis Arturo Estrada. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs **542-2012**
REG: **004-2012**
REG: **001-2012**

INFORME FINAL

Guatemala, 23 de mayo 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Luis Arturo Estrada ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN** titulado:

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; PROPUESTA DE ABORDAJE PSICOLÓGICO,”

ESTUDIANTE:
Hilda Gabriela Ortíz Morales
Rodolfo Miguel Leal Contreras

CARNE No.
1998-22789
2004-16424

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 22 de mayo 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 22 de mayo 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



CIEPs: 544-2012
REG: 004-2012
REG 001-2012

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 23 de mayo 2012

Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN** titulado:

"FACTORES DE RIESGO QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; PROPUESTA DE ABORDAJE PSICOLÓGICO."

ESTUDIANTE:
Hilda Gabriela Ortíz Morales
Rodolfo Miguel Leal Contreras

CARNE NO.
1998-22789
2004-16424

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 21 de mayo 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Luis Arturo Estrada
DOCENTE REVISOR



Areliis./archivo

Guatemala, 30 de abril de 2012

Licenciado
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador Centro de Investigaciones en
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”
CUM

Estimado Licenciado García:

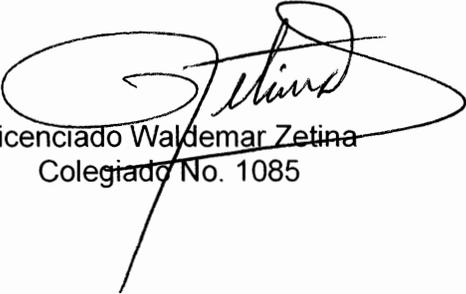
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado “**FACTORES QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACION DE CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; PROPUESTA DE ABORDAJE PSICOLÓGICO**” realizado por los estudiantes Eddy Rodolfo García Salazar, carné 92-13129; Hilda Gabriela Ortiz Morales, carné 98- 22789; Luis Alberto Pablo Loaiza, carné 98-13964; Rodolfo Miguel Leal Contreras, carné 04-16424.

El trabajo fue realizado a partir del 10 de Enero al 30 de Abril del presente año.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Waldemar Zetina
Colegiado No. 1085

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

12 Av. 12-72, zona 1 PBX 2424-1717

Guatemala, Centroamérica

www.pdh.org.gt



Guatemala 16 de abril de 2012

Licenciado

Marco Antonio García Enríquez

Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

CUM

Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes:

Eddy Rodolfo García Salazar, carné 92-13129; Hilda Gabriela Ortiz Morales, carné 98-22789; Luis Alberto Pablo Loaiza, carné 98-13964; Rodolfo Miguel Leal Contreras, carné 04-16424 realizaron en esta institución 10 entrevistas a expertos como parte del trabajo de Investigación titulado: **"FACTORES QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACION DE CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; PROPUESTA DE ABORDAJE PSICOLÓGICO"** en el período comprendido del 01 al 30 de Marzo del presente año, en el horario que mejor se ajustaba tanto a la institución y a los interesados dentro de la jornada comprendida de 8:00 a 16:30 horas. Dicho trabajo es complementario a los talleres y encuestas que tuvieron a bien desarrollar.

Los estudiantes en mención, cumplieron con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Luis Rolando Yoc Pérez
DIRECTOR

DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
E INCIDENCIA EN POLÍTICAS PÚBLICAS
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
E INCIDENCIA EN POLÍTICAS PÚBLICAS, DIMERCIPP
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS
GUATEMALA, C. A.

Licenciado Luis Rolando Yoc Pérez
Director de Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e
Incidencia en Políticas Públicas, PDH.

Teléfono de contacto: 2424-1783; 2424-1717 extensión 1727.

LRYP/eg
cc. ARCHIVO.



Contra el abuso de poder, el Procurador de los
Derechos Humanos promueve y defiende tus derechos

1555

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por permitirnos culminar nuestra meta.

A Guatemala:

Por darnos la dicha de vivir, crecer y desarrollarnos como personas de bien.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por abrimos las puertas en el proceso de formación académica y crear en nosotros una consciencia social.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas:

Por darnos la oportunidad de construir una vida profesional.

A la Procuraduría de los Derechos Humanos:

Por facilitar el espacio de interacción con mediadores en la obtención de información valiosa plasmada en el presente proyecto. Un especial agradecimiento a: Doctor Sergio Fernando Morales Alvarado, Procurador de los Derechos Humanos; Señor Luis Rolando Yoc Pérez: Director de DIMERCIPP; Doctor Carlos Seijas; Licenciado Erick Giovanni Guzmán Serén; Señor Eldan Escobar; Señor Juan Alberto Illescas; Señor Adrián Montufar; Señor Francisco Guaré; Señora Priscila García; Señora Gisela Lucero; como también a Señora Blanca Lidia de Santizo: Director de Recursos Humanos; Señora Gabriela Dávila; Señora Rosa Angélica Vega; Señor Eduardo Menocal; Licenciado Ricardo Quintana.

Al Instituto de Transformación de Conflictos para la Construcción de la Paz en Guatemala –INTRAPAZ / URL-

Por la disposición y disponibilidad manifestada por sus integrantes a contribuir en el proceso de la presente investigación científica, especialmente al Máster Luis Mario Martínez Turcios, Coordinador del Área de Investigación y Educación.

A los Licenciados Waldemar Zetina y Luis Arturo Estrada:

Por el apoyo incondicional, académico, personal y profesional brindado en este proceso.

A Nuestra Familia:

Por la motivación, esfuerzo, paciencia y el amor incondicional hacia nuestras vidas.

DEDICATORIA

HILDA GABRIELA ORTIZ MORALES

A DIOS:

Por el desarrollo de habilidades y capacidades que me han permitido alcanzar este logro.

A Mi Esposo Eddy García:

Por el esfuerzo y motivación constante y oportuno en la búsqueda de la superación continua.

A Mis Hijos Sebastián André y Valeria Samantha:

Por todo el apoyo, comprensión y amor manifiesto día a día.

A Mis Padres:

Hilda Morales y Francisco Ortiz

Por el ejemplo de dedicación y sacrificio en la búsqueda de mi bienestar, aún en la distancia que perdura hasta el día de hoy.

A Mi Bisabuela Antonia de la Trinidad Gudiel Q. E. P.D

Por el cariño, dedicación y amor incondicional.

A Mi Abuelita Margarita Izquierdo:

Por sus sabios consejos, apoyo y comprensión en todo momento.

A Mi Hermano Manuel Alexander y Sobrino José Manuel:

Como muestra de que aprendí de tus consejos durante los años compartidos, el que mediante la dedicación, esfuerzo y perseverancia se obtienen magníficos resultados.

A la Congregación de la Parroquia Episcopal San Juan Bautista:

Por el respaldo moral, espiritual e incondicional en mi vida y formación profesional.

Al Grupo Nueva Mujer Altamira

Por el acompañamiento, ayuda, comprensión, solidaridad en todo momento, mil gracias por sus oraciones y muestras de apoyo.

A Mis Amigas y Amigos:

Johana de Simon, Sandra de Cardenas, Lic.Carlos Lainfiesta, Licda.Rosa de Chavarría, Licda. Luz Marina Cifuentes, Licda. Vania Gómez, Licda. Astrid Pineda, Virginia Morales, Revda. Edna Escobar, Sonia de Higueros, Kelly Morales de Ovando, Xiomara Castañeda, Yanira Calix

A Usted:

Por su asistencia.

Acto que Dedico

RODOLFO MIGUEL LEAL CONTRERAS

A Dios

Por todas las bendiciones que ha generado en mi vida y por darme la dicha de poder realizar el presente proyecto

A mi Familia

Por brindarme el apoyo necesario en emprender, realizar y terminar los retos de mi vida.

A mis Amigos

Por sus constantes motivaciones, palabras de ánimo y el cariño brindado.

PADRINOS

POR HILDA GABRIELA ORTIZ MORALES

**CARLOS ENRIQUE LAINFIESTA DAVILA
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA, TEOLOGÍA Y FILOSOFÍA
COLEGIADO 5559**

**WALDEMAR ZETINA CASTELLANOS
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA, ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 1085**

POR RODOLFO MIGUEL LEAL CONTRERAS

**CAROL PATRICIA LEAL ORTIZ
MEDICO Y CIRUJANO
COLEGIADO 12650**

INDICE

	Página
Índice	
Introducción	
Resumen	
Capítulo I	
1.1 Monografía del Lugar	1
Capítulo II	
2.1 Planteamiento del Problema	13
2.2 Objetivo General	23
2.3 Objetivos Específicos	23
Capítulo III	
3.1 Referente Teórico Conceptual	24
3.2 Propuesta de Abordaje Psicológico	52
3.3 Referente Teórico Metodológico	57
Capítulo IV	
4.1 Análisis y Discusión de Resultados	62
4.2 Taller sobre Relaciones Humanas, Relaciones de Pareja y Conflictividad	63
4.3 Taller Conflictos entre Parejas	66
4.4 Encuesta	70
4.5 Factores de Relevancia en los Conflictos de Pareja de Convivientes arrojados por las Encuestas	70
4.7 Gráficas	71
Capítulo V	
5.1 Conclusiones	84
5.2 Recomendaciones	86
Bibliografía	88
Anexos	90

INTRODUCCIÓN

La dinámica de la conflictividad se ha permeado a los diferentes estratos sociales y organizaciones en Guatemala incluyendo, la dinámica familiar. Las relaciones de pareja de convivientes no han estado exentas de la influencia de los conflictos. Ha de señalarse que históricamente la sociedad guatemalteca tiene registrados diferentes conflictos sociales que han condicionado el desarrollo de la nación.

El presente estudio estableció como parte de su población meta, tres segmentos de la sociedad que habita dentro del Departamento de Guatemala el cual abarca 17 Municipios del país y en donde se concentra una tasa poblacional superior a los tres (3) millones de personas; dichos sectores son: a) El personal de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos; b) Grupo de personas que sostienen o han sostenido, una relación de pareja de convivientes; c) Grupo de profesionales y líderes sociales con experiencia en temas vinculados a los procesos de consejería, orientación familiar, mediación, negociación y resolución de conflictos.

Con el objetivo de “Fortalecer el proceso de resolución de conflictos entre parejas de convivientes” el grupo de investigadores se dedicó a recabar información que posteriormente analizó; además se abocó a un grupo de profesionales y líderes sociales que de manera voluntaria y profesional, compartieron su conocimiento y experiencia sobre tópicos vinculados a la dinámica social dentro del territorio nacional.

El trabajo de campo permitió establecer que hoy día, los paradigmas y modelos de pensamiento siguen teniendo influencia sobre distintos segmentos de la sociedad, especialmente sobre las mujeres. Paralelamente, tales paradigmas condicionan la forma en que se percibe y valora cada persona a tal punto, que suelen ir cediendo espacio con relación al respeto y aplicación de los derechos que le asisten como ser humano.

A continuación el lector encontrará un análisis de coyuntura de la sociedad guatemalteca, enfatizando los elementos que condicionan la vida de quienes habitan en el Departamento de Guatemala y deciden acudir a **la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos** cuando experimentan un conflicto, incluyendo aquellos que se presentan entre las parejas de convivientes.

De igual manera, podrá conocer la forma en que se percibe la realidad nacional a la luz de los constructos y paradigmas que conforman la corriente psicológica desarrollada por Viktor Frankl que recibe el nombre de **Logoterapia**.

Seguidamente, el lector encontrará de manera sintética una serie de enunciados que los investigadores sugieren debiesen ser tomados en cuenta por aquellos que suelen desempeñarse como negociadores y mediadores en los procesos requeridos por las parejas de convivientes en Guatemala.

Así mismo, se presentan los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos diseñados como parte del estudio realizado; entre los instrumentos se cuenta una encuesta que se desarrolló con la participación de hombres y mujeres que habitan en distintos sectores de la Ciudad Capital de Guatemala y los Municipios aledaños.

Dentro de las conclusiones registradas destaca que “al término del trabajo de campo se valoró que existen condiciones en la dinámica social guatemalteca que hacen pertinente el abordaje logoterapéutico en los casos de negociación de conflictos entre parejas de convivientes, sin que dicho abordaje constituya un proceso terapéutico propiamente dicho”.

Los investigadores recomiendan ante tal realidad observada, que:

“El Estado de Guatemala y **la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través del Centro de Investigaciones Psicológicas de la Escuela de Ciencias Psicológicas**, deben impulsar la implementación de estudios científicos que permitan establecer políticas públicas y programas de atención integral a la población guatemalteca desde referentes teóricos compatibles con la realidad y coyuntura nacional”.

RESUMEN

Para el desarrollo del estudio titulado “**Factores que Intervienen en Procesos de Negociación de Conflictos entre Parejas de Convivientes**” el equipo de investigadores se trazó como Objetivo General el “Fortalecer el proceso de resolución de conflictos entre parejas de convivientes”.

Dicho estudio abarcó cuatro grandes fases, siendo estas: a) Proceso de observación social, elaboración de antecedentes y determinación del fenómeno a investigar; b) Construcción del proyecto de investigación y aprobación por las autoridades del CIEPs; c) Desarrollo del trabajo de campo del proceso investigativo; d) Análisis de la información y diseño del informe final.

La primera fase, desarrollada durante los meses de enero y febrero 2,012 requirió de los investigadores el agudizar su capacidad de percibir lo que se estaba suscitando en el contexto inmediato. Inicialmente, se consideraron al menos cinco diferentes fenómenos sociales vinculados a la cotidianidad de los sectores poblacionales de mujeres, niñez y adolescencia, adulto mayor, grupos migratorios y conflictos de parejas de convivientes.

Durante la **segunda fase**, el equipo de investigadores siguiendo las normativas técnicas y académicas desarrolladas por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs- focalizó sus esfuerzos en el tema que se priorizó para investigar: “**Factores que Intervienen en Procesos de Negociación de Conflictos entre Parejas de Convivientes**”; para ello se efectuaron las valoraciones respectivas de pertinencia, viabilidad, actualidad temática y aportes sociales.

El trabajo de campo por su parte, constituyó la **tercera fase** del proceso investigativo, mismo que se desarrollo en el Departamento de Guatemala durante el período del 27 de febrero 2,012 al 13 de abril 2,012 inclusive. Durante el desarrollo del mismo, se abordó a personas residentes de los

Municipios de Villa Nueva, Mixco, San Miguel Petapa, Chiantla y de las diferentes zonas de la Ciudad Capital de Guatemala.

Su implementación requirió elevar la solicitud formal al **Procurador de los Derechos Humanos, Doctor Sergio Fernando Morales Alvarado** a fin de contar con su aval de implementar la fase principal del estudio dentro de la institución que por Mandato Constitucional el preside, específicamente dentro de la **Unidad de Medición y Resolución de Conflictos** la que a su vez forma parte de la **Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas**. Adicionalmente se realizó un proceso de lobby con diversas instituciones, a fin de lograr recabar diferentes insumos y puntos de vista sobre el objeto de nuestra investigación.

Durante el desarrollo del estudio, se aplicaron las técnicas e instrumentos de carácter científico de la Observación Participativa, Entrevista, Encuesta, Análisis de Coyuntura de la realidad social nacional de forma paralela al análisis y reflexión sobre la información recolectada tanto de la **Oficina del Procurador de los Derechos Humanos** como de otras fuentes.

Al final del proceso investigativo, se estableció que existen condiciones dentro de la dinámica social guatemalteca que hacen viable la implementación de procesos de negociación y mediación basados en la **corriente psicológica** denominada **Logoterapia**. Dicha corriente psicoterapéutica ha sido definida como “la Psicoterapia centrada en el sentido y como tal, provee de asistencia a las personas en búsqueda de significado en todos sus intereses humanos” (Frankl, 1998).

El estudio refiere que la implementación de dichos procesos, requiere priorizar la inversión en procesos de capacitación y actualización para quienes se desempeñan como negociadores y mediadores desde las instituciones del Estado. De igual manera se requiere de la creación de un entorno laboral saludable que permita compensar en la vida psíquica y emocional de los negociadores, el manejo que hacen de la carga emocional de la población.

CAPÍTULO I

MONOGRAFÍA DEL LUGAR

Como parte de la investigación se estableció la coordinación necesaria a fin de contar con el apoyo del personal de la *Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos*, la cual forma parte de las Unidades comprendidas dentro de la *Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas* de dicha Institución.

Conviene señalar que, desde el 19 de agosto del año 1,987 opera en Guatemala la *Oficina del Procurador de los Derechos Humanos*, institución creada a la luz de la Constitución Política de la República de Guatemala de 1,985. Su sustento legal está constituido por los Artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala y desarrollados por la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos mediante decreto ley 54-86, reformado por el Decreto ley 32-87 de mayo de 1,987 (Arango Escobar, Julio Eduardo Dr., 2,001).

Desde su fundación la *Oficina del Procurador de los Derechos Humanos* ha estado vinculada al andamiaje jurídico constitucional del país y a lo largo de sus ya casi 25 años, ha ido ampliando los elementos distintivos de su mandato, a la luz de la visión de aquellos profesionales a quienes les ha sido confiada su dirección en el país.

Tal y como se señala en la **“Guía de procesos y acciones para la resolución de conflictos: lecciones aprendidas”** (DIMERCIPP / PDH, 2,009) elaborada en el año 2,009 por la *Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas –DIMERCIPP-* de la Procuraduría de los Derechos Humanos: “El

Estado de Guatemala es responsable de que sus ciudadanos ejerzan en su totalidad sus derechos, los cuales son inherentes a la persona. Para garantizar el cumplimiento de tales derechos se creó la figura del Procurador de los Derechos Humanos. Esta es una figura estatal no coercitiva y autónoma, encargada de denunciar e investigar las violaciones a los derechos humanos y de proteger y promover los mismos en el ámbito nacional.”

En el mismo documento se señala: “El Procurador se instaura como parte de la creación de un sistema de pesos y contrapesos dentro de los cuales es el Estado mismo, a través de este tipo de instituciones, quien se regula a sí mismo”. Haciendo más adelante la acotación de que: “El Procurador de los Derechos Humanos en Guatemala, surge en un momento de transición, que demandaba la creación de instituciones que hicieran viable un proyecto democrático y de respeto a los derechos humanos.”

Debe mencionarse que dentro de *la Institución del Procurador de los Derechos Humanos* con fecha **veintidós del mes de noviembre del año 2,006** se emitió el **Acuerdo Número SG-052-2006** a través del cual se dio vida a la **Unidad de Procuración en Incidencia de Políticas Públicas** la cual depende directamente del Procurador, según lo establecido en el Artículo 1º de dicho Acuerdo (Ver Anexo 07).

En la actualidad, uno de los elementos distintivos de la *Procuraduría de los Derechos Humanos* lo constituye la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos**. Dicha Unidad fue **creada el 02 de enero del año 2,008** e inició su funcionamiento el 03 de enero del año 2,008 según acuerdo de la *Secretaría General* de la Institución.

Desde su creación la *Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos* ha trabajado bajo los Valores y Principios de **Confidencialidad, Respeto, Honestidad, Profesionalismo, Imparcialidad, Responsabilidad, Objetividad, Solidaridad, Equidad, Justicia y Tolerancia.**

La *Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos* ha identificado como áreas de incidencia de su trabajo: “*la atención en la prevención de vulneración de derechos humanos entre su población meta: Niñez, Adolescencia, Juventud, Mujer, Adulto Mayor y Discapacitados*” (Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la PDH, 2,008).

Dentro de la **Memoria de Labores Anual de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos del año 2,008** (Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la PDH, 2,008) se ha registrado *la Visión, Misión, los Objetivos y la Estructura Organizacional* de dicha unidad de trabajo. Resaltando el hecho que desde su creación, dicha Unidad posee un “**Protocolo de Intervención**” para los casos de mediación, aprobado para su uso el 18 de abril del 2,008 (Ver Anexo 08).

A la fecha, tanto la *Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos* como la *Unidad de Procuración en Incidencia de Políticas Públicas* operan conjuntamente como parte de la **Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas de la Procuraduría de los Derechos Humanos** para brindar el acompañamiento y la atención correspondiente a los requerimientos de mediación que de forma individual o colectiva son presentados ante la *Oficina del Procurador de los Derechos Humanos* (Ver Anexo 09).

El Señor Procurador de los Derechos Humanos ha instruido al personal de dicha Dirección para que actúe de forma estratégica, en la implementación de procesos de prevención de las causas que vulneran los derechos humanos de las y los guatemaltecos; principalmente:

- a) la insuficiente participación de la ciudadanía guatemalteca en el goce del derecho humano, para la toma de decisiones, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas, vinculadas al ámbito de los derechos humanos;
- b) el incremento significativo de la conflictividad social, como resultado de la profundización de la pobreza y extrema pobreza de la población; y,
- c) la violación permanente de los derechos humanos por parte de los Organismos del Estado de Guatemala”. (DIMERCIPP / PDH, 2,009)

De acuerdo con el *marco de desempeño* de la *Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas –DIMERCIPP-* de la *Procuraduría de los Derechos Humanos*, el trabajo de dicha Dirección responde a tres Principios rectores:

- 1) “Acercar la Procuraduría de los Derechos Humanos a las personas, familias y población; así como,
- 2) la atención inmediata, oportuna, eficiente y eficaz a la víctima y/o víctimas de la violación de sus derechos humanos, tanto individual como colectivamente.
- 3) La **aequitas**, en la que se enmarcan los conceptos de igualdad, proporción y simetría; en el cumplimiento del mandato del PDH” (Ídem).

De tal cuenta que, desde su creación la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos** ha privilegiado el brindar un trato humano, digno, profesional, pronto y eficaz a toda la población que solicita la intervención del Magistrado de Conciencia. Dicha atención se realiza en pleno respeto del marco de Ley vigente en el país y en pro de la desjudicialización de aquellos casos en los cuales las partes interesadas, de manera voluntaria y directa, aceptan realizar la búsqueda de soluciones a la problemática que les aqueja en presencia de los delegados del *Procurador de los Derechos Humanos*.

Se resalta el compromiso institucional de velar por el cumplimiento de la Constitución Política de la República de Guatemala, en especial en los casos relacionados al cumplimiento del Artículo 1, Artículo 2, Artículo 3, Artículo 4 y Artículo 47 de dicha normativa nacional.

Según el informe anual correspondiente al año 2,011 que presentase ante el Congreso de la República de Guatemala el Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, Doctor Sergio Fernando Morales Alvarado, los actos de violencia registrados en el territorio nacional han cobrado la vida de 29,723 guatemaltecos del año 2,007 al 2,011; de dicha cifra, el 83% ocurrió con arma de fuego. Dio a conocer además que el año 2,009 fue el más violento del último quinquenio al registrar 6,498 asesinatos.

En su presentación ante los parlamentarios, el Magistrado de Conciencia destacó “la saña” con que los delincuentes realizaron los asesinatos de sus semejantes durante el año 2,011. El Doctor Sergio Fernando Morales Alvarado, destacó además “**el deterioro del derecho a la vida**”.

Con base al sistema de registro de denuncias que posee la *Oficina del Procurador de los Derechos Humanos*, se estableció que durante los primeros tres meses del año 2,012, sólo en el Departamento de Guatemala, la población ha dado a conocer:

CUADRO No. 1

N o.	CONFLICTIVIDAD SOCIAL REFERIDA	PRIMER TRIMESTRE, AÑO 2,012			TOTAL REGISTRADO
		ENERO 2,012	FEBRERO 2,012	MARZO 2,012	
1	La violencia intrafamiliar en general	4	3	3	10
2	<i>violencia intrafamiliar física contra la mujer</i>	16	14	21	51
3	<i>violencia intrafamiliar Patrimonial contra la mujer</i>	4	2	4	10
4	<i>Violencia Intrafamiliar Sexual contra la mujer.</i>	0	0	1	1
5	<i>Violencia Intrafamiliar Psicológica contra la mujer</i>	13	9	21	43
6	<i>Femicidio</i>	0	0	1	1
7	<i>acoso sexual</i>	2	1	2	5
8	<i>violencia sexual contra la mujer.</i>	1	1	0	2
9	<i>violencia psicológica</i>	3	3	12	18
10	<i>violencia física</i>	2	5	6	13
11	<i>violencia económica contra de la mujer</i>	0	1	9	10

Sólo en el mes de marzo del 2,012 se registraron 407 homicidios (Lara, 2012) de los cuales 40 correspondieron a féminas, según la *Policía Nacional Civil*. De los 407 homicidios, 181 decesos violentos ocurrieron en la capital y 226 en áreas rurales según amplió la *Procuraduría de los Derechos Humanos*, con lo cual se esboza una tendencia de los hechos de violencia en el país para el año 2,012.

Con lo anterior, se ha pretendido puntualizar algunos de los tópicos de la dinámica social guatemalteca, con el interés de hacer visibles diferentes elementos de la conflictividad en medio de la cual más de catorce millones de personas buscan trascender y darle un sentido a su existencia.

