



**CENTRO DE ESTUDIOS
INTERDISCIPLINARIOS**



UNR

Universidad Nacional de Rosario

Centro de Estudios Interdisciplinarios

Maestría en Pensamiento Sistémico

TESIS

Gestión de Conflictos Interpersonales:

Relatos de la vida cotidiana

Alumna: Abogada Mónica Alicia Maglianesi

Director: Psicólogo Doctor Ibar Alejandro Martínez Melella

Co-Directora: Licenciada en Psicología Doctora Silvia Vecchi

Fecha: 11/09/2023

“Cuando emprendas tu viaje a Ítaca
Pide que el camino sea largo,
Lleno de aventuras, lleno de experiencias”
C.P. Cavafis. Antología poética.1999

“Un mundo donde nos animamos a dar vuelta la trama
Donde reconocemos la diversidad de la naturaleza
y en el que podemos hacer frente a las dificultades
Nuestro sueño de un mundo mejor reivindica al delirio,
Vibrando en común, valorando lo mágico
de lo pequeño y el abrazo
Donde interconectados en armonía y comunicación
Podamos descubrir nuestros sueños
y disfrutar del hacer con otros”
Declaración de nuestra Visión de un Mundo Mejor
COHORTE 2017-2019
Maestría en Pensamiento Sistémico

Dedicatoria

A mis abuelos Eugenio y Ángel y abuelas Amanttina y Petronila

A mis padres Pedro y Noelia

Agradecimientos

A cada uno de los docentes de la maestría

y a su director Coco, por trasmitirme el conocimiento

y la pasión por el pensamiento sistémico.

A los compañeros de mi cohorte por tantos aprendizajes y experiencias

A mi director y Co directora por sus valiosas contribuciones teóricas y metodológicas

A la red de amigos que me alentó continuamente

INDICE

RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO SOCIAL	10
PLANTEO DEL PROBLEMA – JUSTIFICACIÓN.....	11
CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE.....	13
ESTUDIOS PREVIOS.....	13
CAPÍTULO II: MARCO PARADIGMÁTICO	19
ENFOQUES ACERCA DE LA VIDA COTIDIANA.....	22
ENFOQUE ACERCA DEL CONFLICTO	25
ENFOQUE ACERCA DE LA COMUNICACIÓN Y LAS INTERACCIONES COMUNICACIONALES	34
ENFOQUE ACERCA DE LOS CONTEXTOS	43
ENFOQUE ACERCA DE LAS NARRATIVAS.....	44
ENFOQUE ACERCA DE LA GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN POSITIVA DE LOS CONFLICTOS	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	51
CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	52
LA TEORÍA ENRAIZADA EN LOS DATOS O GROUNDED THEORY	56
LOS PROCEDIMIENTOS:	60
MUESTRA.....	63
UNIDAD DE ANÁLISIS. PASOS REALIZADOS DURANTE EL ANÁLISIS DE DATOS.....	64
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	69

ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	72
LOS RELATOS DE LAS ENTREVISTADAS	72
CASO BEBA	76
CASO JORGELINA	87
CASO ANALÍA.....	104
CASO ROSA	118
CASO MARCELA	134
CASO GABY.....	148
CONSIDERACIONES GENERALES	158
HALLAZGOS	164
REFLEXIONES FINALES	178
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	183
ANEXO I: ENTREVISTAS.....	193
ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	217

RESUMEN

En el siguiente trabajo presentamos un estudio basado en los relatos de un grupo de vecinas de un barrio de la zona sur de la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe. El objetivo de esta investigación es conocer cómo las vecinas gestionan el conflicto y cómo estas acciones han producido repercusiones positivas en la vida cotidiana.

La investigación se enmarca paradigmáticamente en la Teoría General de los Sistemas, y el Construccinismo Social, ya que las corrientes situadas dentro de este paradigma enfatizan el aspecto relacional y la generación de nuevos significados a partir de la interrelación. Desarrollamos una metodología inductiva que permite analizar los relatos de las seis mujeres entrevistadas. Trabajamos con el soporte metodológico de la Grounded Theory porque prioriza y jerarquiza la comprensión de un objeto desde la perspectiva de los actores.

Suponemos que las condiciones socio estructurales, las normas culturales, los valores, las creencias, las conversaciones que se generan y las formas en que se perciben las relaciones en un sistema, atraviesan los conflictos que se manifiestan y desarrollan en un determinado lugar, así como en el comportamiento y las actitudes de los sujetos involucrados y las acciones desplegadas. Para abordarlo, es necesario reconocer y comprender los contextos y los escenarios relacionados que emerjan tanto de las dinámicas del conflicto y los sujetos, como de las acciones tomadas para gestionarlo.