Subordinados a dicha coyuntura también se encuentran las 3,156,284 personas aproximadamente que habitan dentro de los Municipios de Santa Catarina Pinula, San José Pinula, San José del Golfo, Palencia, Chinautla, San Pedro Ayampuc, Mixco, San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez, San Raymundo, Chuarrancho, Fraijanes, Amatitlán, Villa Nueva, Villa Canales, San Miguel Petapa y de Guatemala, capital del país, que constituye la población que suele buscar el respaldo de la **Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas de la sede central de la Procuraduría de los Derechos Humanos.**

Varios de estos ciudadanos en su deseo de buscar una salida a las conflictividades que se presentan dentro de su contexto inmediato, buscan ayuda dentro del grupo primario (Martín-baró, 2,000) de personas con quienes esta vinculado por lazos de filialidad que le transmiten confianza, sentido de pertenencia y unidad, lo cual fortalece a las personas en sus aspiraciones de llegar a experimentar la plenitud del desarrollo de sus habilidades y competencias como seres humanos.

Durante el trabajo de campo de la presente investigación, se pudo establecer que la **Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas –DIMERCIPP-** en la sede central de la **Procuraduría de los Derechos Humanos**, actualmente está integrada por nueve (9) personas directamente integrados al trabajo de dicha dirección y dos (2) personas más que guardan una relación de enlace para el desempeño de procesos y tareas específicas, referidas desde el Despacho Superior de la Institución.

De las nueve personas que integran la DIMERCIPP, una (1) se desempeña como *Director*; una (1) más, funge como *Asistente Administrativa del Director*. Tres (3) personas se desempeñan como *Técnicos Regionales de Procesos de Mediación*, teniendo entre sus funciones la de coordinar y supervisar el trabajo de los *Oficiales de Negociación de las Auxiliaturas Departamentales de la Procuraduría*; ellos integran la “Unidad de Procuración en Incidencia de Políticas Públicas o Alto Impacto”. Uno de los tres (3) *Técnicos Regionales* funge a su vez como subdirector de la DIMERCIPP.

Cuatro (4) personas son las responsables de atender los casos relacionados con la “Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos o Atención Directa” haciendose la aclaración que dos de ellas, tienen además, tareas compartidas -una (1) tiene la responsabilidad del trabajo propio de la *“Unidad de Análisis Histórico del Conflicto o Historia del Conflicto”* y otra (1) más, se desempeña como *Oficial de Negociación del Departamento de Guatemala*. Las conflictividades sociales abordadas por las personas que integran la Unidad de Atención Directa comprende además de los conflictos entre parejas, aquellos conflictos entre familiares, conflictos por faltas a las buenas costumbres, conflictos laborales, conflictos económicos, conflictos de negación de servicios entre otros.

Desde el día lunes 02 de enero al día viernes 13 de abril del 2,012 inclusive, la *“Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos”* ha registrado para su intervención y atención, un total de ciento cincuenta y cuatro (154) expedientes designados para su atención por solicitud de la población. Por su parte, de acuerdo con el registro oficial, la *“Unidad de Procuración en Incidencia de Políticas Públicas”* en el mismo período ha recibido ochenta y cinco (85) casos para su intervención dando un total de doscientos treinta y nueve (239) expedientes de solicitud de mediación recibidos en la *Oficina del Procurador de los Derechos Humanos* en setenta y dos (72) días hábiles del año 2,012.

No debe olvidarse que el trabajo de la *Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas –DIMERCIPP-* constituye una de las

formas de atención a la población guatemalteca que el *Procurador de los Derechos Humanos* ha establecido en cumplimiento a su mandato constitucional.

La *Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos*, como parte de la *DIMERCIPP-PDH* busca acercar a la población la figura del Procurador, al facilitar las condiciones de igualdad, nivelación de condiciones de poder, oportunidad de ejercer sus derechos y libertades, así como un entorno de tolerancia y respeto para desarrollar un proceso de diálogo directo entre dos o más personas (individuales o colectivas) en torno a determinados temas sobre los cuales sostienen percepciones y/o puntos de vista diferentes, y en algunos casos hasta contrarios.

Tal proceso desde la óptica de la *DIMERCIPP*, suele estar encaminado a la búsqueda de soluciones viables, en las cuales los participantes –privilegiando el diálogo como herramientas de trabajo por encima de las alternativas violentas- de manera voluntaria, adquieren compromisos y aceptan recibir satisfactores mínimos en torno a determinados tópicos que les han generado conflicto con sus semejantes.

La investigación del tema “**Factores que Intervienen en Procesos de Negociación de Conflictos entre Parejas de Convivientes**” se desarrollo teniendo como escenario principal el contexto de la *Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas –DIMERCIPP-* para lo cual se contó con el aval y respaldo del *Procurador de los Derechos Humanos, Doctor Sergio Fernando Morales Alvarado*, gracias al apoyo de la Directora de Recursos Humanos y del Director de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas.

Además del personal que integran la *Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas –DIMERCIPP-* colaboraron cinco (5) personas más de la Institución del Procurador, cuya calidad de expertos en el tema de mediación y negociación de conflictos enriqueció el proceso de investigación. Con todos ellos, se realizaron tres (3) talleres grupales así como entrevistas individuales como parte del trabajo de campo de la investigación. Todos los colaboradores, tuvieron

a bien referir valiosa información sobre el contexto, el proceso y algunos de los casos específicos en los cuales ha participado el personal de la *Oficina del Procurador de los Derechos Humanos*.

El equipo de investigadores considero oportuno ampliar las fuentes referenciales para el desarrollo de la investigación, razón por la cual se realizaron las gestiones administrativas correspondientes ante:

- el Instituto de Transformación de Conflictos para la Construcción de la Paz en Guatemala, INTRAPAZ - URL, en el cual se entrevistó al Coordinador del área de investigación y educación. Este centro se encuentra integrado por un equipo multidisciplinario de profesionales de las ciencias sociales, que prestan servicio de capacitación, investigación e intermediación en materia de Análisis, Transformación de Conflictos y Construcción de Paz.
- Se logró entrevistar a la trabajadora social Ana Leticia Gamaro, del Bufete Popular de la Facultad de Derecho de la Universidad de San Carlos de Guatemala; con su participación, se obtuvo un enfoque más apegado a lo jurídico y social, sobre el tema de la Resolución de Conflictos entre Pareja de Convivientes y situaciones colaterales que se dan como parte de dicha dinámica.
- Asimismo se contó con la colaboración de tres personas cuya función de Ministros de Culto y/o Líderes Espirituales de igual número de congregaciones, les ha permitido acumular conocimientos y experiencia relacionada a los procesos de Consejería, Mediación y Resolución de Conflictos. Por su labor, los tres colaboradores han participado en el acompañamiento de procesos de mediación de conflictos entre parejas de convivientes.
- Se contó con la participación del licenciado en sociolingüística Armando Sanic, encargado del Centro de Mediación del Organismo Judicial del Municipio de Mixco; en dicho centro, el licenciado Sanic se desempeña como el único

mediador responsable de abordar casos Civiles, Casos Penales, Casos Familiares, Casos Laborales y Caso Mercantiles a petición de la población.

- Se trabajó también con una muestra de hombres y mujeres quienes tuvieron a bien brindar información que fue sistematizada a través de una encuesta cuyos reactivos, brindaron elementos propios de la idiosincrasia con la que se suelen abordar la dinámica de pareja y los conflictos familiares que le rodean. La muestra fue recabada con personas que habitan en distintas zonas de la Ciudad Capital de Guatemala, además de sectores del Municipio de Mixco, San Miguel Petapa, Villa Nueva, Amatitlán y Chinautla.
- Durante el trabajo de campo, se contó con la colaboración de dos grupos de damas: “Nueva Mujer Altamira y Linda Vista Sur” coordinados por Iglesia Verbo del Municipio de Villa Nueva a quienes se aplicó la Encuesta diseñada como instrumento de recolección de información para éste proceso.
- Un representante de la *Asociación Senderos de Libertad*, hizo su contribución al desarrollo de la investigación dada su experiencia y conocimiento.

Cabe señalar que se buscó contactar a integrantes del *Instituto de Ciencias de la Familia* quienes desarrollan con el apoyo de una universidad privada una licenciatura y una “maestría en *logoterapia*” y otra en “*consejería familiar*” pero por razones de disponibilidad, resultó infructuosa la búsqueda de su ayuda.

Semejante fue el caso de PROPEVI (Programa Para la Erradicación de la Violencia Intrafamiliar) en donde pese a haber solicitado la colaboración conforme al *derecho constitucional de petición*, a la *Ley de Libre Acceso a la Información* así como de cumplir con los protocolos internos de confidencialidad de dicho programa, con el tiempo suficiente fue hasta el 17 de abril 2012 que se obtuvo una información parcial de dicha dependencia.

Ha de dejarse constancia de que se contacto al Centro para la acción legal en Derechos Humanos "CALDH", a la Licenciada Irma Chacón, encargada del Refugio administrado por la "Fundación Sobrevivientes" y al área de recepción de la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, a fin de establecer si dichas instituciones desarrollaban *procesos de negociación entre las parejas de convivientes* dentro de la población que atienden, llegando a establecer que tales procesos (de negociación) no forman parte de las acciones desarrolladas por dichas dependencias. Destaca el hecho que el personal de las organizaciones anteriores, refirieron, con una valoración positiva, el trabajo de la *Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos*.

Se buscó indagar el trabajo de negociación entre parejas de convivientes que realizan tanto el Ministerio Público como los Juzgados de Familia, pero no se nos concedió audiencia dentro del período correspondiente al trabajo de campo.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio de los “**Factores que Intervienen en Procesos de Negociación¹ de Conflictos² entre Parejas de Convivientes**”(Rivera Neutze, 2006) requirió reflexionar acerca de la forma en que un individuo desarrolla estrategias eficaces para llegar a establecer una relación: ya sea consigo mismo, con un semejante o con un grupo de personas. Ya en el pasado, se ha tenido como objeto de estudio científico de diferentes disciplinas, la capacidad de relacionarse del ser humano con sus semejantes.

Desde la Sociología (Azua Pérez, 1998) la sociedad ha sido vista como: “...*un sistema de relaciones recíprocas entre los hombres...*”. Tal definición resalta el elemento de la reciprocidad que sostienen cuando menos dos individuos (ya sean mujeres u hombres), dentro de un entorno tan complejo, que posee sus propias normas, códigos y satisfactores esperados.

Se tomó en cuenta que “... *La sociedad entendida como un sistema de relaciones entre los hombres es el lugar en donde se produce la cultura, el lenguaje, el arte, la ciencia, la moral, la religión y el Derecho*” (Azua Pérez, 1998); con ello se empezó a dimensionar que, es a partir de las relaciones que la persona desarrolla que se habilitan sus posibilidades de alcanzar los satisfactores adecuados para sus necesidades individuales y colectivas en un tiempo cercano e inclusive, trascender como ser humano. Es en ese contexto, en donde la persona puede llegar a alcanzar

¹ **NEGOCIACIÓN:** (A) Es un proceso encaminado a lograr un acuerdo con otros cuando hay algunos intereses compartidos y otros opuestos; (B) Proceso por medio del cual dos o más partes, mediante interacciones recíprocas procuran obtener satisfactores intercambiando valores tangibles o intangibles, total o parcialmente, procurando el mejor logro desde la perspectiva de cada parte dentro de un marco racional de conducta.

² Proyecto USAID para el Acceso Ciudadano a la Justicia Laboral del CAFTA-DR (2009); AUTOR; **CONFLICTO:** (A) Consiste en la sensación real o percibida por al menos una persona, de que sus intereses están en disputa o se contradice con el o los intereses de otra u otras personas. Hay una asociación con otras experiencias negativas anteriores; (B) Fenómeno que acontece en nuestro diario vivir y frente al cual asumimos una postura. Esa postura es construida a lo largo de nuestra educación.

también su *desarrollo moral*³ (Océano Editores, Autor:, 2001) así como su *desarrollo social*⁴ (Océano Editores, Autor: 2001).

Debe enfatizarse que las relaciones humanas no son estáticas, sino que constantemente están sujetas a cambios como producto de la interacción de diferentes elementos, pues como afirma Juan Pablo Lederach (Lederach & Chupp, 1995), "... Somos seres con la capacidad de pensar, proyectar, actuar y decidir; por eso la experiencia humana es tan rica y dinámica".

Da la impresión que siendo el ser humano un ente complejo por naturaleza, tal característica se ha hecho extensiva a todos los niveles en que éste se despliega; dando la impresión que las relaciones humanas se han tornado tan confusas y conflictivas como la esencia misma de la persona que las estableció.

Tal grado de complejidad pareciese guardar concordancia directa, con el hecho de que dentro de los grupos sociales primarios (Martín-baró, 2,000) como la familia y la escuela, hombres y mujeres han aprendido a manejar elementos subjetivos que condicionan en mayor o menor grado las relaciones sostenidas con quienes les rodean, y les permiten adquirir niveles de *desarrollo moral y social*.

La historia muestra cómo la ciencia en sus diferentes disciplinas, ha valorado el estudio de la conflictividad⁵ que se ha registrado dentro de la dinámica de las relaciones humanas (Universidad Rafael Landívar, Instituto de Transformación de Conflictos para la Paz en Guatemala -INTRAPAZ-. 2009).

³ **DESARROLLO MORAL:** Es el proceso por el que una persona aprende a conocer y a demostrar un conocimiento de las costumbres de una cultura, dicho desarrollo se centra en los conceptos del correcto e incorrecto, de bueno y malo.

⁴ **DESARROLLO SOCIAL:** Es el proceso de adaptación e influencia sobre individuos y grupos; incluye la capacidad de trabajar y mantener amistades, de obtener y conservar un puesto de trabajo, de dirigir y orientar a los demás y de desenvolverse en ambientes cooperativos y competitivos.

⁵ **CONFLICTIVIDAD:** "Es el marco general de factores que condicionan la vida y actividades de un grupo social determinado y que explican el surgimiento de manifestaciones concretas de desacuerdo o controversia, es decir de conflictos".

Se han escrito muchas obras dedicadas a algunos tópicos de las relaciones humanas incluyendo el de las relaciones de parejas de convivientes; ya sea desde el punto de vista de la sociología, la antropología, la teología, la ética, la pedagogía y otras ramas del saber humano. Algunos han sido escritos desde una intencionalidad descriptiva, otros con énfasis en la prevención y otros cuantos se escribieron con la finalidad de orientar a los lectores para un desempeño óptimo del rol que le corresponde dentro de las diferentes relaciones a establecer.

La sociedad cuenta con estudios acerca de las relaciones humanas desde el enfoque de *la Psicología* lo cual resulta sumamente valioso, por ser ésta la ciencia que trata de la conducta y los procesos mentales de la persona que se conduce y vive dichos procesos⁶ (Océano Editores, 2001).

Las diferentes corrientes dentro de la *Psicología* han realizado aportes al abordaje de las relaciones humanas siendo varias las corrientes psicológicas que han llegado a formular reflexiones serias acerca de *las relaciones entre pareja de convivientes*.

Mujeres y hombres desde su nacimiento, se ven ligados a la dinámica de un grupo primario⁷ (Martín-Baró, 2000) el cual, aporta elementos psicosociales de gran valía para el desarrollo de la persona. Es en dicho *grupo primario* que la persona ha asimilando elementos que darán soporte a su personalidad; igualmente la persona ha aprendiendo formas de conducirse para ser socialmente aceptada.

Relaciones como las que sostiene una persona dentro de su núcleo familiar paterno, la escuela, la iglesia y su vecindario durante los años de su infancia y niñez temprana, se han constituido en *relaciones estructurales*⁸ del individuo según lo que refiere Ignacio

⁶ Enciclopedia de la Psicopedagogía, Pedagogía y Psicología, (2001) Océano Editores. Barcelona, España. Pág.901

⁷ **GRUPO PRIMARIO:** Es el conjunto de personas que determinan en lo fundamental la identidad de una persona, y se caracteriza por las relaciones estrechas y afectivas, por una comunicación personal y frecuente, y porque tiende a generar el sentimiento de una unidad común vivida como "nosotros".

⁸ **RELACIONES ESTRUCTURALES:** Son aquellas que tienen la fuerza de organizar los esquemas fundamentales de la convivencia humana, incluyendo aquellas relaciones determinadas por la diferenciación en clases sociales.

Martín-Baró (Martín-Baró, 2000). Este tipo de relaciones, ha aportado al ser humano la experiencia de observar, evaluar e inclusive reproducir a temprana edad, formas de relacionamiento y manejo de poder;

Maritza Montero (Montero, 2005) afirma que: “Las expresiones asimétricas del uso del poder, aquellas en las cuales un polo de la relación de poder concentra la mayoría o la totalidad de los recursos deseados, generan situaciones cuyo desequilibrio puede producir efectos patológicos sobre las personas, las relaciones familiares e institucionales, afectando en general todas las expresiones de la intersubjetividad”.

El inadecuado manejo y uso del poder tiene repercusiones de largo alcance y permanencia, dado que altera radicalmente la dinámica de las relaciones futuras en todos los ámbitos posibles, incluyendo las relaciones de pareja.

Las condiciones propias de la dinámica grupal suelen ir condicionando la respuesta de la persona a determinados factores estimulantes, inclusive desde la infancia misma. Un ejemplo de ello lo constituye el elemento cultural de que a la mujer desde pequeña se le condiciona y limita a ciertos juegos tales como “jugar muñecas”, “jugar de comida” que representan a escala, los roles en los cuales la sociedad busca delimitar la participación de la mujer.

Hay personas que han aceptado inclusive, ser sometidas a condiciones de irrespeto y maltrato llegando a atentar contra su integridad (física, psicológica, emocional, económica o social) debido a la formación que recibieron en sus primeros años de vida; otras incluso, de manera inconsciente, buscan en quienes le rodean, rasgos de personalidad semejantes a los de aquellas personas con las cuales estuvieron vinculadas en sus primeros años de vida.

Dentro del sector mujeres del país, frecuentemente se registran casos en los que las féminas asumen roles pasivos dentro de sus relaciones afectivas, lo que suele convertirles en potencial objeto de manifestaciones violentas de poder por parte de su pareja. Al respecto, Hilda Morales (Morales Trujillo, 2002) afirma: “La violencia en contra de las mujeres se da entonces porque en la sociedad existen relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres; esto significa que esas relaciones son antidemocráticas, de autoritarismo de ellos hacia las mujeres y contrarias a los derechos humanos de las mismas”.

Se ha buscado llamar la atención al elemento *de las relaciones desiguales de poder* entre mujeres y hombres ya que este, se vincula con los paradigmas y patrones de crianza presentes en la sociedad guatemalteca; dichos patrones son el fundamento de las actitudes y hechos de violencia en contra de las féminas a quienes se les vulneran sus derechos fundamentales. Cabe señalar que en un país con presencia de mujeres⁹ por encima del cincuenta por ciento (52.75%) no debiese pasar desapercibido el registro de aproximadamente diez mujeres asesinadas diariamente ni los niveles de violencia y saña con que se llevan a cabo la mayoría de ellos¹⁰.

Patricia Connelly y Martha MacDonald (Connelly & MacDonald, 1995) han realizado un esbozo de la relación de poder con la dominación dentro de las relaciones humanas y más específicamente, en la relación entre hombres y mujeres de la cual se destaca: “Las características de clase, raza y género se configuran y construyen en relación con la forma en la cual la ideología y las condiciones materiales interactúan en cualquier realidad dada. Tales características son definidas por gente con poder y varían de cultura a cultura. El resultado ha sido la dominación de una clase y una raza por otras y la subordinación de las mujeres en cada clase y en cada raza”.

En otras palabras, quien tiene el poder dentro de la relación social buscara que su ideología sea la que condicione e inclusive domine la dinámica del grupo social en el

⁹ Esto según registros del Instituto Nacional de Estadística –INE- de Guatemala;

¹⁰ Durante el año 2011 se registraron 800 muertes violentas de mujeres, incluyendo algunos en los que las víctimas fueron descuartizadas y sus miembros fueron diseminados por distintos segmentos de la ciudad.

cual interactúa; esto se aplica a la dinámica de pareja de convivientes, debido a que culturalmente uno de los sectores que le integra, ha sido formado (a) para imponerse basado en los elementos de poder que socialmente se le reconocen.

Maritza Montero (Montero, 2005) señala: “Tanto el abuso cuanto la ausencia de poder, su exceso y su defecto, son causa de procesos psicológicos con consecuencias en el campo psicosocial”;

Tal afirmación resulto relevante para el estudio desarrollado dado que, un *inadecuado manejo del poder* dentro de la relación de pareja de convivientes podría generar efectos capaces de alterar, no sólo a las personas protagonistas de la relación sino también a sus descendientes, familiares cercanos y núcleo social inmediato al cual pertenecen; es decir, los efectos se expanden a la sociedad misma, pues gradualmente se filtran en los diferentes estratos sociales.

Montero (Montero, 2005) comenta además: “Las repercusiones del poder en las personas pueden generar miedo; los mitos, la desesperanza, la desconfianza, una pobre autoestima, la inseguridad, pueden estar en la base de la aparente apatía o indiferencia”.

Los factores que *Maritza Montero* ha señalado como repercusiones o efectos *del poder* son sujeto de estudio e interés de las ciencias psicológicas, como fenómenos vinculados estrechamente a la conducta humana. Su presencia puede percibirse en muchas de las relaciones de pareja que no logran manejar adecuadamente la *relación de poder* y llegan al final de la misma, con uno o ambos integrantes desgastados emocional, psíquica y hasta físicamente.

De hecho, la angustia generada por la carencia de estrategias adecuadas para el abordaje de las conflictividades que se dan dentro de la vida de pareja, puede llevar a

uno o ambos miembros, a una apatía¹¹ (Frankl, 1993), a experimentar una depresión severa o al uso de mecanismos psíquicos que permitan al individuo disminuir el nivel de sufrimiento que experimenta producto del vacío existencial¹² (Frankl, 1993) presente en su vida.

Desde una perspectiva distinta a la de Viktor Frankl, el profesional de la Psicología Enrique Rojas (Rojas, 1997) comenta: "...Con frecuencia observamos parejas con una base sentimental y psicológicamente débil, de poca consistencia y pensamos que será una historia sin futuro". Esa clase de parejas, frecuentemente recurren a tratar de llenar con actividades, objetos u otros menesteres la carencia y fragilidad de su personalidad obteniendo por lo general, resultados poco satisfactorios; eso a su vez, incrementa el nivel de impotencia, pérdida y necesidad de amar y sentirse amado plenamente.

Debe recordarse que por naturaleza, tanto hombres como mujeres buscan la gratificación que da el ser parte de un grupo debido a que suele ser de sumo valor para el ser humano, el "tener identidad", así como el poder "llegar a ser reconocido como integrante y poseedor de los méritos para formar parte de" un grupo específico.

Armando Campos Santelices (Campos Santelices, 1999) destaca: "Hay muchos niveles de interacción de grupo, cada uno de los cuales establece condiciones especiales para la conducta. El grado de participación personal que sienten los miembros afecta también la conducta y puede variar según sea la magnitud del grupo así como su carácter".

Tal declaración ha resultado valiosa, pues se considero que cada persona previo a conformar una pareja de convivientes, procede de un entorno social específico dentro del cual ha estado expuesta a la dinámica propia de uno o más grupos sociales que en

¹¹ **APATÍA:** Adormecimiento de las emociones y el sentimiento de que a uno no le importaría ya nunca nada;

¹² **VACIO EXISTENCIAL:** Fenómeno comprensible puede deberse a la doble pérdida que el hombre tiene que soportar desde que se convirtió en un verdadero ser humano. Que da a luz su vacío interno.

mayor o menor grado, han ejercido influencia sobre su modo de pensar, sus actitudes, sus principios, valores sociales así como su conducta, temperamento y carácter los cuales, tanto hombres como mujeres trasladan inconsciente y conscientemente a su vida de pareja, como parte de su bagaje y/o acervo sociocultural.

Dicho acervo cultural y social, al ser llevado al contexto de un equipo de trabajo dedicado a facilitar procesos de diálogo, mediación, negociación y resolución de conflictos presentan varios desafíos tales como: Encontrar una respuesta lógica, razonable y coherente a las siguientes interrogantes:

- *¿Qué entendemos por conflicto, cuando hablamos de la dinámica de las relaciones de parejas de convivientes?*
- *¿Qué factores psicológicos intervienen en un conflicto entre parejas de convivientes?*
- *¿Cómo condicionan dichos factores psicológicos el encontrar una ruta de abordaje para una solución negociada del conflicto?*
- *¿Qué indicadores, actitudes, conductas, signos y síntomas psicológicos suelen presentar las personas al momento de participar en un proceso de mediación y negociación?*

Se ha señalado que el *profesional de la mediación y resolución de conflictos* debe “considerar la historia de violencia en las familias de ambos conyugues, los abusos que ya se han cometido, la violencia ejercida hacia otros y el riesgo que existe para los niños” (Madanes, Keim, & Smelser, 1995). Lo anterior, debido a que sólo con una adecuada recolección de información se determinan los esquemas que mejor se ajusten al perfil del caso y con ello, se establece la ruta de abordaje que mejor se adapta a la conflictividad presentada.

Además, no puede obviarse, que cada conflicto posee características propias que determinan la gravedad de la problemática que tiene frente a sí el mediador (Madanes, Keim, & Smelser, 1995). Para ello, el mediador profesional, debe manejar con pericia el marco legal de los procesos de diálogo, mediación, negociación, conciliación y/o

arbitraje. Además, la conflictividad social demanda por su origen, que se intervenga teniendo en cuenta principios de soporte y abordaje terapéutico profesional.

La población objeto y sujeto de este estudio científico estuvo conformado por un grupo de hombres y mujeres que profesionalmente se desempeñan en Guatemala, como mediadores en los *procesos de diálogo, negociación y resolución de conflictos* referidos a la *Procuraduría de los Derechos Humanos*.

A ellos se sumaron 80 mujeres y 80 hombres que reconocieron la necesidad de contar con el respaldo de un profesional de la negociación a fin de avanzar en su relación de pareja. También participaron de manera voluntaria y proactiva, líderes sociales cuya función diaria suele estar vinculada al acompañamiento de la población guatemalteca.

El estudio se centró en analizar la dinámica de los procesos de negociación de conflictos de aquellas parejas de convivientes que en algún momento acuden a un profesional de la mediación; La delimitación de la muestra señala a quienes integran el equipo multidisciplinario de la *Oficina del Procurador de los Derechos Humanos* y las mujeres y hombres que en su condición de pareja de convivientes solicitaron a dicha Institución, un proceso de mediación.

El aporte de otro grupo de profesionales de la mediación y negociación de conflictos que de manera voluntaria, profesional y ética tuvieron a bien manifestar su disposición de colaborar con el equipo encargado, enriqueció significativamente la investigación del tema.

La temporalidad estipulada para la realización del trabajo de campo del estudio comprendió del lunes veintisiete de febrero al viernes trece de abril del año 2,012.

El estudio sobre los **“Factores que Intervienen en Procesos de Negociación de Conflictos entre Parejas de Convivientes”**, resultó valioso por sus contribuciones en torno a los siguientes aspectos:

- Proporcionó respuesta a cuestionamientos de valor científico y social para quienes habitan en Guatemala, en torno a una temática de relevancia nacional.
- Permitió reflexionar y tomar decisiones sobre elementos que condicionan la dinámica de la sociedad guatemalteca.
- Aportó elementos de la dinámica de parejas que deben ser considerados por el profesional de la mediación al momento de una conflictividad de dicho tópico.
- Aportó elementos que el *mediador profesional* debe asumir responsablemente, al implementar un proceso de negociación; algunos de ellos están ligados a la ruta de abordaje y al momento de brindar atención.
- Proporcionó datos cualitativos que pueden constituir material de estudio y discusión dentro de la dinámica de enseñanza-aprendizaje que promueve la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos, como parte del cumplimiento de su mandato constitucional (Artículo ochenta y dos de la Constitución de la República de Guatemala de 1985).
- Generó reflexión con relación a la dinámica al momento de brindar atención a las solicitudes de mediación que se presentan ante los participantes.
- Finalmente, debe considerarse como un valor agregado de la investigación, la guía de abordaje elaborada a la luz de los hallazgos obtenidos tomando en cuenta una perspectiva científica y psicológica.

OBJETIVOS

Dentro de sus objetivos, el estudio titulado “**Factores que Intervienen en Procesos de Negociación de Conflictos entre Parejas de Convivientes**”, estableció como su *Objetivo General*:

Fortalecer el proceso de resolución de conflictos entre parejas de convivientes.

Para alcanzarlo, se buscó por parte del equipo responsable de desarrollar todo el proceso científico de investigación, los siguientes *objetivos específicos*:

1. Reflexionar sobre posibles causas psicosociales de los conflictos que se dan en las relaciones entre parejas de convivientes.
2. Identificar diferentes factores psicológicos que suelen presentarse durante los conflictos.
3. Enlistar algunas de las categorías propuestas que mejor agrupan a los conflictos psicosociales que suelen presentarse en la conflictividad dentro de la sociedad guatemalteca.

A la luz de los insumos obtenidos, en el trabajo de campo, el equipo de investigadores se tomó el tiempo para reflexionar sobre la conveniencia de replantear el objetivo número 4 que en su versión inicial expresaba:

4. “Proponer a partir de los hallazgos lecciones a ser consideradas en el abordaje del conflicto de pareja de convivientes”.

Quedando en su versión final de la siguiente manera:

“Sugerir una guía práctica de cotejo a partir de las lecciones obtenidas”.

CAPÍTULO III

REFERENTE TEÓRICO CONCEPTUAL

Para entender la dinámica social de y en Guatemala, ha de revisarse como han sido configuradas aquellas relaciones estructurales de la población a lo largo de más de 500 años, pues los constructos y paradigmas sociales difundidos años atrás, han tenido la fuerza suficiente como para organizar los esquemas de la convivencia humana (Martínbaró, 2000) en el país, hasta nuestros días.

El Magister Luis Mario Martínez Turcios, Coordinador de Investigación y Educación de INTRAPAZ (Martínez Turcios, 2012) comentó: *“Elementos como la estructura económica y social excluyente, la pobreza y pobreza extrema, la falta de acceso a bienes y servicios así como la existencia de un Estado convenientemente débil, que garantiza la permanencia de las condiciones estructurales presentes en el país, son factores a considerar para acercarse al por qué de la dinámica social guatemalteca”*.

En términos generales, ha sido a través de las estructuras sociales más básicas tales como la familia, la iglesia, el matrimonio, la comunidad y la escuela que se han transmitido de generación en generación los modelos de pensamiento, postulados, principios y paradigmas que han condicionado la dinámica del poder social en Guatemala. Ha de tenerse presente que el proceso educativo formal impartido desde las escuelas, ha sido una de las instituciones históricas desde donde se han perpetuado los referentes de interacción social y de manejo de poder por parte del Estado.

Según refiere el Doctor Carlos Seijas (Seijas, 2012): *“Actualmente en Guatemala prevalecen las estructuras que contribuyen a procesos de represión social si se ve desde un punto de vista freudiano (Psicoanálisis), con lo que se limitan los espacios de expresión de las personas al mismo tiempo que se les somete a procesos de*

enagenación y pérdida de Valores, algo propio de una sociedad de consumo capitalista; esto ha llevado a nuestra sociedad a constituirse en una sociedad fracasada de mutuo acuerdo”.

Resulta contradictorio que Guatemala, teniendo un contexto geográfico dotado con los recursos naturales suficientes para satisfacer las necesidades de sus habitantes, sea reconocido como un país con los más bajos niveles de desarrollo social en el mundo, en donde sólo un segmento de su población disfruta de la satisfacción de sus necesidades y de condiciones de riqueza económica.

Dicha desigualdad ha sido una constante a considerar al momento de analizar los fenómenos registrados en la sociedad guatemalteca, tal el caso del **conflicto armado interno, el surgimiento de movimientos sociales, los procesos migratorios** (internos y externos) y el **crecimiento de la violencia social – política e intrafamiliar**, razón por la cual, *“Guatemala afronta el desafío de invertir en procesos de sensibilización social, de promover el diálogo, de fortalecer las instituciones educativas a fin de rescatar a la misma sociedad debido a la desigualdad en que se ha vivido por mucho tiempo”*, refirió el Master Luis Mario Martínez Turcios (Martínez Turcios, 2012)

Según estimaciones poblacionales del *Instituto Nacional de Estadística: INE* -entidad del Estado de Guatemala encargada de dicho registro-, de los más de catorce millones de personas (14,713,763 personas en el año 2,011) que habitan en los trescientos treinta y cuatro Municipios de Guatemala, más de tres millones de personas (2,009: 3,049,601 personas; 2,010: 3,103,685 personas; y en el 2,011: 3,156,284 personas) se encuentran concentrados en diecisiete Municipios del Departamento de Guatemala. Tal densidad poblacional responde a una serie de causas e intereses muy particulares que han ido debilitando sistemáticamente al Estado de Guatemala, al punto que este organismo pareciese ser inoperante para generar las condiciones que permitan satisfacer las necesidades de la población a la cual se debe.

Hay que destacar que en la actualidad, la población guatemalteca se desempeña dentro de un contexto social y económico de limitaciones, carencia de oportunidades de empleo, alto costo de la vida, inseguridad y violencia lo cual pudiera ser considerado un contexto adverso para alcanzar el desarrollo integral de las personas. De acuerdo con el Psiquiatra y Master en Psicología Social y Violencia Política Rodolfo Kepfer, *“La sociedad guatemalteca vive muy estresada, debido a que todos los días se repite la misma tormenta de violencia y ese estrés, en alguna forma, le agrega dimensiones de temor a la violencia flagrante”* (Martínez, 2,010).

Es oportuno mencionar que no obstante las condiciones de pobreza y pobreza extrema (experimentada por el 60% de la población), los problemas de salud, la falta de cobertura y calidad educativa, la inseguridad social y el poco acceso a las oportunidades de desarrollo, un segmento significativo de mujeres y hombres buscan “algo por qué vivir” con dignidad en Guatemala evidenciando así, su alto nivel de resiliencia y deseo de vivir.

Dicha búsqueda de sentido de vida, no resulta fácil en un contexto social como el guatemalteco, en especial para las mujeres ya que según datos del Organismo Judicial, del 01 de enero hasta el día 25 de octubre del año 2,011 los juzgados del país conocieron: 458 casos de mujeres agredidas; 311 casos de violencia económica contra la mujer; 141 casos de violencia física contra la mujer; 93 casos de violencia sexual y 153 casos de violencia psicológica contra la mujer. De todos estos, tan sólo 10 casos obtuvieron condenas y se registraron 4 absoluciones.

Luisa María De León del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- menciona que: *“este tipo de abusos hace que la víctima sufra afecciones físicas como lesiones en el cuerpo, heridas en áreas genitales, infecciones de transmisión sexual, embarazos no deseados o abortos espontáneos. Así mismo, daños emocionales como sentimientos de culpa, vergüenza, impotencia y aislamiento”* (Leiva, 2,010).

Cabe señalar que: “*La persona se asusta, experimenta angustia, baja autoestima y hasta depresión llegando a pensar que no hay nada que hacer ante la desafortunada situación familiar, al punto que asume toda la carga de lo actuado y de las acciones de violencia dentro de su hogar, sin repartir sanamente la responsabilidad entre todos los coparticipantes perdiendo así, todo el contexto positivo de la vida*” (Castañeda, Carmen, 2,001).

El Organismo Judicial informó además, que al día 25 de octubre del año 2,011 había conocido 4, 775 casos de demanda por pensión alimenticia así como el deceso de al menos 599 mujeres, varias de ellas vinculadas a expedientes conocidos por dicho organismo de justicia.

La problemática social de pobreza y violencia en Guatemala constituye un fenómeno extendido en todo el territorio nacional que incide en la dinámica de hombres y mujeres como lo refleja el informe de la *Red de Derivación para la Atención a Víctimas de Cobán* (Sam, 2012), en donde se registró que durante el año 2,011 se reportaron 247 violaciones contra mujeres y 5 abusos deshonestos contra hombres en dicho Municipio; además, durante los primeros 11 días del mes de enero del año 2,012 se tenían registrados 5 casos de violación y abuso en dicha región de acuerdo a tal agrupación. Según el *Ministerio Público –MP-* los Municipios más afectados por el delito de violaciones contra mujeres son la Capital de Guatemala; el Municipio de Cobán, Alta Verapaz; el Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez y el Departamento de Escuintla.

Llama la atención, que al 7 de marzo del año 2,012 en Cobán, se contabilizaban 498 denuncias de violencia contra la mujer según declaró en su momento el Señor Gobernador Departamental de Alta Verapaz, Ronald Sierra (Sam, Preocupa agresión contra la mujer. Sube índice en Alta Verapaz y Quiché., 2012). No pasa desapercibido que según datos proporcionados por dos Juzgados de la Ciudad de Quetzaltenango en el Departamento del mismo nombre, durante el año 2,011 se registraron 2,307 casos

de violencia intrafamiliar; un año antes (en el año 2,010) se habían registrado 2,187 casos según la misma fuente (Chaclán, 2012).

Ya en su momento Mario Lima, Director Nacional de la Organización No Gubernamental CHILD FUND Guatemala, había señalado: “*a pesar de los acuerdos que ha firmado el país, la violencia doméstica como forma de educar se ha convertido en algo normal en muchos hogares*” (Masó, 2,009).

Dentro del mismo contexto nacional, en los últimos quince meses, la sociedad guatemalteca ha sido conmocionada por dos fenómenos sociales correlacionados: el primero, el aumento de casos de embarazos en adolescentes; el segundo, los casos de maltrato infantil y violencia que deriban en suicidio de los menores.

Con relación al fenómeno de embarazos en adolescentes, ha de señalarse que en el año 2,011 se registraron 3,046 partos en niñas de 10 a 14 años, a nivel nacional; lo cual ha de contrastarse con los 49,231 partos entre mujeres comprendidas de 10 a 19 años; siendo Huehuetenango, San Marcos, Quiché y Alta Verapaz, los departamentos con más casos según la facultativa Mirna Montenegro, Secretaria Técnica del Observatorio de Salud Sexual y Reproductiva –OSAR- (González, 2012).

Sobre los casos de maltrato infantil y violencia que han deribado en suicidio de los menores de edad tras ser objeto de dicha conflictividad, puede mencionarse que en los Hospitales Nacionales fueron atendidos 12, 632 casos de menores de edad durante el año 2,011. De estos 7,317 casos fueron por agresiones físicas mientras que 5,315 casos obedecieron a negligencia por parte de los padres, según el **Protocolo de Atención Integral para Niños del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala** (España & Girón, 2012). Se tiene registro que en el año 2,010 la cifra de niños atendidos a causa de maltrato, agresiones físicas y/o negligencia en los nosocomios del país, llegó a 11,230 casos.

Informes previos (Masó, 2,009) señalan que, en muchas ocasiones los niños son golpeados por:

- *Resistirse a trabajar después de haber terminado su jornada escolar;*
- **Oponerse a realizar determinadas tareas que se les indica o piden realizarlas más tarde;**
- *Cuestionar las ordenes de los padres;*
- **Como respuesta a una discusión entre otros miembros de la familia;**
- *Haber solicitado la colaboración de los hermanos para llevar a cabo determinadas tareas en la casa;*

Debe tomarse en cuenta, que al día sábado 10 de marzo del 2,012 se tenía registro de cuatro casos de suicidio en niños y adolescentes en el país. Con relación al suicidio en menores de edad, *Marisol Rodas*, de la “*Fundación Sobrevivientes*”, al ser consultada por comunicadores sociales expreso: “*el suicidio en los niños es un acto de frustración, de presión social porque no tienen apoyo en casa, ni en la escuela y ni con sus amigos*” (España & Girón, 2012).

Al momento, no se puede identificar con claridad cual haya sido el factor dentro de su entorno social que mayor presión ejerció sobre los menores de edad. Lo que si se puede afirmar es que, tal y como expresara a los medios de comunicación el Magister Marco Antonio Garavito de la Liga Guatemalteca de Higiene Mental: “*lo que está en el fondo de todo esto es un fenómeno de frustración personal y humana... es tal el nivel de normalidad de la violencia que en algún momento ya no existe la capacidad de razonar y analizar las acciones*” (España & Girón, 2012).

Tal pareciese que la sociedad guatemalteca experimenta algo semejante a lo que en su momento refirió Viktor Frankl (Frankl, 1,993) bajo el concepto de apatía, es decir: “*un estado de adormecimiento de las emociones y desinterés por lo que ocurre, el sentimiento de que a cada uno no le importaría ya nunca nada*”.

Debe tenerse presente que la población guatemalteca en los últimos 50 años, ha experimentado un crecimiento constante en los índices y niveles de corrupción, impunidad, pobreza extrema y violencia; todos estos factores han ido enajenando a las personas hasta el punto de perder la sensibilidad y empatía cuando un semejante es sujeto de actos de violencia o cualquier otra atropello de sus derechos

Esto sucede porque, tal y como señalo el psiquiatra Rodolfo Kepfer (Martínez, 2,010): *“vivimos en una sociedad del miedo, debido a la violencia, desorganización social, exclusión y desigualdad económica. En esta sociedad del miedo la violencia es el gran espectro, el gran fantasma, el gran temor y es la gran realidad”*.

El miedo ha generado que en los últimos años, las y los guatemaltecos desarrollen una serie de manías debido a la inseguridad en que viven algunas de las cuales fueron referidas en un artículo de la periodista Cristina Bonillo (Bonillo, 2,009.); en dicho artículo se destaca que, los guatemaltecos con frecuencia miran a sus espaldas mientras caminan por la calle, se exaltan cuando algún desconocido le pregunta algo, no contesta el celular si no conoce el número y tiene pánico a los motoristas por temor a que atenten contra su integridad.

El contexto social en que viven las y los guatemaltecos, ha generado además del miedo, una serie de factores que condicionan sus relaciones sociales, abarcando las más cercanas –tales como relaciones familiares y la relación de pareja-. También *“ha propiciado procesos de ruptura, poca convivencia familiar, tensión entre los integrantes de un núcleo familiar debido a sus necesidades no satisfechas y carencia de modelos positivos de interacción social”*, según ha señalado el especialista en mediación Luis Mario Martínez Turcios (Martínez Turcios, 2012).

El profesional Martínez Turcios ha comentado además que *“resulta ineludible bajo tales condiciones, que se genere un escenario propicio para la disputa de intereses de dos o más partes, ya que los factores aludidos propician un enfrentamiento de determinados actores ya sea por la posesión de un bien, por la forma en que se lee o percibe la*

tenencia de un determinado factor o por la búsqueda de beneficios que pudiese otorgar el poseer dicho factor” (Martinez Turcios, 2012).

No obstante que la sociedad guatemalteca se ha caracterizado por sustentar valores relativos a la fe cristiana la cual hace énfasis en la familia y los deberes ciudadanos (Guerra, A; 2,012) el contexto social nacional se vislumbra “turbulento y en crisis” (Guerra, A; 2,012) sobre todo para las personas cuyas relaciones de pareja han sido alcanzadas por la presión socioeconómica que domina en la coyuntura nacional y que atenta contra todos los integrantes de sus núcleos familiares.

En Guatemala, instituciones como **El Ministerio Público, El Organismo Judicial y la Procuraduría de los Derechos Humanos** tiene instalados *Centros de Mediación, Negociación y Resolución de Conflictos* a los cuales tiene acceso toda la población que considere necesaria la intervención de un amigable componedor.

En el Centro de Mediación del Organismo Judicial que funciona en el Municipio de Mixco al momento del trabajo de campo de esta investigación, el Licenciado Armando Sanic se desempeña como el único mediador de dicha institución que brinda atención al segmento de la población que se acerca en búsqueda de asistencia profesional. Los casos que atiende, de forma programada, pueden estar relacionados con: *Casos Penales; Casos Laborales; Casos Mercantiles; Casos Familiares* (sanic, 2012).

Dentro de la temática Familiar, el licenciado Sanic, facilita procesos de negociación vinculados específicamente con las esferas de: *Bases de separación conyugal; Reconocimiento de paternidad; Pensión alimenticia; Problemas familiares y/o de pareja; Relación filial; Patria potestad; Disputas domésticas.*

En el caso de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos**, integrado durante el año 2,010 por cinco personas, se atendieron 450 solicitudes de mediación presentadas por la población guatemalteca dentro de los meses de enero a noviembre 2,010. En dicho año, 105 de los 450 casos

guardaron relación con la dinámica familiar, la seguridad e integridad de los ciudadanos –comprende violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer, problemas de maltrato infantil y conflicto de parejas-; el resto de casos, se vinculan a las siguientes temáticas:

Derecho Vulnerado	
70=15.5%	Vivienda
58=12.8%	Seguridad e Integridad
47=10.4%	Familia
12=2.6%	Propiedad Privada
24=5.3%	Consumidor y Usuario
108=24%	Desarrollo Económico
61=13.5%	Trabajo
29=6.4%	Educación
10=2.2%	Servicios Públicos
2=0.4%	Seguridad Social
17=3.7%	Libre Locomoción
7=1.5%	Medio Ambiente
5=1.1%	Salud
450=100%	Total

De igual forma, se pudo establecer que durante los meses de enero a noviembre del año 2,011 la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos**, esta vez con un equipo de cuatro personas, brindo asistencia a 319 personas que solicitaron el apoyo del **Procurador de los Derechos Humanos**. En dicho período de once meses, se registraron 60 de los 319 casos sobre las temáticas de Familia, Seguridad e Integridad para agrupar aquellos casos vinculados a violencia intrafamiliar, conflicto entre parejas de convivientes así como problemas entre padres e hijos. Las categorías identificadas para el año 2,011 fueron:

Derecho Vulnerado	
59=18%	Vivienda
48=15%	Seguridad e Integridad
12=3%	Familia
5=2%	Propiedad Privada
14=4%	Consumidor y Usuario
95=30%	Desarrollo Económico
39=12%	Trabajo
19=6%	Educación
6=2%	Servicios Públicos
2=1%	Seguridad Social
13=4%	Libre Locomoción
5=2%	Medio Ambiente
2=1%	Salud
319=100%	TOTAL:

En el período comprendido del día lunes 02 de enero al día viernes 13 de abril del año 2,012 inclusive, la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos** con un equipo de cuatro persona, ha intervenido y brindado atención a un total de ciento cincuenta y cuatro (154) expedientes designados para mediación por solicitud de la población, pudiendo inferirse una tendencia al alza en el número de expedientes que pudiesen requerir de la intervención del grupo de mediadores, con relación al año anterior.

Ha de mencionarse que tanto el encargado del Centro de Mediación del Organismo Judicial que opera en el Municipio de Mixco, como las cuatro personas que desde la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos (Atención Directa) de la Procuraduría de los Derechos Humanos** brindan atención a la población guatemalteca en aquellos casos que requieren de un experto mediador, **vienen desarrollando su trabajo bajo condiciones no idóneas que inclusive ponen en riesgo la salud mental y vida emocional de dichas personas;**

Tal afirmación se fundamenta en la referencia directa de los entrevistados, el análisis de información institucional y el contraste con referencias de terceras personas de dichas instituciones quienes dieron a conocer, la carencia de un protocolo de asistencia institucional para apoyar en el manejo de su propia dinámica emocional, a quienes día a día dan soporte emocional a las partes involucradas en los conflictos que se les presentan y que absorben también la carga generada por el cumplimiento del proceso administrativo que requiere cada uno de los casos que atienden.

No debe olvidarse además que, factores como la falta de capacitación sistemática tiene una incidencia directa en la vida psicosocial del mediador profesional así como en la calidad del servicio que brindan aquellas personas que se desempeñan como mediadores. Se logró establecer que en el caso de las dos instituciones citadas anteriormente, factores como: *falta o recorte de recurso presupuestario, superávit de casos por atender, carencia de una adecuada planificación o puntos de vista y valoración muy particulares de los responsables de coordinar al grupo de mediadores* han sido condicionantes directos del establecimiento de un proceso de capacitación.

En el caso específico de la **Procuraduría de los Derechos Humanos**, se refirió que la última capacitación formal fue en el mes de enero del 2,011 tras una serie de gestiones institucionales que permitieron cubrir los costos generales relacionados a una capacitación de alto nivel.

En lo que se refiere a contar con adecuados procesos de ventilación y/o evacuación de estrés para quienes se desempeñan como mediadores, se estableció que aún cuando existe conciencia de su necesidad e incidencia directa sobre el nivel de rendimiento laboral, la calidad del servicio que se brinda, la salud de las relaciones sociales que desarrollan los seres humanos que se desempeñan como mediadores institucionales y su vida familiar, las instituciones carecen de un protocolo de intervención y seguimiento que se estuviese aplicando al momento del desarrollo del trabajo de campo de la presente investigación.

No obstante, las personas abordadas que se desempeñan como “expertos mediadores” en reconocimiento de la importancia de cuidar su salud mental durante y después de su jornada laboral, implementan por iniciativa y gasto propia, acciones recreativas, culturales y de convivencia social a través de las cuales alcanzan una compensación emocional que ha contribuido a un desempeño equilibrado de su vida tal y como lo expreso un profesional de la mediación que por ocho años ha estado vinculado a la **Oficina del Procurador de los Derechos Humanos**: “...el estrés se saca con los mismos compañeros, haciendo bromas y exteriorizando lo que se tiene dentro” (Quintana, 2,012)

Las razones de dicha carencia son parecidas a las esgrimidas en relación a la carencia de capacitación sistemática para los mediadores; es decir, por los recortes o falta de presupuesto, agenda de trabajo saturada, alto número de casos por atender o criterios propios de la persona designada para presidir al grupo de mediadores, no se implementan acciones que generen un ambiente laboral saludable que contribuya a la búsqueda de equilibrio emocional del ser humano que se desempeña como mediador.

La demanda de la población hacia la **Institución del Procurador de los Derechos Humanos** requiere que dicha oficina cuente con un equipo multidisciplinario capaz de abordar con pericia, profesionalismo, discrecionalidad y actitud empática cada uno de los procesos de mediación que atiende cubriendo los elementos de índole legal, administrativos, económicos, sociales y psicoafectivos de aquellas personas involucradas en los conflictos.

A la fecha, de las cuatro personas que integran la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos** dos tienen una amplia formación y experiencia en el campo de las ciencias jurídicas y sociales por su formación como abogados; dichos profesionales han desarrollado además, una capacidad empática para con las víctimas lo cual, facilita los procesos de identificación de las necesidades de los solicitantes así como de las posibles soluciones. El tercero de los mediadores de dicha Unidad, posee formación y experiencia en la aplicación de las Ciencias Psicológicas lo cual ha complementado de forma sistemática y por iniciativa propia, con conocimientos en el ámbito legal y de procesos de negociación – mediación y conciliación; finalmente, se tiene referencia que el cuarto integrante de dicho equipo, actualmente se encuentra desarrollando su formación universitaria en el campo de las Ciencias Psicológicas.

Toda la argumentación anterior, ha de ser percibida como el análisis de coyuntura que permitió al equipo de investigadores llegar a establecer cuatro elementos relevantes para su quehacer científico:

- 1. Establecer las relaciones humanas, como el contexto en medio del cual se encuentran los elementos a investigar.**
- 2. Definir como su muestra poblacional, un segmento de parejas de convivientes.*
- 3. Precisar como su objeto de estudio, a los procesos de negociación de conflictos entre parejas de convivientes.**
- 4. Concretar, tras un proceso de reflexión y análisis de las diferentes corrientes psicológicas, que era la escuela logoterapéutica la que mejor sustento otorgaba para la formulación de planteamientos como parte del estudio.*

El trabajo de campo permitió establecer que, por encima de las limitaciones institucionales que experimentan el **Organismo Judicial** y la **Procuraduría de los Derechos Humanos**, el personal que se desempeña como mediador de los centros de atención visitados, durante el cumplimiento de sus labores suman a sus competencias y conocimientos, la motivación que sienten producto de estar altamente identificados con las causas sociales y las instituciones en las cuales se desempeñan como intermediarios de las partes en conflicto.

A criterio de los investigadores al momento de realizar la observación institucional como parte del trabajo de campo, pudo percibirse que la actitud con la cual los mediadores se desempeñaron, se encontraba muy por encima de lo que podía esperarse dadas las limitaciones, la falta de estímulos y las cargas elevadas de trabajo dentro de las instituciones; los investigadores consideraron que el trabajo de los mediadores, si respondía a las necesidades de atención que el estadio psicoemocional y afectivo de la población, demandaba.

Ya indicaba el Master Luis Mario Martínez Turcios (Martinez Turcios, 2012) que: *“los conflictos representan un escenario donde está presente la disputa de intereses de dos o más partes así como una serie de factores que interactúan y condicionan la forma en que se relacionan las personas”*.

Ese escenario adquiere sus matices de acuerdo con los factores sociales que rodean a la pareja: *machismo, nivel económico, nivel educativo* (sanic, 2012); *falta de valores morales, no valorar la familia, la falta de empleo* (Guzmán Serén, 2,012); *falta de comunicación, infidelidad* (Gamarro, 2,012); *falta de orientación a la juventud, mala comunicación entre padres e hijos* (Escobar, 2,012).

De igual forma, cuando la personalidad de uno o ambos miembros de la pareja se encuentra permeada por: *machismo, celos, estereotipos sociales, valores culturales, patrones de crianza y modelos de pensamiento fomentados desde la niñez* (sanic, 2012); *incomprensión, agresividad, arrogancia, indiferencia* (Guzmán Serén, 2,012);

impulsividad, búsqueda de placer y satisfacción (Escobar, 2,012); irresponsabilidad de ambas partes (Gamarro, 2,012); es muy frecuente que se manifieste una lucha de poder en torno a tratar de imponer su ego sobre el de su pareja llegando a desarrollar un círculo vicioso que desgaste a ambos (Seijas, 2012).

“Muchas diferencias en la pareja provienen del hecho que cada uno trae consigo su propia experiencia de vida y cultura. Es decir, con frecuencia cada miembro tiene una forma de hacer las cosas y de ver el mundo muy distinta, según lo aprendieron en sus respectivas familias o en el ambiente donde crecieron” (García & Pablo, 2,012). Tales diferencias, generan incluso que hombres y mujeres busquen formas de comunicarse y dar a conocer sus expectativas y necesidades dentro de la relación, haciendo uso de medios a su alcance; incluso en algunos casos, las personas han agotado la instancia de pedir ayuda a una persona de su confianza.

En tales condiciones tal y como afirma el Doctor Antonio Guillermo Rivera Neutze (Rivera Neutze, 2006): *“el problema básico de la **NEGOCIACIÓN** no es el conflicto entre las partes que se encuentran, sino entre las necesidades, preocupaciones y temores que padezcan y lleven al curso de las entrevistas; la negociación bien hecha busca soslayar el juicio prematuro; la búsqueda de las respuestas únicas; la eliminación anticipada de opciones; o la creencia de que el problema no tiene solución”.*

Por ello, resulta de gran valor que la persona que asume el rol de negociador y/o mediador, haya desarrollado la habilidad y competencia para percibir adecuadamente las necesidades integrales de las partes en conflicto. Tales necesidades pueden ser: *“la necesidad de comunicarse, de atención, de ser escuchados (Illescas, 2,012); necesidad de amor, de perdón o liberar culpa (Seijas, 2012); necesidad de superar el engaño, de superar el rechazo y la desvalorización que genera una infidelidad, necesidad de superar el estigma social de haber fracasado (Gamarro, 2,012); necesidad de afrontar que existe un problema de comunicación – de intereses o prioridades; necesidad de superar el distanciamiento con la pareja (Escobar, 2,012).*

Con relación al conocimiento científico para el abordaje de los conflictos, el Doctor Antonio Guillermo Rivera Neutze (Rivera Neutze, 2006) ha manifestado: “... *las ciencias de resolución de conflictos analizan la mentalidad y la naturaleza humana para tratar de encontrar elementos que conduzcan a la armonía y la paz*”. Tal análisis dentro del contexto guatemalteco, no debe limitarse a la óptica exclusiva del marco legal vigente en el país dado que, a la luz del número de casos pendientes de resolver y las resoluciones mismas de los Tribunales de Justicia, la práctica legal dista de manera significativa del espíritu y el contenido de la letra misma de la ley.

Por ello, el equipo de investigadores tras el análisis de la realidad identificada ha considerado conveniente resaltar la necesidad institucional de contar con equipos multidisciplinarios de profesionales dentro de las unidades de atención a la población, que requiere del acompañamiento en un proceso de negociación y mediación a fin de contribuir significativamente a la desjudicialización de los procesos.

Tal valoración cobra mayor vigencia al momento de abordar conflictos entre parejas de convivientes donde los intereses en disputa por las partes, inciden por lo general, sobre la vida y estabilidad de terceras personas: hijos, padres y/o suegros entre otros ya que en muchos casos de conflictos de parejas, “*el ego supera a la racionalidad de la persona y hace que no se pongan de acuerdo las partes...* (Quintana, 2,012)”

Tales casos son propicios para la implementación de una **negociación** la cual constituye (Rivera Neutze, 2006): “**un mecanismo alternativo y voluntario de solución de conflictos que se caracteriza por ser participativo, flexible, confidencial, no adversarial** y *consiste en un conjunto ordenado de instrumentos y medios prácticos, establecidos de tal manera que funcionan coordinados y mediante la participación directa de los sujetos en controversia de intereses o su representante conocedor de sus pretensiones* (llamado negociador), **separando las posiciones de los intereses y a las personas de los problemas**, busca encontrar opciones y considera alternativas para llegar a un acuerdo mutuo que se sujeta a sus necesidades y a alcanzar con armonía y conformidad un convenio o avenencia mediante

concesiones recíprocas que hagan inútil el litigio posterior; así como pacífica y perdurante la convivencia económica”.

Del anterior concepto, los investigadores dedujeron que el alcanzar resultados satisfactorios para las partes involucradas, depende de la interrelación de factores como: (1) Las “necesidades reales” de cada una de las partes involucradas; (2) La voluntad de negociar una salida viable y no violenta que lleguen a manifestar las personas involucradas en el conflicto; (3) Los niveles mínimos de satisfacción que establezca y demande cada persona a su contraparte; (4) Los grados reales de compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de los acuerdos, que cada persona este dispuesta a asumir;

Además interviene: (5) la capacidad del negociador para usar el conocimiento que tiene del conflicto y de las partes, a fin de generar condiciones de construcción de confianza entre los involucrados, que permitan luego ir buscando con flexibilidad y perseverancia diferentes alternativas viables para la solución de la conflictividad abordada. (6) La habilidad del negociador para llevar a las partes involucradas desde su posición inicial hasta una posición donde tengan capacidad de asumir una solución. (7) La destreza del negociador para identificar con claridad, los intereses de cada una de las partes.

Debe reflexionarse en relación a que los procesos de negociación, pueden prolongarse más allá de un par de sesiones dependiendo de los intereses y las posturas asumidas por las partes involucradas, en cuyo caso el negociador profesional ha de tener cuidado de registrar los acuerdos y temas pendientes al término de cada sesión de trabajo procurando que los involucrados signen el documento respectivo.

Se logró establecer que en los últimos diez años, la **Institución del Procurador de los Derechos Humanos** ha implementado el principio filosófico del **abordaje victimológico** a su práctica de atención de las diferentes solicitudes que recibe de las y los guatemaltecos. Dicho enfoque prioriza el que se brinde una atención integral al

ser humano cuyos derechos han sido violentados, con el cuidado expreso de no revictimizarle durante el proceso de registro de los hechos que le vulneraron.

El estudio “**Factores que intervienen en procesos de negociación de conflictos entre parejas de convivientes**” tomo en cuenta que “*la **Mediación** es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero, imparcial y neutral que carece de poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable*”.

Por ello, los investigadores realizaron un análisis del perfil del negociador y/o mediador que se han planteado las instituciones a las cuales se tuvo acceso. El concepto mismo destaca ya los indicadores de “imparcialidad” y “neutralidad” con los que ha de estar investido el mediador durante el acompañamiento que brinde. Además, subraya que el arreglo del problema es materia que concierne directamente a las personas involucradas en el conflicto y no un elemento que deba asumir como suyo el profesional de la mediación.

Por proceso de aprendizaje, se consideró oportuno incluir en la teorización del estudio, un concepto de **Conciliación** (Rivera Neutze, 2006): “*es un mecanismo mediante el cual las partes entre quienes existe un conflicto susceptible de transacción, originado en un negocio mercantil o derivado de actividades comerciales, tratan de superar la controversia existente, con la colaboración de un tercero, experto, objetivo e imparcial quien orienta a aquéllas en las fórmulas propuestas por todos, con la finalidad de acabar el conflicto y evitar que llegue a la justicia ordinaria o arbitral*”.

Se observó durante el trabajo de teorización que en la conciliación el rol del tercero si bien es más dinámico que en la mediación por cuanto tiene la función de orientar, se puede decir que guarda un perfil importante y de suma semejanza con el requerido en los procesos de mediación y negociación.

Partiendo de que la conflictividad, es un elemento que pareciese ser inherente a la naturaleza humana y que se ha permeado en todos los ámbitos de las relaciones interpersonales, incluyendo por supuesto las relaciones de parejas de convivientes, el equipo de investigadores consideró las diferentes corrientes psicológicas para encontrar un punto de enlace a partir del cual, se llegase a construir la serie de postulados y constructos sobre los cuales han leído e interpretado la realidad social guatemalteca, reflejada por el segmento de la población que constituyó la muestra de su estudio y de donde se obtuvieron algunas inferencias.

La escogencia de la **Logoterapia** como la base para el análisis de la coyuntura social guatemalteca y la formulación de planteamientos científicos que permitan un acercamiento lógico a las causas de los fenómenos presentes en dicha sociedad, responde a los siguientes elementos:

En primer lugar, la **Logoterapia**, también llamada por algunos la “Tercera Escuela Vienesa” o “Escuela de la Voluntad de Significado”, incursiona al campo de la ciencia psicológica gracias al aporte de **Viktor Frankl (26/03/1905 – 02/09/1997)** quien naciese en Viena, Austria (Prada, 1995).

Ha de mencionarse que su desarrollo guarda relación lógica con una serie de experiencias (Prada, 1995) de su principal exponente –FRANKL--, tales como:

1. Los estudios en medicina, de los cuales obtuvo el título en el año de 1930;
2. La especialización en neuropsiquiatría;
3. La influencia de *Sigmund Freud*, con quien tuvo oportunidad de interactuar cuando aún era muy joven;
4. El haber sobrevivido a los campos de concentración nazis (Auschwitz y Dachau) en el período de 1942 a 1945;
5. Haber tenido que afrontar la pérdida de su madre, padre, su hermano y su esposa inclusive.

En segundo lugar la **Logoterapia** fue definida por el mismo Viktor Frankl como: *“la psicoterapia centrada en el sentido y como tal, provee de asistencia a las personas en búsqueda de significado en todos sus intereses humanos”* (Frankl, 1998). Que el ser humano llegue a experimentar el por qué de su existencia constituye un elemento fundante de la **Logoterapia** (Frankl V., 1,993) la cual considera que, cada acción tiene un significado que sólo la persona que lo genera, puede llegar a entender y experimentar en su justa medida.

Ese “sentido” que bien puede ser descubierto a un corto, mediano o largo plazo suele generar en la persona el valor agregado de motivación e inspiración para seguir aferrándose a la vida y alcanzar su realización en las diferentes esferas, incluyendo las relaciones interpersonales -sean estas laborales, familiares o su relación de pareja-.

En tercer lugar, hay que considerar que Frankl (Castañeda, Carmen, 2,001) afirmaba que: *“la motivación primaria no es ni el principio de placer (Freud) ni el deseo del poder (Adler), sino el deseo de Significación ya que este es el que inspira más profundamente al hombre, porque es el fenómeno más humano de todos y es exclusivo de él. ...el hombre no inventa el sentido, sino que lo descubre” mediante la aventura de la vida”*.

Dicha afirmación, cobra valor dentro del contexto social guatemalteco en el cual por más de 500 años la sociedad ha estado sujeta a constructos y paradigmas que se han traducido en actitudes, conductas y prácticas que limitan el desarrollo integral de la mayoría de guatemaltecos y no obstante, ha evidenciado un elevado nivel de capacidad para sobreponerse a las adversidades y limitaciones. Tal nivel de resiliencia solo se explica a partir de esa fuerza interna, que provee la suficiente capacidad para encontrar un punto focal en el cual centrar la atención, justo cuando se experimenta el mayor grado de adversidad y sufrimiento.

Ha de referirse como ejemplo, que en el año 1,976 durante el terremoto acontecido en Guatemala muchas personas que habían experimentado la pérdida de sus bienes materiales así como el daño físico y emocional propio de haber perdido un ser querido,

comenzaron a buscar vías de sobrevivencia, en un tiempo relativamente corto. Inclusive a la fecha, aún se comenta cómo en pocas horas, muchas personas se agruparon en los espacios libres cercanos a lo que había sido su vivienda y empezaron a cuidarse mutuamente, llegando a construir chistes y anécdotas llenas de jocosidad y creatividad con relación al terremoto mismo.

Otro ejemplo, de cómo ese deseo de significación se encuentra presente en la sociedad guatemalteca ha sido el proceso de asimilación del duelo experimentado ante la pérdida de valiosas vidas humanas, durante el conflicto armado interno. No puede negarse que el impacto para los familiares de todas las personas que fueron desaparecidas y cuya existencia física llegó a su fin de forma abrupta y por demás violenta, ha sido enorme. No obstante, muchos de los que sobreviven a las víctimas, han encontrado en su deseo de honrar la memoria de sus seres queridos, el sentido de su existencia y la razón que los impulsa a actuar para que se conozca la verdad.

Debe mencionarse que la capacidad de *“huir hacia el interior de sí mismo”* (Frankl, 1,993) puede facilitar el proceso de asimilación de un entorno poco amigable y violento, como fue el caso de cientos y miles de personas que sobrevivieron el conflicto armado interno o la experiencia que vivió Viktor Frankl y miles de personas más, en los campos de concentración alemanes.

La labor de quienes han dedicado su vida a brindar soporte emocional para asimilar tales pérdidas además de ser digna de mencionarse, constituye un claro referente de cómo las personas pueden llegar a ese punto que la **Logoterapia** denomina **Autotrascendencia** (Frankl, 1,993). El ser humano es capaz de encontrarse así mismo y dar significado a su existencia finita, mientras y luego de haber dado lo mejor de sí, a sus semejantes. De acuerdo al proceso de observación, los talleres y las entrevistas con los mediadores profesionales con quienes se trabajó, se pudo establecer que han experimentado una tensión interior que los adentra en una búsqueda constante de superación y trascendencia como producto directo de la **Dimensión Espiritual** (Castañeda, Carmen, 2,001) que impulsa su existencia.

En cuarto lugar, se ha tenido en cuenta que la **Logoterapia** *“ayuda a que la persona se haga consciente y a partir de ahí puede decidir “que hacer” y “con qué comprometerse”. Hay una libertad de “hacer” y una libertad de “ser””*.

Tal postulado encuentra aplicación entre la población guatemalteca, la que por cuestiones sociales, culturales o económicas no siempre puede acceder a desempeñarse dentro del ámbito que ha considerado pero que, no tiene impedimento alguno para trabajar en sí misma y realizarse; es decir, la persona puede seguir siendo quien se ha propuesto ser no obstante una pelea, una separación o la pérdida física de un ser querido como lo sería un divorcio.

Los investigadores valoraron la pertinencia que tiene la **Logoterapia** en medio de una sociedad en donde el que dirán, los estigmas sociales, el temor al fracaso, la baja autoestima construida sistemáticamente -especialmente en las mujeres-, el chantaje emocional al que se somete a las mujeres por su rol social de madres, la lucha de poder entre hombres y mujeres y otros elementos de índole subjetivo aunque no por ello menos reales, han sido empleados para coartar la libertad y libertad de decisión inherente en las mujeres por su condición de seres humanos.

En quinto lugar, para la **Logoterapia** *“el hombre constituye un ser cuya principal preocupación consiste en alcanzar el significado de su existencia y actualizar los valores que le dan sentido más que en la mera gratificación y satisfacción de impulsos e instintos”* (Frankl, 2001). Desde el punto de vista de la **Logoterapia**, la conducta del ser humano no siempre responde a la búsqueda de satisfacción de impulsos instintivos o a la búsqueda de poder y placer, antes bien puede ser adaptada a su contexto cuando la persona percibe condiciones que favorecen su trascendencia.

En sexto lugar, tal y como expone la Doctora *Elizabeth Lukas* (Lukas, 1998): *“Frankl entendía a los seres humanos como entidades que desean moldear su vida en una forma significativa y que sólo enferma quien ve frustrada su VOLUNTAD DE*

SIGNIFICADO". Tal afirmación resalta desde la percepción de los investigadores, el por qué miles de guatemaltecos que viven en condiciones paupérrimas han logrado sobreponerse a sus limitantes externos aferrándose a un elemento no tangible pero vital, como lo es la "**Voluntad de Significado**" que logran percibir para su existencia.

De igual manera dicho postulado encierra elementos que pudiesen estar relacionados con los niveles de salud/enfermedad que experimenta el segmento de la población guatemalteca cuya condición socioeconómica les permite cubrir más allá de sus necesidades vitales pero que no necesariamente les aporta "**un porque vivir**". Es decir, la disponibilidad de recursos materiales no puede suplir en el ser humano, la necesidad vital de tener un sentido para su existencia.

Es por ello, que Frankl percibía al ser humano como un elemento activo capaz de incidir en su entorno al modificar su actitud y su accionar, en su devenir por alcanzar el *supra significado* que tiene su existencia.

*"La **Logoterapia** es pues, una forma de entender al ser humano, desde una visión espiritual, dentro de lo cotidiano. En ella, resulta importante el pasado pues contiene toda la riqueza real de la persona, producto inclusive de las experiencias que podrían considerarse dolorosas pero que al ser asimiladas, potencializan las capacidades del individuo para buscar su trascendencia".* Por tal razón –la novena que se expone en este estudio- se consideró viable el implementar un análisis de coyuntura basado en la corriente psicológica desarrollada por Viktor Frankl.

El décimo postulado en el que se sustenta la postura de asumir la **Logoterapia** como fundamento teórico de este estudio lo constituye la valoración de que dicha corriente es concebida como: *"la terapia del ser, del sentido y la libertad del individuo; por lo que se constituye en una psicología no determinista y con una perspectiva global positiva."*

Tal afirmación permitió considerar que no todo está dicho para el ser humano que experimenta un conflicto con su pareja, la ruptura de una relación o el fin de una

condición social determinada. La persona hombre o mujer, puede seguir su vida con una expectativa positiva de lo que vendrá dado que es ella misma y no las condiciones externas quien determina su futuro.

Dentro de la sociedad guatemalteca, ha sido común el que una persona perciba que se le ejerce presión social a fin de restringir su “visión” a los detalles negativos del ambiente en que se encuentra y pretendiendo minimizar el que pueda llegar a considerar las oportunidades de sobresalir y poder cambiar su realidad, así como las condiciones en que viven las personas que tienen un lugar significativo para ella.

Los investigadores reflexionaron sobre la importancia que tiene el hecho que el profesional de la negociación y mediación cuyos servicios sean requeridos para un acompañamiento profesional, sin importar cual sea el área de interés en la que la persona busque explorar y resolver una conflictividad, evidencie pleno respeto a los postulados de: **Libertad de Voluntad; Voluntad de Sentido; y Sentido de vida**, que manifieste el individuo mismo;

En onceavo lugar, cabe resaltar que la **Logoterapia** (Frankl, 2001) se distingue por cuanto *“Considera al ser humano como un ser en proceso, en una lucha y búsqueda constante por “irse haciendo”, teniendo siempre posibilidades de ser “más y mejor”*. En ese sentido, resulta valioso para el presente estudio la forma en que se percibe al ser humano, pues da margen a considerar que aún en los momentos más conflictivos de su existencia, está presente en hombres y mujeres la potencialidad de **“ser más y mejor: más y mejor persona, más y mejor pareja, más y mejor amante, más y mejor padre y de igual forma en las diferentes esferas de su existencia”**.

Al explorar durante un taller realizado como parte del trabajo de campo de la investigación (García, E; Leal, R; Ortiz, H; Pablo, L., 2012) el punto de vista de un grupo de voluntarios con relación a los niveles en que una persona puede llegar a vincularse o relacionarse con otros semejantes, se obtuvieron 16 diferentes niveles de interrelación social.

Es decir, que cada individuo tiene ante sí tal cantidad de áreas de influencia y factores que inciden sobre él. Para la **Logoterapia** las relaciones del ser humano constituyen una amplia gama de espacios de incidencia partiendo de la premisa que: “cada individuo sostiene una lucha constante por irse haciendo a sí mismo”.

Con el devenir del tiempo, se han ido construyendo una serie de expectativas sobre las distintas relaciones que la persona sostiene con quienes le rodean. Tales expectativas retroalimentan tanto los temores como las aspiraciones que cada individuo trasa sobre sí mismo y sobre su capacidad de interactuar sanamente con sus semejantes.

En medio de esa “búsqueda de significado” para sus relaciones interpersonales, muchos hombres y mujeres inician relaciones de convivencia con otro semejante, a quien confían su sexualidad, sus sentimientos, su economía, su integridad –física, mental, espiritual y afectiva- así como sus sueños o aspiraciones de trascendencia con la expectativa de verse realizados en mayor o menor grado. Estas relaciones de pareja, fueron descritas por una persona que participo en un taller de socialización del tema (García, E; Leal, R; Ortiz, H; Pablo, L., 2012) como *“la unión entre dos personas, a las cuales une un lazo sentimental con el fin de procrear y convivir de una buena manera”*.

De ahí que resulte necesario que quienes realicen procesos de mediación, tengan desarrolladas las competencias y habilidades para prestar atención a los elementos corporales de la comunicación que las personas en conflicto buscan establecer con un tercer experto (Guzmán, G; 2,012), en medio de su búsqueda de soluciones definitivas para su problemática. Cada persona busca escribir su historia de vida de la mejor manera, con los elementos más satisfactorios que le acerquen a la felicidad, pero cuando su realidad dista de aquello con lo cual ha soñado corre el riesgo de experimentar una crisis emocional producto del contraste violento entre la carga social que ha de asumir incluyendo culpa y estigmatización, versus los valores espirituales que sustentan su existencia. Esta crisis es conocida como **neurosis nógena** en **Logoterapia**.

Debe tomarse en cuenta que un número significativo de relaciones de pareja se tornan peligrosas para uno o ambos miembros al punto en el cual, se pone en riesgo la integridad física, pues en donde ya no existe esa disposición de comprender al otro en su esencia, como el ser único y distinto que es, hay lugar para que emerjan las características más egoístas del ser humano;

Es decir, quien ama (Frankl, 1998) se relaciona con su ser amado tanto en el gozo, como en el sufrimiento, en el desaliento, la frustración y en el momento de su realización por cuanto lo hace en respuesta a la vida que experimenta y que le concede la ocasión de experimentar plenamente su humanidad a pesar de la transitoriedad y finitud de la vida.

Pero “cuando esta ausente el amor, el ego, la lucha de poder, los estereotipos sociales y demás patrones preconcebidos, van generando un círculo vicioso totalmente nocivo para la relación” (Seijas, C; 2,012). Resulta entonces pertinente que la persona asuma la responsabilidad de su existencia y por encima del sufrimiento que pudiese experimentar por la frustración de la separación o pérdida, se de a la tarea de no desperdiciar ni un minuto de su corta existencia.

Lo anterior, guarda total coherencia con el criterio expresado por Viktor Frankl “...el único que puede hacerse cargo de mi vida, soy yo. Por eso hemos de poner nuestra atención en la responsabilidad y no en la culpa”. Tal afirmación delimita la influencia de terceras personas sobre la clase de vida que cada individuo experimenta y contribuye a liberar de “culpas negativas” por aquellas actitudes y acciones que hubiesen sido tomadas en cuenta por alguien de una forma distorsionada o distante de la naturaleza con la cual se concibieron. Pero también, evidencia el reto que se tiene de que las personas lleguen a tomar control de sí mismas, de sus decisiones, de su capacidad y derecho a elegir aún cuando su elección no sea acorde con la opinión de terceros.

Para la **Logoterapia** si la persona desea llegar a “**existir auténticamente**” ha de ejercer conscientemente y con responsabilidad su libertad de elegir. Por más difícil que se presente el escenario de la vida para una persona, la **Logoterapia** considera que existe una razón suprema para el dolor y el sufrimiento de cada ser humano, aún cuando este no llegue a entenderlo a plenitud.

Lo imperioso es que la persona desarrolle la habilidad para buscar ese sentido a su vida evitando llenar su existencia con cosas superfluas que a la larga le alejan más de su razón de ser. La **Logoterapia** reconoce la presencia de un nivel de tensión en la vida de aquellos que responsablemente buscan en medio de su cotidianidad, trascender.

Durante la fase de análisis del presente estudio se valoró el rol de los factores internos y externos en las relaciones interpersonales, dando mayor énfasis a los que se manifiestan en las relaciones de pareja; a decir de los mediadores de la Procuraduría de los Derechos Humanos, algunos de los elementos que más inciden en los conflictos entre una pareja son: “ *...la incomprensión, la arrogancia, la indiferencia, la desvalorización de la mujer y de la familia así como la agresividad que están presentes en las relaciones (Guzmán, G; 2,012)*”; según refirió otro mediador, suele percibirse también “*la falta de orientación en la niñez y durante el noviazgo se ven reflejadas en las conductas que hombres y mujeres asumen durante su relación de pareja, los complejos son elementos que distancian a las parejas (Escobar, E; 2,012)*”;

No se descarta que en algunos conflictos entre parejas de convivientes, “*los complejos creados a la luz del entorno económico de uno y otro miembro, sus patrones de crianza, la influencia de personas significativas, la carencia de herramientas para comunicarse, la falta de disposición para escuchar al otro son algunos de los factores que inciden en una pareja (Illescas, J; 2,012)*”. Estos elementos suelen ser construidos en sociedad, transmitidos de padres a hijos de generación en generación, reforzados mediante las conductas colectivas que se desarrollan en ambientes tales como: reuniones familiares, reuniones de barrio o comunidad, reuniones de iglesia o la

escuela misma, por lo que se quedan grabados de manera permanente en la esencia del ser humano, llegando a aflorar ante el estímulo de la noodinámica que experimenta una persona en un determinado momento de su existencia.

“No puede pasarse por alto que hay necesidades de amor, hay historias de amor...en algunos casos, tales historias incluyen manifestaciones de contacto y acercamiento como los golpes, que bien pudiesen estar presentes desde el noviazgo inclusive” (Seijas, C; 2,012). Se ha observado, que las acciones violentas afloran cuando se falla en la búsqueda de establecer una comunicación fluida con su pareja y se hace uso de los referentes que se tienen en el inconsciente sobre la manera de manejar las diferencias.

El referente más influyente en el ser humano se obtiene de las relaciones primarias significativas las cuales salvo casos excepcionales, están conformadas por los padres, con lo cual se sigue perpetuando postulados y constructos transmitidos de generación en generación mediante la práctica del modelaje conductual con el agravante de que *“...desgraciadamente parece que las hijas y los hijos de padres abusadores tienden a replicar patrones de conducta. Con pocas excepciones, los hijos de hogares con problemas de conducta o crianza, tratan de superar la experiencia vivida en casa”* (Guerra, A; 2,012)

El proceso terapéutico conlleva que el ser humano en algún momento, toma conciencia de su ser único e irrepetible de ser en el mundo y descubre que su vida tiene una dimensión de tarea, la de hacerse responsable de su propia existencia. Es ahí cuando algunas personas buscan el respaldo de un negociador que les acompañe durante la etapa de cierre de una conflictiva relación de pareja. Cabe reflexionar que cuando una persona decide dar por terminada una relación afectiva de pareja, desde el punto de vista de la **Logoterapia** tal acción debiese ser asociada a la *libertad de decidir y elegir que tiene cada persona*. El negociador no puede pasar por alto los derechos inherentes al ser humano regulados desde la Constitución Política de la República de Guatemala y en aquellos tratados internacionales en materia de derechos humanos.

La **Logoterapia** como corriente psicológica posee las herramientas e instrumentos necesarios para brindar acompañamiento a la persona ya sea que requiera un proceso terapéutico de largo plazo o bien, la atención por un periodo determinado durante el cual realiza la gestión de negociar el cierre de su relación de pareja con otro ser humano.

A continuación, se presenta de manera sintética una propuesta de abordaje que surge a raíz de la reflexión, el análisis de la información recabada y la interacción con expertos en materia de relaciones humanas, derechos humanos, psicoterapia, procesos de negociación y mediación entre otros.

Los ejes priorizados en la propuesta que se presenta son:

- **Guía de elementos a Considerar durante el Proceso de Intervención en casos de Negociación de Conflictos de Parejas de Convivientes;**
- **Propuesta de un Programa Institucional de Acompañamiento al Personal que se desempeña como Negociador y Mediador;**
- **Consideraciones Generales de la Propuesta de Capacitación Profesional al Personal que se desempeña como Negociador y Mediador;**

Los investigadores sugieren que durante el desarrollo del proceso de capacitación a los profesionales de la mediación, se implementen metodologías altamente participativas tales como: Phillips 6.6; Estudio de Casos; Sociodrama; Mesas de Interés Focal; Talleres y Foros; Terapias Expresivas y de Sensibilización Social, entre otros. Además, se consideró relevante que, independientemente de la formación académica de los negociadores y mediadores, ellos puedan ser capacitados desde una perspectiva humanística – existencial en lo que atención a la víctima se refiere. Por ello, se propone un abordaje logoterapéutico a los procesos de negociación y mediación de conflictos de parejas de convivientes, desde las instituciones del Estado de Guatemala.

**CONSIDERACIONES GENERALES DE LA PROPUESTA
PSICOLOGOTERAPEÚTICA**

Etapas	Acción	Factores Psicológicos a Considerarse	Puntos Focales de Intervención
Recepción de Expediente	Identificar Problemática central; Identificar repercusiones	Temporalidad, Alteración Emocional evidenciada,	Revisión cuidadosa de la Solicitud. Asignación adecuada según la dificultad. Experto de Psicología
Revisión de Expediente	Evaluación procedimental del Seguimiento	Conflictividad identificada Derecho Vulnerado Consecuencias para la persona y su entorno Intervención Primaria de la Institución	Lectura, Referir a Experto idóneo Habilidades Psicoterapéuticas para interacción.
	Entrevista al Solicitante	Apariencia, Lenguaje: cómo se refiere al otro; Secuencia del discurso, Manejo de pausas y/o fluidez; Postura y /o Lenguaje Corporal; Signos y Síntomas, Temporalidad: Toma de conciencia; Necesidad de atención y acción.	Observación; ¿Relajado?, ¿Organizado? ¿Ansioso? ¿Tiene el tiempo oportuno para cada proceso? Recopilación de toda la información posible. Ubicación espacial. Empatía
	Entrevista a la Contraparte	Apariencia, Lenguaje: Cómo se refiere al otro; ¿Actitud Descalificadora?, Postura y/o Lenguaje Corporal, Signos y Síntomas, ¿Posee habilidad para manipular y/o victimizarse?	Observación, Recopilación, verificación y análisis de información. Identificación de roles; Empatía
Reunión con Negociador	Planteamiento de Dificultades y/o Soluciones (ambas partes) Clarificar la naturaleza de la negociación, ventajas y alcances	Actitud, Conducta, ¿Existe Amor?, ¿Se tratan con Respeto?, ¿Hablan con Sinceridad?, ¿Actúan con Responsabilidad?, ¿Manifiestan Solidaridad?, ¿Reflejan Mutua Tolerancia?,	Ambiente Adecuado: Lugar; Establecimiento de Normas; Comunicación; Procedimiento Objetivo/ Neutral; Establecer Rapport. Habilidades de Negociación. Identificar las Posturas iniciales de ambas partes; Establecer los intereses y valores a negociar de c/parte.
	Negociación	¿Qué Intereses manifiesta c/u?, ¿Tienen Voluntad de Negociar?, ¿Manifiestan Comprensión hacia el otro?, ¿Tienen Disposición de Solucionarlo?, ¿Asumen la Responsabilidad de sus Acciones? ¿Proponen Acuerdos coherentes? ¿Proyectan ser dignos de confianza? ¿Cumplirán los Acuerdos?	Ambiente Adecuado Ser objetivo, neutral, propositivo; Propiciar una figura de poder equilibrada. Uso de afirmaciones sensoriales, Exploración del conflicto. Diagnóstico de la situación. Relajado, con espacio de ventilación y descarga, después de cada proceso.
Sistematización	Registro de Resultados	Detalles importantes de las sesiones. Aspecto central de la problemática. Definir los compromisos de C/U; Plasmear los beneficios de C/U;	Objetivo, Concentrarse en los hechos. Orientación hacia logro.

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA INSTITUCIONAL DE
ACOMPAÑAMIENTO A NEGOCIADORES Y MEDIADORES**

Actividades Grupales	Compensadores Administrativos	Compensadores Externos	Compensadores Emocionales
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de Casos; • Terapias Grupales; • Logodramas; • Espacios de Expresión; • Espacios Lúdicos y Recreativos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y Respetar planificación de actividades; • Aplicación de Principio de Equidad en la Asignación de Casos; • Aplicación del Principio de Igualdad en el trato y otorgamiento de prebendas; • Aplicación de Principio de Alternabilidad en la Designación de Comisiones Extra horario; • Equiparación de Incentivos Salariales con el nivel de Responsabilidades; • Establecimiento de reglas claras para los procesos de superación organizacional de los trabajadores; • Implementar proceso de Capacitación sistemática; • Establecimiento de instrumentos estandarizados de evaluación periódica del rendimiento; • Promoción constante del personal de mayor rendimiento. • Rotación periódica del personal dentro de las diferentes especialidades temáticas que se atienden, previa inducción al puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar reuniones periódicas de evaluación y asesoramiento. • Espacios de Intercambios de Experiencias; • Capacitaciones Externas; • Rotación de Comisiones Externas; • Acompañar procesos de Capacitación y Especialización del Personal; • Dotación de los Materiales de Oficina Necesarios para un adecuado funcionamiento; • Actualización del equipo de TIC'S de la Unidad; • Cuidar del Ornato y Ergonomía del ambiente laboral; • Priorizar acceso a los Salones destinados para los procesos de Negociación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trato Digno al personal; • Respeto de los Derechos Inherentes por su condición de ser humano; • Respeto a los Derechos Laborales • Creación y aplicación de un Protocolo de Promoción de Salud Mental para el personal de atención directa a la población. • Disponibilidad de un terapeuta a quien acudir periódicamente, para apoyo del personal que funge como negociador y mediador; • Promover un entorno laboral saludable; • Reuniones de retroalimentación positiva de Jefe a subalterno;

CONSIDERACIONES GENERALES DE LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL

Área Legal	
Temas a Considerar	<p>Derechos Humanos, Tratados Internacionales. Derechos Humanos, Legislación Guatemalteca. Derechos Humanos, Análisis de la Constitución Política de la República de Guatemala. Derechos de la Niñez. Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia; Ley de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer. Trata de Personas. Tratados Internacionales Legislación Guatemalteca Derechos del Adulto Mayor. Derechos de los Grupos de Diversidad Sexual. Normativas y Regulaciones Legales para la Resolución de Conflictos a través de Mecanismos Alternativos.</p>

Área de Atención a la Víctima	
Temas a Considerar	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque Victimológico; • Enfoque Legal; • Cómo desarrollar una Actitud de Servicio; • Desarrollando la Competencia y Habilidad de la Escucha Activa; • Atención Empática, un paso más allá de lo que se espera de mí; • Enfoque Logoterapéutico, una visión humanista a las personas.

Área de Relaciones Interpersonales	
Temas a Considerar	<ul style="list-style-type: none"> • Teorías de la Personalidad • Un Acercamiento a la Estructura Integral de los Hombres. • Un Acercamiento a la Estructura Integral de las Mujeres. • Psicología del Desarrollo. • Modelos Familiares y su dinámica Social. • Sexualidad Humana. • Factores de Salud Reproductiva

CONSIDERACIONES GENERALES DE LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL

Área de Abordaje Profesional	
Temas a Considerar	<ul style="list-style-type: none"> • Principios y Técnicas de Consejería Matrimonial y Orientación Familiar. • Especialización en Procesos de Negociación, Mediación, Conciliación para la Resolución de Conflictos. • Principios para el análisis de las Políticas Públicas en Guatemala; • Teoría de Juegos; • Principios para la elaboración de Mapa de Actores presentes en una conflictividad social; • Principios para la elaboración de MAPA DE PODER dentro de una conflictividad social;

Área de Acercamiento con Enfoque Humanista	
Temas a Considerar	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia a la Autonomía • Capacidad de Sacrificio Personal • Capacidad para Amar • Sentido del Humor • Goce del Arte y la Belleza • Capacidad de Autoconciencia • Capacidad de Tener Ideales • Capacidad para Expresarse a través de las Artes. • Capacidad para tener Libertad Interna • Valores Humanísticos • Capacidad de Activar con Propósito • Búsqueda de Sentido de la Vida • Búsqueda de Sentido del Sufrimiento • Búsqueda de Sentido de la Muerte

PRINCIPIOS Y POSTULADOS DE ABORDAJE LOGOTERAPEÚTICO		
Temas a Considerar	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido Último • Dimensión Espiritual • Autotrascendencia • SupraSignificado • Motivación • Responsabilidad • Libertad • Amor • Valores Logo terapéuticos • Capacidad de Elegir • Inteligencia y Voluntad • Logo drama • La Esperanza 	<ul style="list-style-type: none"> • El Miedo • Las Pasiones • La Violencia • Las Enfermedades Psíquicas • Vacío Existencial • Neurosis Nógena • Neurosis Colectiva • El Sufrimiento • Triada Trágica • Culpa • Muerte • Apatía • Abordaje de la Angustia

CONSIDERACIONES GENERALES DE LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL

Área de Relaciones de Pareja	
Temas a Considerar	<ul style="list-style-type: none"> • Un acercamiento a la comunicación gestual de mujeres y hombres; • Un acercamiento a la comunicación NO Verbal de mujeres y hombres; • Entendiendo lo que dicen y lo que pretenden decir mujeres y hombres; • Comunicación asertiva; • Inteligencia Emocional, una herramienta indispensable en las relaciones de pareja; • La Recreación en Pareja, una forma creativa de prevenir los conflictos; • Sexualidad masculina, la impulsividad presente; • Sexualidad femenina, un tabú social por descubrir; • Resolución de Conflictos en la alcoba; • La Presencia Ignorada de Dios; • Aferrándose a su Fe, cuando lo que Dios hace no tiene sentido; • Manejo creativo de las objeciones; • ¿Cómo dialogar con su pareja? • Aprendiendo a discutir sin llegar a pelear; • Aprendiendo a negociar sin tener que negociar los valores morales;

REFERENTE TEORICO METODOLOGICO

El trabajo de investigación que se desarrolló responde a los criterios de una investigación cualitativa, tomando en cuenta que el aporte principal proviene de la triangulación de las contribuciones tanto de profesionales de la psicología como de la negociación – mediación y resolución de conflictos, además de la información proporcionada por el sector de la población que participó como parte de la muestra poblacional de talleres y de la aplicación de la encuesta con relación a la información teórica obtenida de diferentes fuentes las cuales se registraron en la bibliografía general que respalda el estudio.

Durante el desarrollo se adoptó un enfoque de tipo “investigación-reflexión-acción”, en la cual se realizó un tipo de muestreo probabilístico, que se caracteriza por dar a todos los miembros de la población estudiada la misma posibilidad de ser seleccionados. Lo anterior con el fin de mantener la amplitud en torno a la diversidad de información a partir de la cual se pudiese realizar un adecuado *análisis de coyuntura de la realidad social* desde un abordaje psicológico, fundamentado en la **Logoterapia**.

El abordaje del fenómeno social que constituyó objeto de este estudio, fue analizado a partir de la dinámica registrada en los procesos implementados por parte del equipo de mediación y resolución de conflictos de la “Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas –DIMERCIPP- de la Procuraduría de Derechos Humanos de la Ciudad de Guatemala. Además se tomó en cuenta la opinión de profesionales de la Psicología, de las Ciencias Jurídico Sociales, del Trabajo Social, así como líderes espirituales y algunos representantes de organizaciones públicas y privadas que tuvieron a bien compartir su experiencia en la resolución de conflictos especialmente de parejas.

La estrategia metodológica desarrollada por fases durante el trabajo de campo comprendió en su **primera fase**, el proceso de acercamiento y lobby institucional con las autoridades y profesionales de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Todo ello a fin de obtener el respaldo institucional necesario para contar con acceso al conocimiento y la experiencia que en el tema posee el personal de dicha institución; Semejante labor se implementó con otras instituciones sociales a fin de obtener la información pertinente.

Tal y como se había planificado, el equipo investigador de forma paralela al proceso de acercamiento a las instituciones y organizaciones sociales sostuvo un proceso de acercamiento a sus fuentes referenciales tanto aquellas de tipo documental como a los profesionales expertos en procesos de negociación, mediación y resolución de conflictos. Cada investigador registró su aporte al proceso de investigación dentro de su "Diario de Trabajo de Campo".

Ya en la **segunda fase del trabajo de campo**, habiendo obtenido el aval del Procurador de los Derechos Humanos según notificó la Dirección de Recursos Humanos, se procedió a realizar las coordinaciones con el Director de Mediación y Resolución de conflictos e Incidencia en Políticas Públicas, a fin de establecer el horario de los talleres y las entrevistas a quienes integran dicho equipo de trabajo. En los tres talleres desarrollados se registró una participación de 5 a 8 personas expertos negociadores que laboran en la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.

Debe mencionarse que se contó con el espacio físico institucional de la DIMERCIPP teniendo acceso por espacio de 1 hora con 30 minutos a efectuar los talleres y cumplir con los objetivos y procesos como presentación, relaciones humanas, relaciones de pareja y conflictividad y conflictos entre parejas. En dichos talleres el objetivo principal era determinar cuáles son los factores psicológicos que existen en un conflicto entre parejas de convivientes, desde la experiencia del trabajo de mediación y la perspectiva al ser ellos parte fundamental en el proceso.

A fin de alcanzar los objetivos específicos propuestos al inicio de la investigación, se hizo uso de la *observación participativa* (Dorsch, 1,994) al momento de implementar la guía metodológica de intervención que los investigadores desarrollaron con los profesionales de la mediación. De lo actuado por cada investigador se dejó registrado en el instrumento denominado “Diario de Trabajo de Campo o Bitácora” y en el vaciado que se hizo en la guía diseñada para direccionar metodológicamente el proceso.

En su **tercera fase** de trabajo de campo, se implementó el proceso de entrevista (Dorsch, 1,994) a fin de recabar información, implementar un diagnóstico inicial previo a sugerir una posible ruta de intervención. Se trabajó un modelo individual de abordaje a los mediadores profesionales. El instrumento que sirvió de base para dicha fase guardó las características de flexibilidad, adaptabilidad, abordaje temático y pertinencia propios de una *entrevista semiestructurada*.

De igual forma se aplicó una *encuesta* (Dorsch, 1,994) a un grupo de mujeres y hombres que de manera voluntaria aceptaron contribuir al proceso de investigación sobre el fenómeno social de **“factores que intervienen en procesos de negociación de conflictos entre parejas de convivientes”**.

De forma paralela, se agotó el recurso de abordar a integrantes y/o coordinadores de instituciones como: INTRAPAZ, Organismo Judicial, Bufete Popular, líderes espirituales que por su interacción con hombres y mujeres tiene conocimiento y experiencia en lo que a la dinámica de la conflictividad social y de pareja se refiere. En cada caso, se buscó implementar tanto el instrumento de *entrevista semiestructurada* como el de *la encuesta* que habían sido elaborados previamente.

Destaca que durante el trabajo de campo, el equipo investigador tuvo a bien respaldarse en **la Entrevista Individual semiestructurada** como *Técnica y Procedimiento de Trabajo*.

La **Entrevista individual** buscó constituirse en un proceso interactivo entre las dos personas, se elaboraron tres versiones: un guión de 15 preguntas (ver anexo 5) y los otros dos de 22 preguntas cada uno; al momento de la aplicación, al iniciar la sesión se le indicaba el propósito de la entrevista así como el uso que se daría a la información que se obtuviese. Seguido el facilitador realizó las preguntas a los mediadores a manera de conversatorio, con la finalidad de obtener la mayor información posible del tema de mediación y resolución de conflicto entre parejas convivientes.

De igual manera se hizo necesario elaborar un guión especial de 22 ítems enfocada a líderes, coordinadores y jefaturas de instituciones cuyo trabajo está ligado a la conflictividad social, incluyendo la que se presenta entre parejas de convivientes.

En tal caso se buscó recabar información sobre la institución donde ellos realizan su trabajo, cómo se da el proceso de desarrollo y capacitación de competencias, cuál es el punto de vista sobre el contexto social guatemalteco, contexto de la dinámica de parejas de convivientes y las acciones preventivas que debiesen ser implementadas dentro de la sociedad actual.

La Encuesta elaborada, consta de 15 reactivos. Fue dirigida a público de ambos géneros, que al momento de participar, sostenían o habían sostenido, una relación de pareja de convivientes; bajo tal condición se buscó recabar la información en cuanto al tema de causales, dinámica, condicionantes, expectativas y posibles vías de intervención en los casos de conflictos de parejas.

Luego de este paso se procedió a ordenar y tabular la información para su posterior sistematización y análisis a la luz de los principios y postulados propios de la postura psicoterapéutica de la **Logoterapia**. Adicionalmente, durante el trabajo de campo propio de la investigación denominada "**Factores que intervienen en Procesos de Negociación de Conflictos entre Parejas de Convivientes**" se hizo uso de los instrumentos de recolección de datos denominados:

Diario de campo el cual constituye un instrumento donde se deja registro de la información de interés para el investigador, que se recaba diariamente durante la fase de trabajo de campo. En un cuaderno de notas cada uno de los investigadores realizaron un registro de las sesiones según sus fechas, donde se anotaron los apuntes de cada una de las acciones individuales y colectivas en las que participó tales como entrevistas, talleres y visitas a la Procuraduría de los Derechos Humanos y otras instituciones.

Matriz de sistematización de información para el análisis: se refiere a una tabla con diferentes columnas, que incluye el conjunto de datos en este caso numéricos, producto de la aplicación del instrumento denominado “la *Encuesta*”. La información vertida responde a lo expresado por las parejas que tuvieron a bien participar de manera voluntaria.

Fichas de Talleres: de acuerdo con la metodología implementada en dos de los talleres desarrollados con personal de la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos**, se obtuvo el registro de las opiniones, conceptos y argumentos de los participantes a través del registro que cada uno de ellos llevó a cabo en una ficha de papel bond, tamaño media carta que se les proporcionó de forma sistemática.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

El trabajo de campo realizado durante los meses de febrero y marzo del año 2,012 consistente en talleres participativos y entrevistas a profesionales mediadores de la Procuraduría de los Derechos Humanos, encuesta a hombres y mujeres en condición de pareja de convivientes, entrevistas a Profesionales de la Psicología, de las Ciencias Sociales y Líderes de Organizaciones que intervienen en la dinámica social guatemalteca lo que permitió obtener elementos referenciales para la construcción de un análisis de la coyuntura social que afecta a la población ubicada en el denominado “Circuito Metropolitano de Guatemala” que abarca a los 17 Municipios que integran el Departamento de Guatemala.

Durante el trabajo de campo se llevaron a cabo talleres en tres momentos; en el primer taller se contó con la presencia de 5 participantes, el segundo taller contó con la presencia de 8 participantes y el tercer taller 5 participantes. Dichos talleres formaron parte de la planificación, con el fin principal de obtener insumos a partir de las experiencias y lecciones referidas por quienes acompañan desde el rol de Negociadores y Mediadores los conflictos de pareja de convivientes referidos por la población a la Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas –DIMERCIPP- de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

El primer taller desarrollado, giró en torno a la construcción de un concepto de la personalidad y sus características más destacadas. Se valoró el aporte voluntario de los participantes y se registraron los principales aportes. Dicho taller sirvió para establecer un acercamiento inicial con algunos de los integrantes de la *Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas de la Procuraduría de los Derechos Humanos* a quienes se presentó el proyecto de investigación y se requirió su valiosa colaboración para el desarrollo de dicho estudio.

Específicamente con relación al **Taller sobre relaciones humanas, relaciones de pareja y conflictividad**, en todo momento se buscó que la dinámica fuera participativa por lo que se propició que los participantes expresaran a viva voz la impresión que les generaban cada uno de los reactivos que se les presentaron. El registro de sus impresiones quedó plasmado en tarjetas media carta que se les facilitaron para dejar constancia de lo expresado las cuales sirvieron además de base para la socialización del tema abordado. El taller fue diseñado en base a 5 reactivos los cuales fueron:

1. ¿Qué entendemos por conflicto?

Los participantes refirieron que un **conflicto es**:

- La ausencia de paz o armonía en donde hay intereses individuales, que no coinciden;
- Pleitos entre parejas;
- No estar bien con la pareja o con las demás personas y que lo hace sentir mal a uno;
- Es la diferencia de criterios e intereses entre dos o más personas;
- Es la problemática que existe entre dos o más partes y el fin es encontrar una solución;

Tales respuestas, reflejan la forma de concebir los *conflictos* dentro de la sociedad guatemalteca, es decir, como una circunstancia negativa que problematiza una determinada situación y conlleva el triunfo de una de las partes por encima de los intereses y necesidades de los demás involucrados.

Tales paradigmas sociales, requieren un proceso de sensibilización y reeducación de la sociedad a fin de que cada persona amplíe su punto referencial de ver y entender los conflictos y llegue a considerarlos como potenciales oportunidades de crecimiento personal y espacios de desarrollo de habilidades y competencias para la convivencia social.

2. ¿Qué son las relaciones humanas?

- Tener una buena comunicación con los compañeros y las demás personas.
- Interacción entre muchas personas, muchas veces con un fin determinado.
- Tener comunicación con las demás personas que nos rodean.
- Las actitudes que las personas asumen en su convivencia.
- Es la virtud de comunicarse y convivir con otras personas en el ámbito de nuestras vidas.
- Son círculos de comunicación entre seres humanos.

La tendencia de las respuestas es acorde con los constructos y paradigmas sociales establecidos para regular la convivencia armónica y pacífica dentro de una sociedad como la guatemalteca. Refleja mucho el ideal de una relación entre semejantes, en la que se valoran los aportes positivos que surgen de cada persona hacia su prójimo. Debe recordarse que es en la cotidianidad en donde cada persona ha ido construyendo el referente mental de la manera socialmente aceptada de relacionarse con su prójimo, esto incluye los diferentes niveles de interacción de las relaciones entre mujeres y hombres.

3. ¿Qué tipos de relaciones humanas podemos identificar?

Entre las respuestas facilitadas se encontraron los siguientes niveles de interrelación: Laborales; Sentimentales; Familiares; Círculos sociales; Generales; Entre jefe y subalterno; Entre esposos; Entre compañeros; Entre amigos; Jefe secretaria; Compañeros en otra oficina; Oficiales y conserjes; Amistad; Profesional; Pareja; Padre(s) - hijos; Social; Estudio;

Puede comentarse que existe un reconocimiento del amplio espectro que tienen las personas para interactuar con sus semejantes; si bien el orden no pareciera indicar jerarquías, si permite percibir la interrelación y dependencia de una categoría con otra. Cabe señalar que en cada nivel de relación las personas suelen establecer criterios de referencia de la conducta socialmente aceptada y de aquella que no se adapta al parámetro de un determinado conglomerado de la sociedad.

4. ¿Qué entendemos por las relaciones de parejas?

Las respuestas proporcionadas por el grupo de participantes nos otorgaron los siguientes insumos a considerar:

- Es la relación que se da entre personas que forman parejas con fines de procrear una familia.
- Es la unión entre dos personas a las cuales los une un lazo sentimental con el fin de procrear; conviviendo de una buena manera.
- Es un vínculo especial de convivencia de 2 personas, que abarca sentimientos, comunicación tiene como fin mantener el desarrollo de una familia.
- Cada día de la vida debemos ser mejores y si cometemos errores cualquiera de los dos siempre hay solución.
- Comunicación, apoyo mutuo y económico.
- La conducta asumida en la convivencia con la pareja, siendo el ideal que esta sea armónica y de amor;

Los participantes manifestaron dentro de sus respuestas al cuarto reactivo que se les presentó, elementos subjetivos tales como: “un lazo sentimental”, “sentimientos”, “amor” y “armonía”; adicionalmente, refirieron elementos concretos como “la conducta asumida” por uno u otro miembro de la relación, el apoyo económico que se pudiesen brindar de forma recíproca, la comunicación, la procreación, entre otros. No puede

dejar de comentarse la presencia del “modelo de pensamiento” propio de la sociedad guatemalteca en las respuestas brindadas por los participantes en el taller.

5. ¿Qué expectativas suelen tener las personas al establecerse en una relación de parejas de convivientes?

Las respuestas obtenidas por los participantes fueron las siguientes:

Compartir en pareja; Procrear hijos; Velar por el desarrollo y el crecimiento; Lograr y mantener la unidad familiar; Desarrollo igualitario; Permanencia; Respeto mutuo; Buscar la solides en la relación; Tener hijos cariñosos; Amor mutuo; Respeto; Desarrollo de sueños con la pareja; Matrimonio; Hijos / familia; Tener un vida feliz; Comunicación; Una relación en paz; Estabilidad económica y emocional.

A partir de las respuestas obtenidas, puede hacerse la inferencia de que en las mujeres y hombres que participaron en el taller existe un deseo de trascendencia que visualiza la armonía, la convivencia de calidad y la práctica de respeto y valores de convivencia social como los compensadores afectivos a los cuales aspirar dentro de una relación que aporta significado a su existencia. Dichos compensadores generan condiciones para la procreación y la búsqueda de un desarrollo igualitario de la persona, su pareja y sus descendientes.

La dinámica en el segundo taller, sobre **Conflictividad y relaciones de pareja** buscó hacer una especie de conversatorio en donde los participantes se apoyaron uno a otros con sus respuestas; a partir de los datos proporcionados, se elaboró un comentario sintético, el cual se presenta a continuación de cada reactivo:

1. Qué piensa usted de la siguiente afirmación: “La sociedad en que vivimos marca y construye el tipo de pareja que necesita.”

En esta afirmación encontramos que una parte de los mediadores no creen que la sociedad intervenga e incida en el tipo de pareja o relación que las personas establecen, los que así opinaron, partieron del hecho de que los motivos que influyen para que las personas establezcan una relación de convivencia en pareja suelen de carácter individual y van desde el enamoramiento, la sexualidad, la lujuria, o la condición socioeconómica actual de cada persona.

Los investigadores consideraron que el ejercicio de la Libertad de elegir a la pareja, al ser ejercido por mujeres y hombres permite que estos se acerquen al ideal de relación en medio de la cual cada persona pudiese llegar a encontrar los satisfactores físicos, sociales, materiales y emocionales que su existencia pudiese demandar; no se puede negar, que existe la posibilidad de que la persona que basa su decisión en sus impulsos o referentes primarios llegue a construir una relación de pareja semejante a las que vivieron las personas en medio de las cuales formó su personalidad.

2. ¿Quién denuncia mas y por qué?

Según las respuestas obtenidas, es la mujer quién suele denunciar o solicitar en la mayoría de los casos, el acompañamiento de la institución referida para una negociación con su pareja; los mediadores mencionaron además, que se han registrado casos aislados de hombres que denuncian, más por motivos de infidelidad y agresión física.

Debe rescatarse con una valoración positiva, el hecho de que las personas presenten su denuncia en aquellos casos en los cuales están siendo violentadas por su conviviente. Más aún en medio de una cultura considerada por algunos, como machista, tal el caso de la sociedad guatemalteca. No obstante se requiere que las dependencias del Estado implementen programas de sensibilización e información de

los Derechos que asisten a cada individuo no importando su condición económica, social o afectiva.

3. ¿Cómo expresa el conflicto cada una de las partes?

Los participantes en el taller refirieron que las personas que asisten a la mediación suele presentarse “con molestia, baja autoestima, trayendo consigo su verdad, con miedo”.

El estado emocional de las personas al momento de asistir a la institución para participar del proceso de negociación y mediación, suele estar alterado. Tal condición limita las expectativas de encontrar una solución viable al conflicto entre las partes; además, debe recordarse que en Guatemala, suele existir una falta de equilibrio en el manejo de los factores de poder dentro de la relación de pareja que incide directamente en los resultados de toda negociación. Aquí intervienen los paradigmas, patrones de crianza, figuras paternas, roles y modelos de conducta socialmente aprendidos tanto por mujeres como por hombres dentro de la cotidianidad guatemalteca.

4. Al momento de la mediación ¿cómo interactúan ambas partes?

En resumen, las respuestas proporcionadas por los participantes reflejaron que: La agresividad u otros sentimientos que se identificaron individualmente al inicio, suelen ir disminuyendo como resultado directo de la intervención del profesional de la negociación y mediación que asiste a las partes en conflicto; no obstante suelen actuar con distanciamiento físico-verbal y afectivo entre sí, refiriéndose uno al otro como “la señora o el señor”; es común que cada uno exponga la problemática según su punto de vista y cómo ésta le afecta a nivel individual y de pareja.

5. ¿Qué objetivos se trazan ustedes –los negociadores y mediadores- al iniciar su trabajo?

Dentro de las respuestas obtenidas se registraron: Orientar; Asesorar; Buscar soluciones intermedias; Advertencias jurídicas; Resolver el conflicto.

Se evidencio que existe un interés bien intencionado por parte de las personas que se desempeñan como profesionales de la negociación y mediación dentro de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos; semejante es el caso del profesional que se desempeña dentro del Centro de Mediación del Organismo Judicial del Municipio de Mixco, según se observó durante el trabajo de campo.

Cabe reflexionar que para garantizar los resultados de la intervención de los profesionales de la mediación, se requiere que existan condiciones favorables para materializar sus intensiones; es decir, deben contar con los insumos físicos y materiales necesarios, además de tener el respaldo de procesos de capacitación y retroalimentación de conocimientos sobre las temáticas que abordan. No debe dejarse pasar la prioridad de un entorno laboral que contribuya a la salud mental y el equilibrio emocional de quien funge como negociador y mediador.

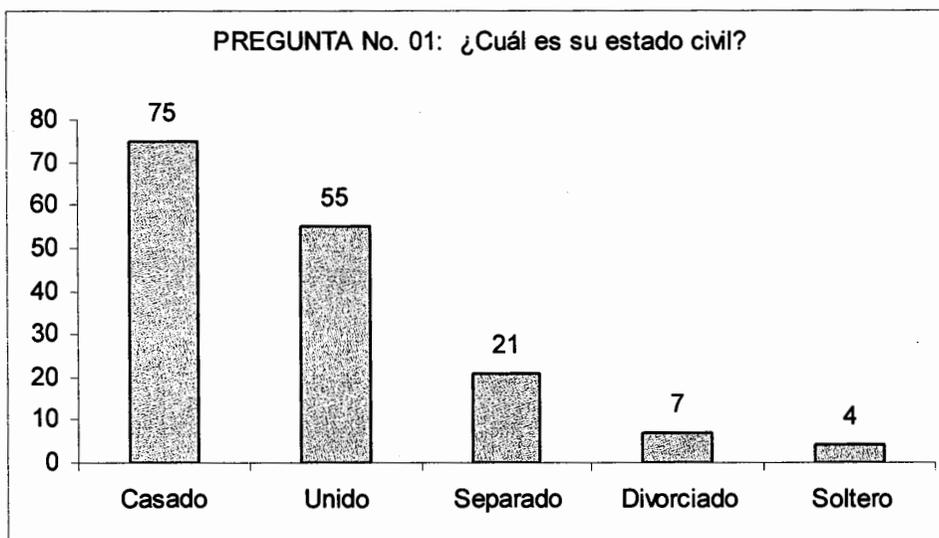
La Encuesta fue enfocada a hombres y mujeres que guardaban en común, la característica de ser parte de relaciones de pareja de convivientes. La finalidad era tener una fuente de información en torno a los factores que intervienen al momento de suscitarse un conflicto en su relación. Este instrumento estuvo compuesto de 15 reactivos sobre diferentes momentos de la dinámica de parejas en las cuales pudiesen registrarse o no, conflictos.

Entre los factores de relevancia registrados en la encuesta aplicada están: que la muestra fue de 162 personas, la mayoría eran casados y dentro de los datos obtenidos

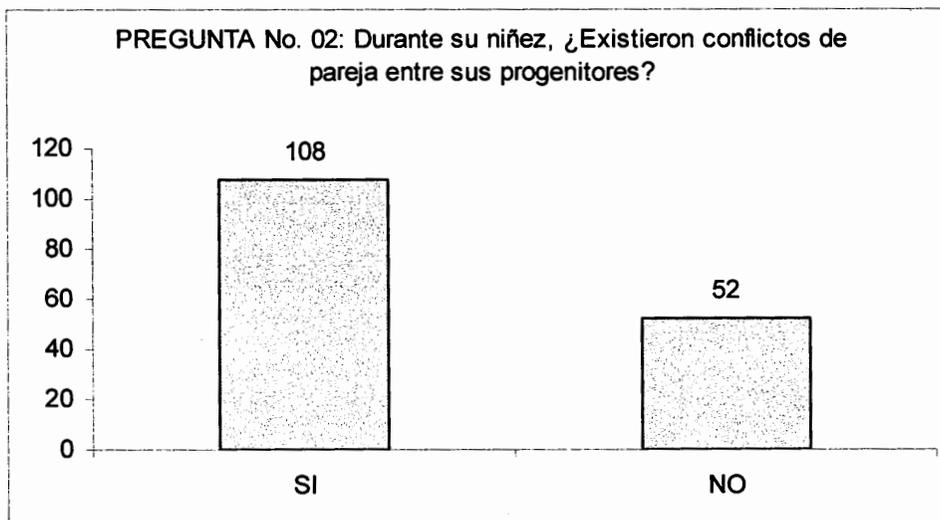
se registra que existe evidencia de conflictos en la relación de sus padres, lo cual incide directamente en su relación de pareja.

También destaca el papel que tiene el factor económico como causal o coadyuvante a la problemática que experimentan las parejas de convivientes, producto de la realidad socioeconómica nacional. Los resultados de la encuesta aplicada como parte del trabajo de campo de la investigación, evidenciaron el desafío que se tiene de mejorar la comunicación, el factor económico y lo religioso en nuestra sociedad debido a su incidencia en los conflictos de parejas y el funcionamiento de las familias.

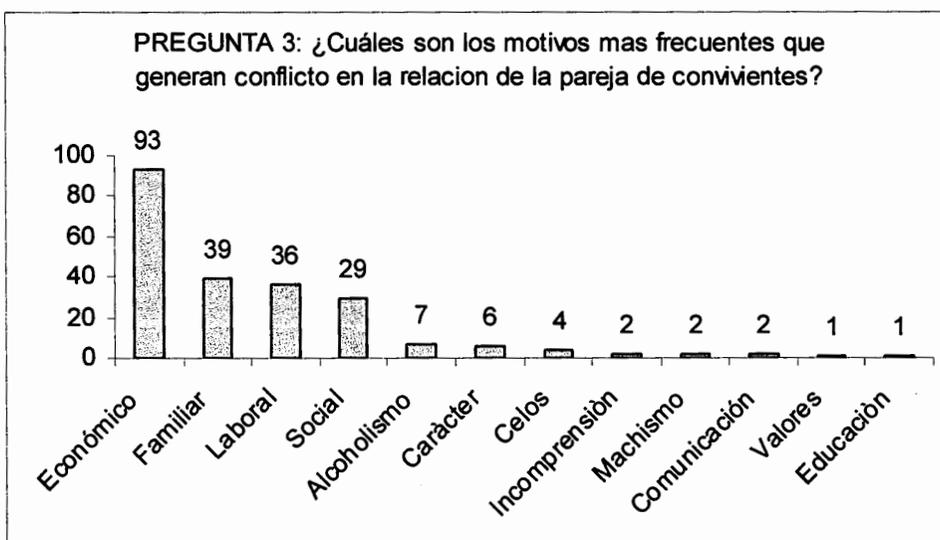
A continuación se presentan las gráficas de los resultados obtenidos tras 162 aplicaciones de la Encuesta:



La muestra fue constituida por 162 personas que al momento de la aplicación, formaban parte de una relación de pareja no importando su estado civil registrado (casados, unidos, separados, divorciados y/o solteros). El 80.2% de quienes participaron en la encuesta, se encontraban siendo parte de una relación de convivencia en todas las esferas de su vida (emocional, física, sexual, económica, social). Dicho estado los sensibilizaba con relación a la dinámica que se suele presentar en las relaciones de pareja de convivientes, incluyendo las conflictividades.



Los resultados evidenciaron que en el 66.7% de las personas encuestadas, existía evidencia razonable de un trasfondo familiar con episodios conflictivos entre sus progenitores; tal resultado debe ser considerado al momento de buscar establecer los patrones de crianza que pudiesen llegar a repetir al momento que experimenten un conflicto dentro de su propia relación de pareja. El 1.2% se abstuvo de dar respuesta a dicho reactivo presentado en la encuesta, mientras que el 32.1 % expreso que no tenía presente haber presenciado conflictos durante su niñez, en la pareja de sus progenitores.



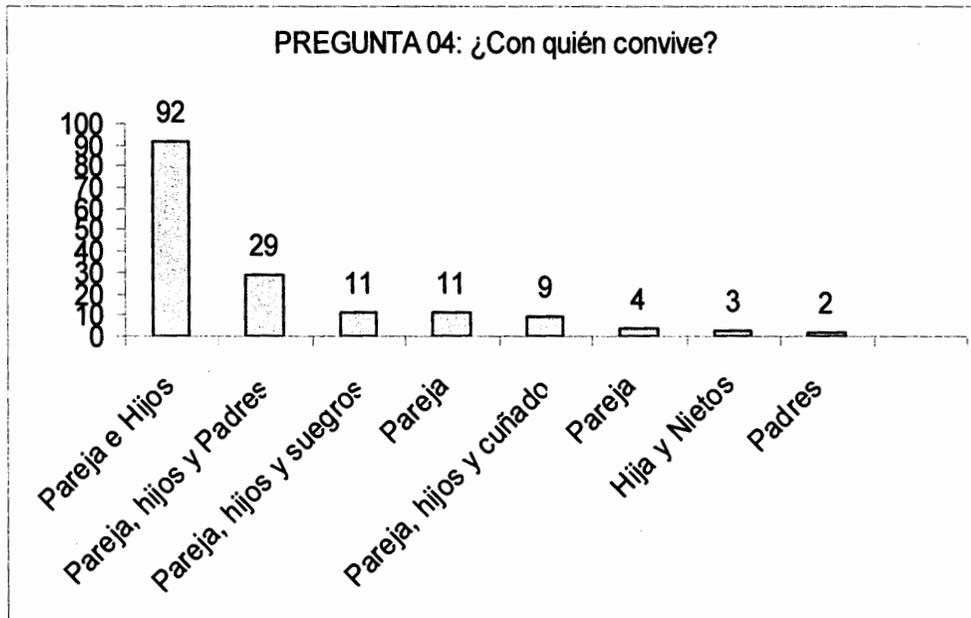
En esta interrogante, se permitió que las personas que constituyeron la muestra poblacional, eligieran como parte de su respuesta, más de un reactivo de los

presentados; de tal forma que fueron considerados 222 respuestas; Fue así como se estableció que el 41.9 % de las respuestas consideran que el factor ECONÓMICO es el número de uno, entre aquellos que generan conflicto en las parejas. En segundo lugar se identificó el factor FAMILIAR con un 17.6% de los conflictos generados en las parejas constituidas por quienes participaron de la encuesta. El tercer factor, con un 16.2 % de referencia entre las causas de conflictos fue ocupado por el factor LABORAL.

En cuarto lugar fue referido el elemento SOCIAL, con una incidencia del 13.1 % de las respuestas proporcionadas. Con un 3.2 % de las referencias se encontró el factor del ALCOHOLISMO, ocupando el quinto lugar, al momento de indagar sobre las causas de las conflictividades entre parejas de convivientes. Fue en el sexto lugar que las personas refirieron el CARÁCTER de uno u otro miembro de la pareja como causa de los conflictos, con un 2.7% del total de las respuestas acumuladas ante dicha interrogante. Con un 1.8% de referencia entre las respuestas acumuladas se ubicaron LOS CELOS, correspondiéndoles el séptimo lugar entre las causas referidas.

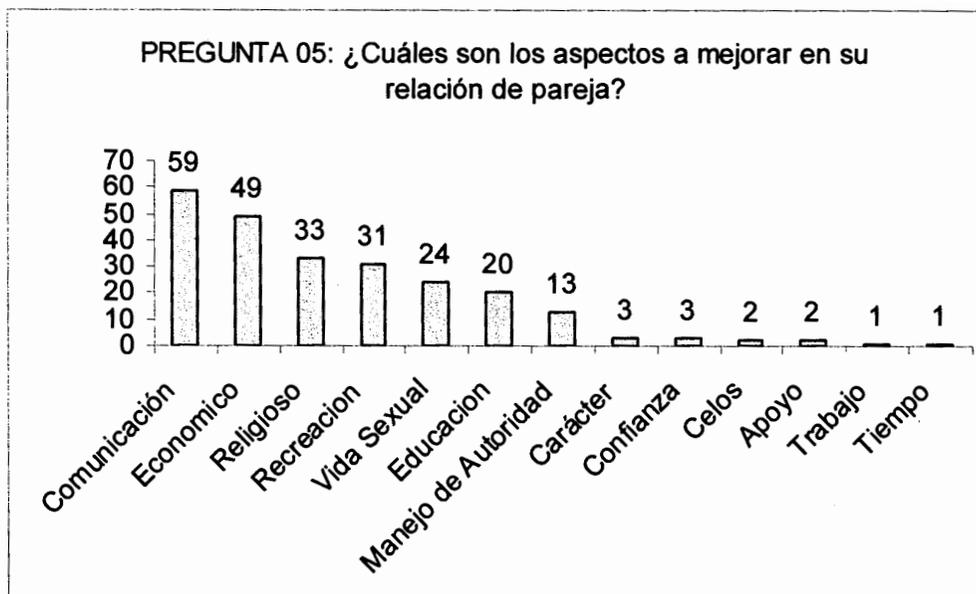
Tres factores fueron referidos en igual número de oportunidades, acumulando cada uno el 0.9% de las referencias, razón por la que le correspondió el Octavo Lugar a los elementos de: INCOMPRENSIÓN, MACHISMO y PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN. El Noveno Lugar entre las causas de conflictos entre parejas de convivientes, de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, otorgó el 0.5% de las referencias a los factores de VALORES y la EDUCACIÓN.

Ha de reflexionarse con relación a que los cuatro factores que más inciden en los conflictos de parejas, de acuerdo con las referencias de quienes constituyeron la muestra poblacional del estudio, son FACTORES EXTERNOS_a la pareja misma (ambiente económico, ambiente familiar, ambiente laboral y ambiente social) llegando a agrupar el 88.7% de las referencias (197 de 222 respuestas obtenidas).



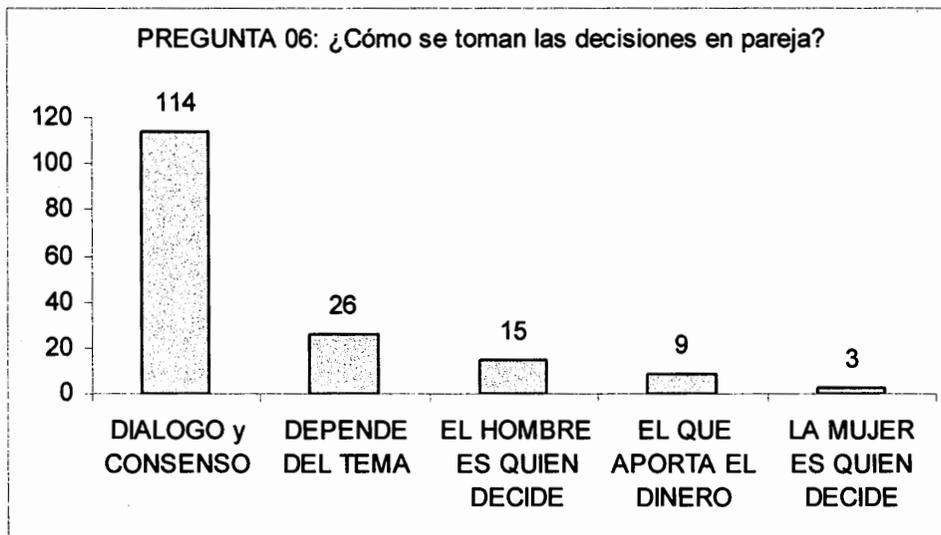
De un total de 162 personas encuestadas, 92 personas –es decir el 56.8% de los encuestados- manifestó estar cohabitando con su pareja e hijos (as); seguidamente 29 personas (equivalente al 17.9%) refirió convivir con su pareja, hijos (as) y padres al momento de ser abordadas. En tercer lugar de los casos referidos, se ubicaron aquellas personas que al momento de ser encuestadas vivían con “Su pareja, hijos y suegros” así como aquellas mujeres que refirieron “vivir sólo con su pareja”; cada caso fue referido en 11 ocasiones, para un 6.8% respectivamente.

En la cuarta posición, con 9 referencias, es decir el 5.6% de las respuestas obtenidas, correspondió a quienes al momento de participar en el trabajo de campo vivían con “Su pareja, hijos y cuñados(as)”. Tal segmento poblacional fue seguido de aquellos hombres que al ser abordados vivían sólo con su pareja (4 de 162 casos es decir, el 2.5%). En el 1-9% de los resultados obtenidos las personas refirieron estar viviendo con su hija(s) y nietas al momento de participar de la encuesta; Tan sólo el 1.2% de los casos, o sea 2 personas, manifestaron vivir con sus padres al abordárseles; Finalmente, 1 persona (equivalente al 0.6%) prefirió no referir con quien vivía, argumentando motivos de privacidad y seguridad personal.



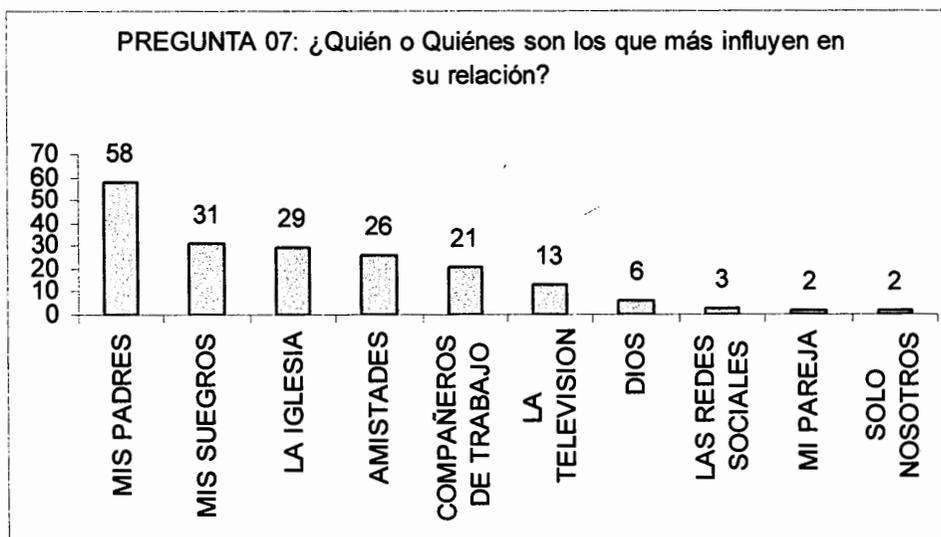
Según la información recabada mediante la encuesta aplicada a 162 personas que tuvieron ocasión de seleccionar cuando menos uno de los elementos referidos, los diez principales elementos en los que las personas perciben una necesidad de mejorar dentro de su relación son: 1.-) La **COMUNICACIÓN**: con 59 de 241 referencias para un 24.5%; 2.-) El Factor **ECONÓMICO**: obtuvo 49 de 241 respuestas posibles, equivalente al 20.3% de las respuestas; 3.-) El Elemento **RELIGIOSO** o **ESPIRITUAL** de la pareja misma, obtuvo el 13.7% de alusiones equivalente a 33 de 241 respuestas posibles;

4.-) La **RECREACIÓN** de la Pareja obtuvo 31 menciones, o sea el 12.9% de las 241 respuestas obtenidas. 5.-) La **VIDA SEXUAL** de la Pareja fue referida en el 10.0% de los casos, es decir 24 ocasiones; 6.-) La **EDUCACIÓN** alcanzó el 8.3% de referencias con 20 menciones por parte de las personas encuestadas; 7.-) Fue ocupado por el factor del **MANEJO DE AUTORIDAD**, que alcanzó 13 menciones, equivalentes al 5.4% de los resultados; 8.-) Con 3 referencias cada una, los factores de **CARÁCTER PERSONAL** y **CONFIANZA** alcanzaron el 1.2% de los casos respectivamente. 9.-) Los **CELOS** y **LA FALTA DE APOYO** recibieron 2 referencias cada una, equivalente al 0.8% de las respuestas; 10.-) El **TRABAJO** y **EL TIEMPO** fueron los factores que tan sólo obtuvieron una (1) mención, con lo que alcanzaron el 0.4% del total de respuestas obtenidas durante la aplicación de la Encuesta.



Para la sexta interrogante planteada, se obtuvieron 167 respuestas de las personas que participaron como parte de la muestra poblacional; El 68.3% de dichas respuestas correspondió a la referencia que las personas encuestadas hicieron a la combinación del DIÁLOGO y CONSENSO como mecanismos priorizados dentro de su relación, al tener que tomar una decisión. El segundo lugar, con un 15.6% de las respuestas, las personas refirieron que “DEPENDE DEL TEMA” es como se va definiendo la forma en que se toman las decisiones dentro de la relación de pareja de convivientes;

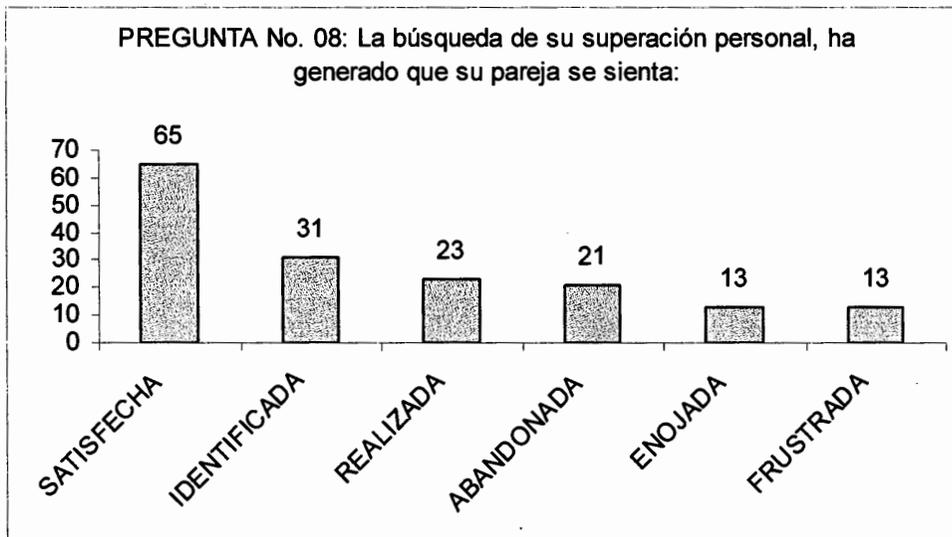
Con un 9.0% de las respuestas obtenidas, se ubicó en Tercer Lugar la opción que estipula que “EL HOMBRE ES QUIEN DECIDE”; El alcanzar el equivalente al 5.4% permitió que la opción “EL QUE APORTA EL DINERO ES QUIEN DECIDE” llegase a ocupar el Cuarto Lugar; tan sólo 3 respuestas es decir, el 1.8%, refirieron que “LA MUJER ES QUIEN DECIDE”. Con estos resultados pareciese que existiese una tendencia a ir equiparando las relaciones de poder entre mujeres y hombres mediante el uso y desarrollo de las habilidades y competencias sociales que permiten a hombres y mujeres hacer uso del “Diálogo y Consenso” lo cual no concuerda con los casos de Violencia intrafamiliar registrados en el país, de acuerdo con los datos de las dependencias encargadas de impartir justicia y del Estado en general.



De acuerdo con las 191 respuestas obtenidas al permitir que las personas encuestadas seleccionasen más de una alternativa de respuesta, se observa que el 46.6% de la influencia que recibe la pareja proviene de sus progenitores (tanto padres -30.4%- como suegros -16.2%-) constituyéndose en el elemento social que mayor poder ejerce sobre la pareja de convivientes. A continuación se ubica otra institución referente de la sociedad, como lo es "LA IGLESIA"; se le otorgó el 15.2% al acumular 29 de 191 posibles referencias por parte de las personas encuestadas. Debiese tomarse en cuenta la referencia a DIOS (6 veces, 3.1%) sumado al imaginario social referido en la figura de la IGLESIA (29 referencias, 15.2%) constituye el 18.3 % que lo impulsaría hasta el segundo lugar de la institución de mayor influencia sobre las personas.

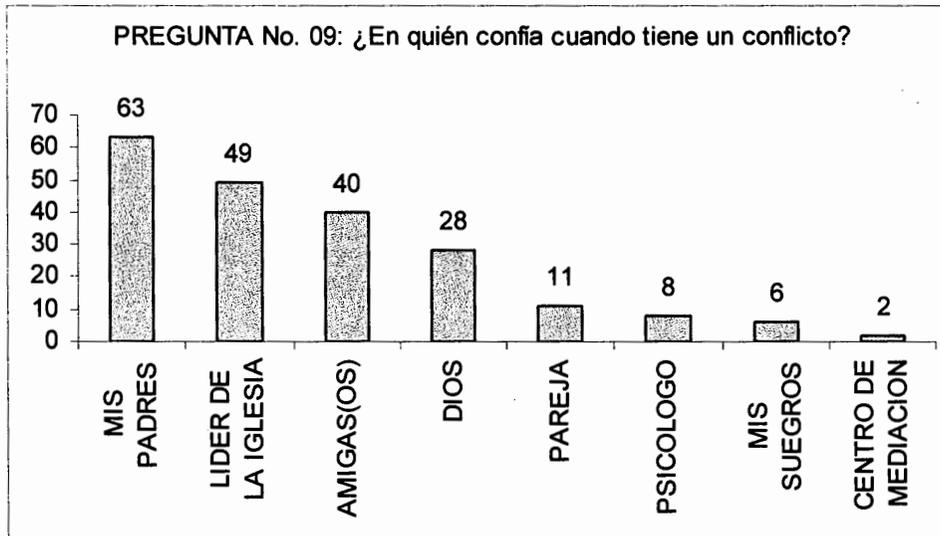
Con un 13.6% las AMISTADES llegaron a ser el cuarto elemento más influyente sobre las personas que sostienen una relación de pareja. El quinto sector identificado como fuente de presión e incidencia sobre las parejas de convivientes es el conformado por los "COMPAÑEROS DE TRABAJO" quienes fueron referidos en 21 ocasiones para acumular el 11% de los casos analizados. Al haber acumulado el 6.8% de las respuestas, LA TELEVISIÓN pasó a ser según los datos consignados, el Sexto Sector más influyente sobre la pareja; DIOS fue referido en 6 oportunidades, para acumular el 3.1% de las respuestas recolectadas socialmente que le otorgan el Séptimo Factor referido como influyente sobre las parejas de convivientes;

El octavo lugar lo ocupan las REDES SOCIALES (3 menciones, 1.6%); mientras el Noveno lugar corresponde a los elementos “MI PAREJA” y “SÓLO NOSOTROS” cada uno de los cuales acumuló 2 respuestas referidas equivalente al 1.0% para cada temática referida. La reflexión de los investigadores giró en torno a que siguen siendo las instituciones tradicionales, aquellas que contribuyen a formar la personalidad de hombres y mujeres, las mismas que educan y condicionan la conducta social a través de los paradigmas, las que mayor atención reciben de las personas abordadas.



Según la información proporcionada por las 166 respuestas obtenidas por parte de las 162 personas que constituyeron la muestra poblacional, el 39% manifestó que su pareja ha experimentado un estadio de satisfacción al ver cómo la persona entrevistada se supera; en segundo lugar, las personas refirieron que sus parejas se han identificado con ellas, en la medida que avanza en su superación persona, de acuerdo con el 18.7% de las personas encuestadas. Con un 13.9% se ubicaron en tercer lugar las personas que expresaron que sus parejas les habían manifestado estar realizadas al verles superarse; De igual forma se registro el 12.7% correspondiente a las personas cuya pareja les manifestó sentirse abandonada, mientras la persona entrevistada se supera. Finalmente, con un 7.8% se ubicaron las parejas que manifestaron estar enojadas y/o frustradas a partir de la superación de la persona entrevistada.

Cabe señalar que los resultados pudiesen indicar un tendencia positiva (71.7% equivalente a 119 referencias de 166 en total) de la sociedad para aceptar de buena forma, la superación que pudiese alcanzar un semejante muy cercano; dicha postura social debiese ser fortalecida a fin de generar un entorno de respeto, igualdad, tolerancia y mística de trabajo en equipo dentro de las diferentes esferas de la sociedad guatemalteca.

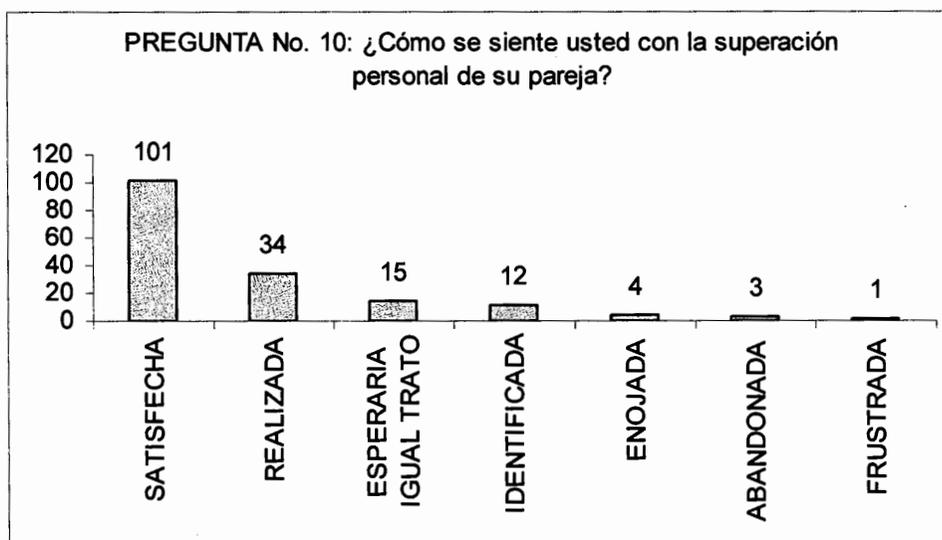


Las 207 respuestas obtenidas reflejan las opciones que las 162 personas que participaron de la muestra consideran dignas de su confianza al momento de tener que solicitar apoyo por algún conflicto que pudiesen atravesar. El 30.4% refirió en primer lugar, que acuden a sus padres como fuente de respaldo. Seguidamente encontramos que las personas acuden a los líderes de su iglesia, según manifestó el 23.7% de la muestra. Para el 19.3% de personas que colaboraron con responder la encuesta, los amigos constituyen el tercer grupo al cual acuden en caso de experimentar un conflicto.

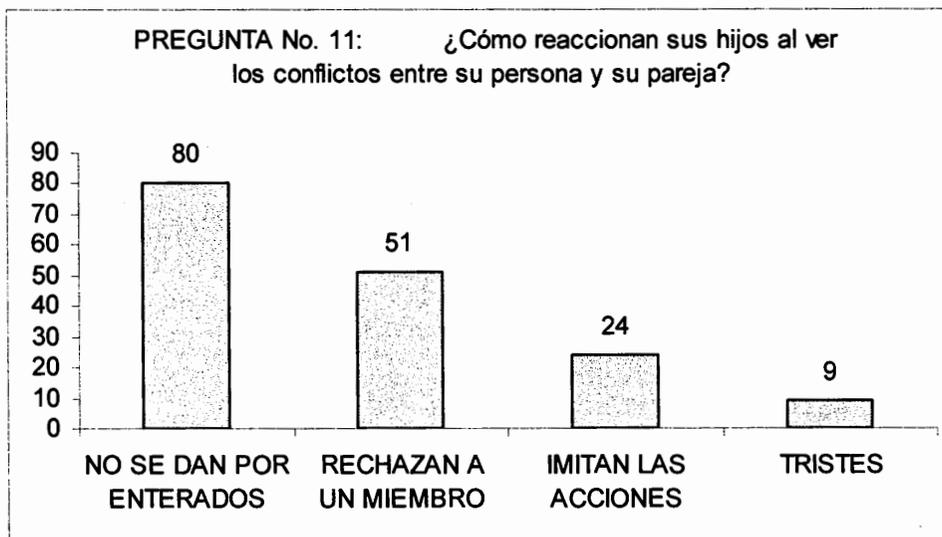
La persona de "DIOS" se ubicó como la cuarta persona en quien confían, al ser referida por el 13.5% de la población; al relacionar a "DIOS" con la alusión a "Líder de Iglesia" se percibe un total de 77 referencias equivalentes al 37.3%, que lo ubicaría como la primera persona a quien acuden las personas consultadas, cuando atraviesan

por un conflicto. Entre las respuestas obtenidas, el 5.3% dio a conocer que deposita su confianza en su Pareja, al atravesar por una adversidad; Los profesionales de la Psicología fueron referidos por el 3.9% de las personas encuestadas; “Los Suegros” se ubicaron dentro del círculo de personas en quienes confían el 2.9% de las personas encuestadas. Sólo el 1% refirió confiar en los Centros de Mediación.

De las respuestas obtenidas, los investigadores infirieron que la confianza se construye a lo largo del tiempo, demanda además la cercanía entre las partes y diferentes momentos de convivencia, de los cuales se abstrae el referente que las personas toman en cuenta para considerar si pueden o no, confiar en determinada persona.



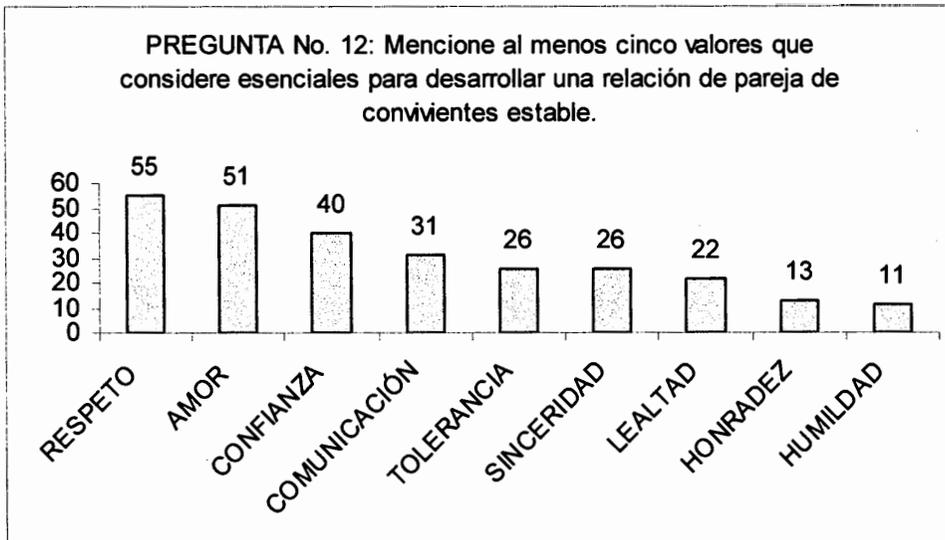
Según las respuestas obtenidas, el 59.4% de los entrevistados experimenta satisfacción cuando su pareja alcanza niveles de superación; a ellos se suma el 20.0% de participantes, que refirió realizarse por medio de la superación de su pareja. De los encuestados, el 8.8% exteriorizó su deseo de recibir un trato digno y de respaldo cuando actúa en pro de su superación; Tan sólo el 4.7% de los encuestados compartió que experimentaban sentimientos de enojo, abandono y frustración al momento que su pareja trataba de superarse.



De 164 respuestas obtenidas por parte de las personas encuestadas, el 48.8% dio a conocer que sus hijos “no se dan por enterados” al momento en que los adultos sostienen un conflicto. Dicha tendencia podría ser producto de un adecuado manejo de la conflictividad por parte de la pareja, de un alto nivel de inocencia por parte de los hijos o bien del manejo de mecanismos de defensa y desplazamiento por parte de los menores miembros de la familia. Por su parte, el 31.1% compartió que en su experiencia, los hijos suelen “rechazar” al miembro de la pareja que relacionan directamente con la relación de conflicto, lo cual pudiese llegar a constituirse en un acto de censura, discriminación o violencia pasiva;

Preocupa el observar que el 14.6% de los hijos de las personas abordadas, asumen la “imitación de las acciones” como su forma de afrontamiento de la realidad que les rodea; tal postura debiese ser sujeto de un acompañamiento terapéutico a corto plazo a fin de disminuir la réplica de la violencia intrafamiliar a mediano y largo plazo dentro de la sociedad guatemalteca.

Por último, se encuentra un 5.5% de los hijos e hijas de la población encuestada quienes, al percibir los conflictos entre sus padres manifiestan una tristeza que de no ser canalizada adecuadamente y atendida con celeridad, podría facilitar estadios depresivos, sentimientos de culpabilidad y minusvalía afectiva en los menores de edad.



Producto del trabajo de campo, al sistematizar las respuestas obtenidas de la Encuesta se identificó un alto número de valores referidos por las personas; por tal razón, se priorizó el reflejar de manera gráfica aquellos cuya recurrencia fuese alta. De tal forma que se pudo establecer que en 9 diferentes Valores de Convivencia referidos, cuya referencia fue mayor a diez veces, se acumularon 275 respuestas de las personas encuestadas.

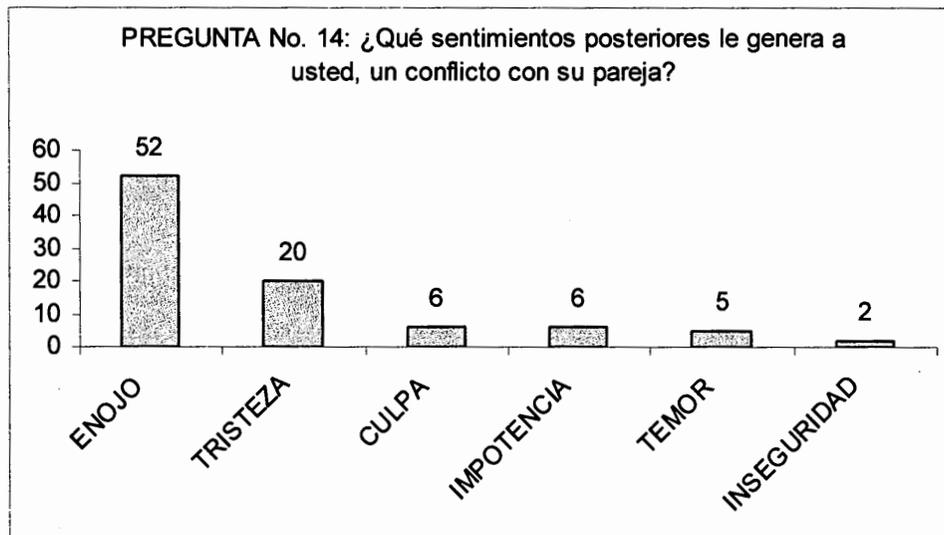
Entre estas, fue el Valor del “RESPECTO” el que ocupó el primer lugar con el 20% dentro de aquellos valores referidos en más de 10 ocasiones. Le siguió el valor del “AMOR” con un 18.5% de menciones; en tercer lugar, con el 14.5% se encontró el Valor de “LA CONFIANZA”; Ocupó la cuarta casilla el Valor de “LA COMUNICACIÓN” con un 11.3%; “LA TOLERANCIA” y “LA SINCERIDAD” fueron referidas en quinto lugar, al acumular cada una hasta un 9.5%. “LA LEALTAD” alcanzó un 8%.

La “HONRADEZ” recibió un 4.7% entre los valores referidos por las personas encuestadas. Se destacó también el Valor de la “HUMILDAD” al alcanzar un 4.0%.

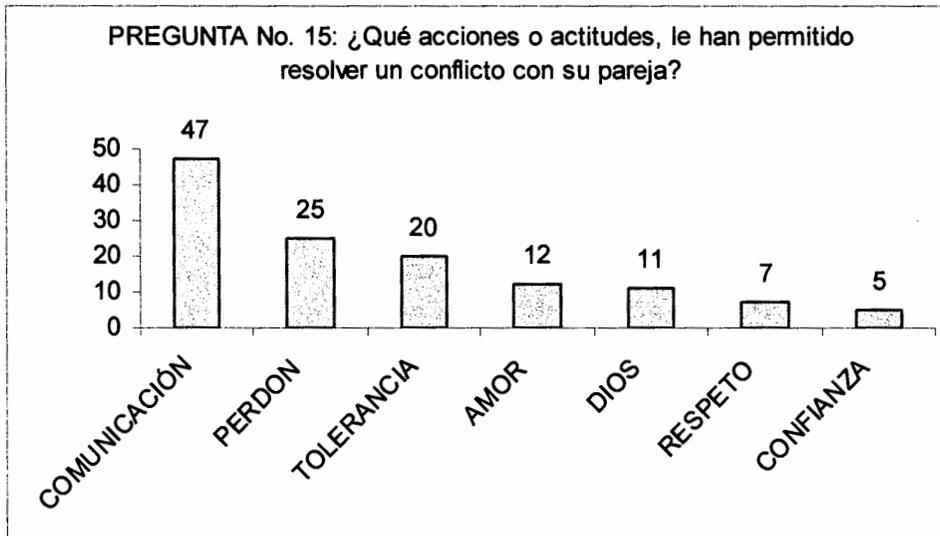
Pregunta 13

En esta pregunta se generó discusión entre los investigadores sobre el uso o no, de una gráfica que reflejase los datos referidos por las personas encuestadas. Al no llegar a unificar criterios, se respetó el punto de vista de dos de los investigadores quienes consideraron conveniente no utilizar gráficas, debido a que los encuestados priorizaron los valores que se mencionaron en la lista anterior en orden de importancia para ellos, quedando definidos así:

- 1) Respeto
- 2) Amor
- 3) Confianza
- 4) Sinceridad
- 5) Tolerancia



Para dos de los investigadores, según la gráfica anterior se puede ver que el sentimiento más común es el enojo en cada conviviente después de un conflicto, por lo que esto repercute en que sigan los conflictos porque no hay un tiempo de diálogo o reflexión.



De acuerdo con el criterio de dos de los investigadores, se puede observar que las acciones o actitudes tomadas no son más que una forma de entender al ser humano, desde una visión espiritual, dentro de lo cotidiano, para continuar la búsqueda de su trascendencia.

Es justo mencionar que con relación a las *entrevistas* desarrolladas con los profesionales de la negociación y mediación que trabajan en la Procuraduría de los Derechos Humanos se elaboró una matriz en donde se presenta la **Síntesis de las Entrevistas a Expertos Negociadores y Mediadores**, y se ha ubicado como el **Anexo** dentro de la presentación de resultados de la investigación formulada.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES

- Según refirieron las personas que conformaron la muestra poblacional de este estudio, existen diversos conflictos en las relaciones de pareja que ameritan la intervención de la Psicología en los procesos de negociación y mediación para llegar a una óptima resolución del problema.
- La información sistematizada por la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos** refleja una tendencia al alza en el número de solicitudes de mediación y negociación por parte de la población guatemalteca para el presente año 2,012.
- Se estableció que el número de profesionales que integran la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos** es reducido con relación a la demanda de intervención institucional, emanada por parte de la población; Semejante es el caso del Centro de Mediación del Organismo Judicial de Mixco;
- Al momento del estudio, en la **Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Procuraduría de los Derechos Humanos** existe igualdad en el número de personal cuya formación es de carácter legal y aquellos con formación humanista;
- El estudio evidenció que el alcance de resultados satisfactorios para la población que ha requerido el acompañamiento institucional en procesos de mediación y negociación, obedece en gran manera a la capacidad de auto aprendizaje desarrollada por el personal que se desempeña como mediadores en dicha Oficina.

- El trabajo de campo reveló que los profesionales de la mediación requieren del respaldo institucional a través de la capacitación constante en temas relacionados con el desempeño de sus funciones, que les permita potencializar sus habilidades y competencias.
- La población meta del presente estudio refirió que se carece de capacitación específica para el abordaje de los conflictos de parejas de convivientes; esto incluye los casos en los cuales la pareja pudiese estar integrada por personas del mismo género.
- Al término del trabajo de campo se valoró que existen condiciones en la dinámica social guatemalteca que hacen pertinente el abordaje logoterapéutico en los casos de negociación de conflictos entre parejas de convivientes sin que dicho abordaje constituya un proceso terapéutico propiamente dicho.
- Al momento de realizar el trabajo de campo del presente estudio, no se logró establecer evidencia razonable con relación a la existencia e implementación de protocolos institucionales que promuevan la salud mental de los profesionales que atienden las solicitudes de la población en materia de negociación y mediación con terceras personas.

RECOMENDACIONES

- Debe promoverse el diálogo y la negociación dentro de los diferentes espacios de interacción social a fin de incidir en la disminución del número de conflictos, incluyendo los conflictos de parejas.
- Resulta oportuno un análisis de los factores sociales que más inciden en la conflictividad social guatemalteca a fin de implementar políticas públicas que aborden las causas mismas de la problemática nacional;
- Las instituciones del Estado deben priorizar la inversión en recurso humano capacitado que sea capaz de brindar una oportuna atención a las necesidades de la población guatemalteca;
- **La Universidad de San Carlos de Guatemala a través de la Escuela de Ciencias Psicológicas y la Dirección General de Investigación**, como parte de su política institucional de acción e intervención social, debiese implementar acuerdos interinstitucionales orientados a satisfacer las necesidades de capacitación y generación de espacios de atención a la salud mental de los servidores públicos, tales como los negociadores y mediadores de las dependencias del Estado como parte de su responsabilidad social.
- Resulta oportuno integrar un equipo multidisciplinario para la atención de las solicitudes de mediación y negociación que se presentan ante las Instituciones del Estado;
- Debe valorarse positivamente el sentido de pertenencia e identidad demostrada a la fecha por parte de los profesionales de la mediación que laboran en las

dependencias estatales; dicha valoración debiese hacerse evidente en incentivos económicos y de ascenso dentro de las instituciones.

- Resulta imperante el fortalecer las Unidades encargadas de brindar procesos de capacitación a los trabajadores de las dependencias del Estado para que estas a su vez, contribuyan a fortalecer las habilidades y competencias de los profesionales que se desempeñan como negociadores y mediadores;
- Se requiere que se actualice a los profesionales de la mediación en los diversos tópicos vinculados a la dinámica de las relaciones de pareja y la conflictividad que suele presentarse dentro de las mismas;
- **El Estado de Guatemala y la Universidad de San Carlos de Guatemala a través del Centro de Investigaciones Psicológicas de la Escuela de Ciencias Psicológicas,** deben impulsar la implementación de estudios científicos que permitan establecer programas de atención integral a la población guatemalteca desde referentes teóricos compatibles con la realidad y coyuntura nacional.
- Resulta urgente la implementación de políticas institucionales que promuevan ambientes laborales saludables dentro de las dependencias del Estado y que se traduzcan en acciones encaminadas a promover la salud mental de los seres humanos que se desempeñan como negociadores y mediadores.

BIBLIOGRAFÍA

1. AZUARA PÉREZ, LEANDRO, Sociología, Editorial Porrúa, 17 Edición. México 1998.
2. CAMPOS SANTELICES, ARMANDO, Introducción a la Psicología Social. Costa Rica Universidad Estatal a Distancia. 1999.
3. CONNELLY, PATRICIA Y MACDONALD, MARTHA, Trabajo, Género y Ajuste. Texto para Debate. AVANCSO. Guatemala. 1995.
4. DORSCH, FRIEDRICH, Diccionario de Psicología, Terapia de Parejas. Barcelona. Editorial Herder, Séptima Edición 1994.
5. ENCICLOPEDIA DE LA PSICOPEDAGOGÍA, PEDAGOGÍA Y PSICOLOGÍA: Desarrollo Moral. Barcelona, España. 1era. Edición, Océano Editores 2000.
6. ENCICLOPEDIA DE LA PSICOPEDAGOGÍA: DESARROLLO SOCIAL; Barcelona, España. 1era. Edición, Océano Editores 2001.
7. FRANKL, VIKTOR, El Hombre en Busca de Sentido. Editorial Herder. 15 Edición. Barcelona. 1993.
8. FRANKL, VÍKTOR, Logoterapia, Editorial Sociedad Mexicana de Análisis Existencial y Logoterapia. México. 2001. Segunda Edición. 2006.
9. GONZÁLEZ REY, Investigación Cualitativa Y Subjetividad Editor : Mcgraw-Hill / Interamericana De México 2007.
10. GONZÁLEZ REY, FERNANDO, *Investigación Cualitativa En Psicología, Rumbos Y Desafíos*. México Thomson 2006.
11. J.WILLI, La pareja humana: relación y conflicto cuarta edición Editor : Morataya ,SL.Mejia Lequeria, 12.280004- Madrid 2002.
12. LEDERACH, JUAN PABLO; CHUPP, MARCOS. CONFLICTO Y VIOLENCIA. Busquemos Alternativas Creativas; Editorial Semilla. Colombia 1995.

13. MADANES, CLOÉ; KEIM JAMESÇ, SMELSER, DINAH. *Violencia Masculina, Granica*. Jossey-Bass Publishers, San Francisco. 1997
14. **MANUAL DE CAPACITACIÓN EN NEGOCIACIÓN BASADA EN INTERESES**. Proyecto USAID para el Acceso Ciudadana a la Justicia Laboral del CAFTA-DR. Editorial Fundación para la Paz y la Democracia FUNDADEM. 2009.
15. MONTERO, MARITZA, *Teoría y Practica de la Psicología Comunitaria: La Tensión entre Comunidad y Sociedad*. Buenos Aires Paidos, 2005
16. MONTERO, MARITZA, *Introducción a la Psicología Comunitaria* Buenos Aires Paidos, 2005
17. MORALES TRUJILLO, HILDA, *Manual para el Abordaje de la Violencia contra la Mujer*, Editorial Magna Terra. Segunda Edición, Guatemala, 2002.
18. RIVERA NEUTZE, ANTONIO GUILLERMO, *Amigable Composición: Métodos Alternos para Solución de Controversias, Negociación, Mediación y Conciliación*. Editorial Oscar de León Palacios. 1975
19. ROJAS, ENRIQUE, *El Amor Inteligente* Madrid Ediciones Temas de Hoy, S.A. 1997.
20. **SOLIDARIDAD Y COOPERACIÓN**, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas. *Psicología Social*. Guatemala. 2006.
21. VILLAGRÁN GARCÍA, CLAUDIA MARÍA, *Sistema Nacional de Control de Calidad de la Mediación en Guatemala. Propuesta para la Implementación del Sistema de Certificación*. Universidad Rafael Landívar, Intrapaz. Guatemala. 2004
22. ZETINA CASTELLANOS, WALDEMAR; *Protocolo de Intervención de La Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto de La PDH* 2008.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
 PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL
 ACTUALIZACION E INCORPORACION PROFESIONAL DE CARRERAS TECNICAS Y LICENCIATURA EN
 PSICOLOGIA
 ADMINISTRACION DOCTOR CESAR LAMBOUR LIZAMA

ANEXO 01, PLANIFICACION

Tema De Investigación: "Factores que intervienen en procesos de negociación de conflictos entre parejas de convivientes; Propuesta de Abordaje Psicológico".

Objetivo específico: Reflexionar sobre posibles causas psicosociales de los conflictos que se dan en las relaciones entre parejas convivientes.

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDO	ABORDAMIENTO O/ TECNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
Observar la dinámica del proceso de resolución de conflictos entre parejas por mediadores.	<ul style="list-style-type: none"> Participar de las sesiones de trabajo de resolución de conflictos Familiarizarse con el protocolo de atención a parejas. Sintetizar los conflictos más comunes tratados por mediadores. Analizar el perfil laboral del mediador en conflicto de parejas. Reflexionar las actividades con los mediadores Socialización de las actividades con el grupo de estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> Conducta Negociación Terapia de parejas Psicología social. Orientación y tratamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Observación participante Observación no participante. Dialogo con mediadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Lista de cotejo. Cuestionarios abiertos. Diario de campo entrevista 	Materiales didácticos: Hojas Marcadores Lapiceros y lápices Cuaderno Espacio físico Humanos: Estudiantes Psicólogo Mediadores Parejas	3 semanas

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
 PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL
 "ACTUALIZACION E INCORPORACION PROFESIONAL DE CARRERAS TECNICAS Y LICENCIATURA EN PSICOLOGIA"
 ADMINISTRACION DOCTOR CESAR LAMBOUR LIZAMA

ANEXO 02, PLANIFICACION

TEMA DE INVESTIGACION: "Factores que intervienen en Negociación de Conflictos entre parejas de convivientes;
 Propuesta de Abordaje Psicológico.

TEMA ESPECIFICO: identificar diferentes factores psicológicos que suelen presentarse durante los conflictos.

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO / TECNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
Determinar cuales son los factores psicológicos que existen en un conflicto entre pareja de convivientes	<p>Visitar la institución, presenciar una negociación de resolución de conflictos, examinar el proceso de negociación de conflictos que se ejecuta en la PDH</p>	<p>factores psicológicos en un conflicto, conflicto de parejas</p>	<p>Observación participante, entrevista,</p>	<p>Guía de observación, entrevista estructurada.</p>	<p>Humano, cuaderno de apuntes, lapicero, participantes.</p>	<p>3 semanas</p>

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
 PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL
 "ACTUALIZACION E INCORPORACION PROFESIONAL DE CARRERAS TECNICAS Y LICENCIATURA EN
 PSICOLOGIA"
 ADMINISTRACION DOCTOR CESAR LAMBOUR LIZAMA

Anexo 03, PLANIFICACION

TEMA DE INVESTIGACION: "Factores que intervienen en Negociación de Conflictos entre parejas de convivientes;
 Propuesta de Abordaje Psicológico.

TEMA ESPECIFICO: Enlistar categorías propuestas que agrupan conflictos psicosociales que suelen presentarse dentro de la sociedad guatemalteca.

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO / TECNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
Definir las categorías que están afectando a los conflictos psicosociales del guatemalteco	Investigar datos de la PDH sobre las características que muestran los conflictos psicosociales en la sociedad guatemalteca	Conflictos psicosociales, sociedad guatemalteca	Observación Entrevista	Memoria de labores Informes estadísticas	Humano, cuaderno de apuntes, lapicero	3 Semanas

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
 PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL
 "ACTUALIZACION E INCORPORACION PROFESIONAL DE CARRERAS TECNICAS Y LICENCIATURA EN PSICOLOGIA"
 ADMINISTRACION DOCTOR CESAR LAMBOUR LIZAMA

Anexo 04, PLANIFICACION

TEMA DE INVESTIGACION: "Factores que intervienen en Negociación de Conflictos entre parejas de convivientes;
 Propuesta de Abordaje Psicológico.

TEMA ESPECIFICO: Proponer a partir de los hallazgos lecciones a ser consideradas en el abordaje del conflicto de pareja de convivientes

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO / TECNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
Establecer la propuesta para que el mediador profesional aborde los procesos de negociación cuando intervenga en un conflicto entre parejas de convivientes	Socializar a mediadores profesionales las técnicas de abordaje psicológico como una alternativa a implementar en la negociación de conflictos.	Lecciones de hallazgos, abordaje del conflicto, conflicto de pareja de convivientes	Taller Foros	Manual	Humano	

ANEXO 05

ENCUESTA

FACTORES QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACION DE CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; PROPUESTA DE ABORDAJE PSICOLOGICO

Trabajo de Campo de: Gabriela Ortiz, Eddy García, Luis Pablo, Rodolfo Leal

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta ante usted una serie de preguntas y/ o afirmaciones, con las cuales se espera reflexionar sobre el entorno y la dinámica que experimentan las parejas de convivientes al momento que surgen conflictos en su relación.

Agradecemos dejar constancia de su punto de vista al final de cada una de las interrogantes.

Sexo: F _____ M _____ Edad _____

- 1) ¿Cuál es su estado civil? Casado___ Unido___ Separado___
Divorciado_____
- 2) Durante su niñez existieron conflictos de pareja entre sus progenitores: Si ___
No _____
- 3) ¿Cuáles son los motivos más frecuentes que generan conflicto en la relación?
Económico___ Familiar___ Social___ Laboral___
Otros_____
- 4) ¿Con quién convive: Pareja e hijos___ Pareja, hijos y Padres___ Pareja,
hijos y Suegros_____ Pareja, hijos y Cuñados_____
- 5) ¿Cuáles son los aspectos a mejorar en su relación? Educación_____
Comunicación___ Vida Sexual___ Económico___ Recreación___
Religioso___ otros_____
- 6) ¿Cómo se toman las decisiones en pareja? Dialogo y consenso___ Hombre
___ El que aporta económicamente decide___

- 7) ¿Quiénes son los que más influyen en su relación? Padres o suegros____
Amigas____ Compañeros (as) de trabajo____ iglesia ____ Tele____ Redes
Sociales_____
- 8) La búsqueda de superación personal, ha generado que su pareja se sienta:
Frustrada____ Enojada____ Abandonada____ Identificada____
Realizada____ Satisfecha____
- 9) ¿En quien confía cuando tiene un conflicto? Padres____ Iglesia____ Amigos____
Psicólogo____ Centros de Mediación____
- 10) ¿Cómo se siente usted con la superación personal de su pareja? Frustrada____
Enojada____ Identificada____ Abandonada____ Realizada____ Satisfecha____
- 11) ¿Cómo reaccionan sus hijos al ver los conflictos con su pareja? Rechazo a un
miembro de la pareja____ Imita las acciones de la pareja____ No se dan por
enterados_____
- 12) Mencione al menos cinco valores que considere esenciales para desarrollar una
relación de pareja de convivientes
estable_____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- 13) Por favor priorice la lista anterior, anotando a la par de cada valor referido, el
número que usted le otorga.
- 14) ¿Qué sentimientos posteriores le genera un conflicto con su
pareja?_____
- _____
- _____
- _____
- 15) ¿Qué acciones o actitudes le han permitido resolver un conflicto con su pareja?

- _____

ANEXO 06

FACTORES QUE INTERVIENEN EN PROCESOS DE NEGOCIACION DE CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES; PROPUESTA DE ABORDAJE PSICOLOGICO

Responsables: Luis Pablo, Rodolfo Leal, Hilda Gabriela Ortiz, Eddy García

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta ante usted una serie de preguntas con las cuales se espera reflexionar sobre el entorno y la dinámica que experimentan las parejas de convivientes al momento que surgen conflictos en su relación.

Agradecemos dejar constancia de su punto de vista al final de cada una de las interrogantes.

CONFLICTOS ENTRE PAREJAS DE CONVIVIENTES

1. ¿Cómo programa usted las sesiones de mediación?
2. De ser necesario refiere usted algún otro profesional para dar seguimiento.
3. ¿Cuánto tiempo tarda el trámite administrativo previo a que se le asigne al mediador?
4. ¿Cómo registra las acciones de su trabajo a favor de la persona que solicita la mediación?
5. Clasifica especialmente el caso o existe una clasificación especial.
6. ¿Qué elementos de la personalidad de la pareja incide en generar conflicto?

7. ¿Cuáles son los factores del entorno social que desencadenan conflicto entre un relación de parejas de conviviente?
8. Atiende a los dos miembros de la pareja al mismo tiempo o es uno x uno.
9. ¿Cuáles son las fases del proceso de mediación?
10. ¿Cómo identifica usted las necesidades emocionales de las personas?
11. Con que frecuencia recibe capacitación en el área de mediación.
12. Específicamente para el abordaje de conflictos de parejas de convivientes.
13. Institucionalmente existe alguna postura para el abordaje entre parejas de convivientes Del mismo género.
14. Después de haber realizado una mediación en un conflicto de pareja. ¿Qué hace usted para cuidar su salud mental?
15. Hasta donde usted conoce, según el protocolo institucional, cuales son las acciones a seguir de un proceso de mediación para cuidar la salud emocional.

ANEXO 07,
ACUERDO DE CREACION UNIDAD DE PROCURACIÓN en INCIDENCIA de
POLÍTICAS PÚBLICAS de PDH



Procuraduría de los Derechos Humanos

ACUERDO NUMERO SG-052-2006

EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA
DR. SERGIO FERNANDO MORALES ALVARADO

CONSIDERANDO:

Que el Procurador de los Derechos Humanos, es un Comisionado del Congreso de la República, para la defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como en los Tratados y Convenios Internacionales aceptados y ratificados por Guatemala.

CONSIDERANDO:

Que tanto la Constitución Política de la República de Guatemala, como la ley que rige su funcionamiento tienen establecidas una serie de atribuciones; que para el cumplimiento de las mismas, se hace necesario crear la Unidad Administrativa encargada de promover la participación ciudadana desde la base social para incidir en las políticas públicas nacionales y locales que tiendan a la prevención y resolución de los conflictos sociales y lograr el desarrollo integral de la persona con un enfoque de respeto, vigencia, promoción y defensa de los derechos humanos.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos y del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Institución, el Procurador podrá organizar la Procuraduría, nombrar, designar o reorganizar al personal para la realización de sus actividades.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en lo que para el efecto establecen los Artículos 13, 14, 18, 20 y 21 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, 5, 6, y 25 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría.

ACUERDA:

Artículo 1°. Creación. Se crea administrativamente la Unidad de Procuración en Incidencia de Políticas Públicas que dependerá directamente del Procurador, encargada de impulsar la participación de la sociedad en la formulación de políticas públicas, la prevención, mediación y solución de conflictos, monitorear el comportamiento de la administración pública nacional regional y local, con el propósito de asegurar el respeto y la vigencia de los derechos humanos confiados al Procurador de los Derechos Humanos.

Artículo 2°. Atribuciones de la Unidad. Son atribuciones de la Unidad de Procuración en Incidencia de Políticas Públicas:

- a) Promover la efectiva defensa de los Derechos Humanos, especialmente los colectivos.

...2

12 AVENIDA 12 ZONA 1 TELERONOS 22308714 - FAX 22381711 - GUATEMALA, C.A.
odph@odphnet.net.gt

**ANEXO 08,
PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN
UNIDAD DE MEDIACIÓN y RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO**

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Persona afectada Partes afectadas por la conflictividad;	0	Origen del Conflicto; Actúa y decide presentar denuncia;
Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y/o Call Center de la Dirección de Procuración;	1 1.1 1.2 1.3	Recepción; Recibe la denuncia; clasifica (traje rojo, amarillo, verde) asigna número y registra expediente; Elabora primera resolución; Firma resolución; Traslada expediente de mediación a Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas;
Dirección de Mediación y Prevención del Conflicto e Incidencia en Políticas Públicas;	2	Recibe expediente; Registra; Analiza; Reclasifica (traje rojo, amarillo, verde); Traslada a la Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto;
Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto;	3 3.1 3.2	Recibe el expediente; Analiza la denuncia; Designa a Oficial para encargarse de la misma; Registra en base de datos;
Oficiales de la Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto	4 4.1 4.2 4.3 4.4	Oficiales inician acciones de mediación; Contacta partes involucradas, por medio de: citación escrita o teléfono para que se presenten a la Unidad o bien constituyéndose en el lugar del conflicto; Oficiales realizan mediación: escuchan a los actores involucrados e instan a las partes a soluciones alternativas para la negociación o mediación; Realizada la negociación o mediación se deja constancia de lo acordado ya sea por haber firmado algún acuerdo o por pacto político o de caballeros; Oficial fcciona acta de mediación de lo acordado por las partes;
Jefe de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos;	5	Devuelve el expediente con actas de Mediación al Director de Mediación y Resolución de Conflictos e Incidencia en Políticas Públicas;
Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos y Políticas Públicas;	6	Recibe expediente y devuelve a la Dirección de Procuración;
Dirección de Procuración	7 7.1 7.2 7.3 8	Recibe expediente; Emite Resolución final; Firma resolución; Envía expediente de mediación a archivo; De NO haber acuerdo de mediación, se apertura expediente de competencia para ser conocido por el Organismo Judicial;

ANEXO 09,

Síntesis de las Entrevistas a Expertos Negociadores y Mediadores

De igual manera se tomó en cuenta a los profesionales de la mediación y se les giró una invitación para participar en el proceso de recolección de información por medio de una entrevista estructurada de 15 preguntas enfocadas a conocer elementos actitudinales y de procedimiento en el campo de la mediación. Esto obedeciendo al objetivo específico de *“Reflexionar sobre posibles causas psicosociales de los conflictos que se dan en las relaciones entre parejas convivientes”*.

Los datos obtenidos mediante la entrevista a los profesionales de la mediación permitió conocer lo siguiente:

Programación de citas	Telefónicamente, correo, citaciones escritas, voluntariamente, evadir acciones legales
Hace referencia a otros profesionales.	Psicólogos, Abogados, Médicos forenses, Trabajo social
Cuanto tiempo tarda el trámite.	15 días a partir de la denuncia, al estar en del departamento de mediación 3 a 4 para que llegue con el mediador. Usan el “triaje” como clasificación para agilizar procesos, esto es en base a colores, rojo atención inmediata, naranja no más de 72 horas, verde tiene un poco mas de flexibilidad en tiempo.
Deja evidencia física	Citas, memorial, fichas técnicas, síntesis del proceso, cita par siguiente reunión.
Clasificación	Depende el riesgo a nivel social en la PDH se utiliza el triaje lo que les indica cuales son prioritarios.
Entorno social	Carencia de comunicación por estar en otras actividades (deportes, vicios, trabajo). Pobreza,

	religión, patrones de crianza, machismo.
Atención individual/ pareja	Individual se privilegia al denunciante ya que es un momento importante, es donde se conocen una parte de los motivos del conflicto, cuando es en pareja, se puedan hacer un análisis de las dos posturas.
Fases del proceso	Focalización del problema Elementos que afectan la relación y como trabajarlos. Visualizar soluciones Reglas claras no descalificación Obligados hablar Compromiso por escrito Seguimiento.
Como identifica las necesidades emocionales	Gestos, ademanes, tono de voz, formas en cómo se tratan en la conversación.
Capacitación en mediación, en conflictos entre parejas de convivientes.	No hay
Institucionalmente existen posturas para los conflictos de parejas del mismo sexo.	No hay
Existe atención o tiempo para trabajar la salud mental de los responsables de la mediación.	No hay.