Palabras Clave: Relatos de Gestión de conflictos - Vida Cotidiana – Transformación positiva

ABSTRACT

In the following work we present a study based on reports of a group of women neighbors from a neighborhood in the southern zone of the city of Rosario, Province of Santa Fe. The objective of this research is to get knowledge of how the women neighbors handle the conflict and how these actions have produced positive repercussions in daily life.

The research is paradigmatically framed in the General Systems Theory, and Social Constructionism, since the currents located within this paradigm emphasize the relational aspect and the generation of new meanings from the inter-relationship. We developed an inductive methodology that allows us to analyze the stories of the six women interviewed. We worked with the methodological support of the Grounded Theory because it prioritizes and hierarchizes the understanding of an object from the perspective of the actors.

We assume that the socio-structural conditions, the cultural norms, the values, the beliefs, the conversations that are generated and the ways in which relationships are perceived in a system, go through the conflicts that manifest and develop in a certain place, as well as in the behavior and attitudes of the subjects involved and the actions carried out. To address it, it is necessary to recognize and understand the contexts and related scenarios that emerge from the dynamics of the conflict and the subjects, as well as from the actions taken to manage it.

Keywords: Tales of Conflict Management - Daily Life - Positive transformation

INTRODUCCIÓN

En esta tesis enfocamos la gestión de situaciones de conflictos en un contexto determinado: un barrio de la zona sur de la ciudad de Rosario en la provincia de Santa Fe. A través del relato de las vecinas que habitan ese barrio intentamos visibilizar y reconocer las acciones que utilizan en la vida cotidiana para la gestión de situaciones de conflicto.

Los interrogantes que guiaron el trabajo, y las entrevistas con las vecinas se refieren a cuestiones centrales sobre la gestión del conflicto: ¿Cuáles son sus acciones?, ¿Qué repercusiones producen?, ¿Cómo influyen en el contexto? Creemos en la necesidad de sostener y promover investigaciones acerca de las actividades en gestión de las situaciones conflictivas en la vida cotidiana ya que estas indagaciones nos permitirán, a futuro, planificar espacios destinados a recuperar y promover acciones que faciliten la gestión pacífica de conflictos, la comprensión, la escucha y el diálogo.

Nuestro objetivo con este estudio, es identificar y comprender en el relato de las entrevistadas las acciones que ellas despliegan ante situaciones de conflicto. Para ello consideramos importante saber, en primera instancia, cuáles son las situaciones de conflicto, cómo narran¹ su gestión de los conflictos y cuáles son sus acciones en el relato de esas situaciones.

Si bien no hemos encontrado antecedentes de investigaciones sobre este tema propuesto, en esta población específica de un barrio situado en la zona sur de la ciudad de Rosario, podemos mencionar que existen publicaciones, libros,

¹ Tomamos la definición de “narrativa” de Ramos, quien considera dichos conceptos: narrativas y relatos, en el mismo sentido. Dice: “Relatar algo es hacer que suceda algo. Hacer que suceda algo ahora, por medio del relato de algo que sucedió entonces” (Ramos, 2001, p. 37).

artículos, etc. acerca de las acciones en la gestión de conflictos a los que recurrimos para construir nuestro marco teórico.

En relación con los desarrollos y conceptualizaciones realizadas por el paradigma sistémico, nos interesa destacar la idea que sostiene que los sistemas socio-culturales pueden ser producto de la comunicación social. Fried Schnitman (2005) sugiere que se pueden diferenciar los sistemas según los recursos comunicacionales que se utilicen en la interacción comunicativa y refiere a sistemas en conflicto o crisis, sistemas mediadores, sistemas generativos y sistemas de aprendizaje. En cada uno de estos sistemas mencionados por la autora, las conversaciones y cómo se encuentran los participantes en ellas difieren. Dependerá de los instrumentos utilizados por los intervinientes en esa situación sostener o transformar un sistema.

Los participantes² en el conflicto, en palabras de Fried Schnitman “están desorientados, confusos, las conversaciones que sostienen no ofrecen salida, están estancados en situaciones reiterativas” (2005, p. 2). Para esta autora, “quizás ocasionalmente encuentran soluciones parciales pero que no cristalizan; se rigidizan o contraen su rango de posibilidades, incrementan la inculpación y los sentimientos negativos (Fried Schnitman, 2005, p.2).

Dentro de este marco y en relación a la idea anterior nos interesa el abordaje de Fisas (2006), sobre el conflicto

Proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflictos), que puede ser positivo o negativo según se aborde o determine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en Paz) por las mismas partes con o sin

² En esta tesis entendemos por participantes, partes o actores en un conflicto: a las personas que son partícipes principales o directos en un conflicto.

ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas (Fisas, 2006, p. 29-30).

Nuestro objeto de estudio se enmarca en el Pensamiento Sistémico por lo que se abordan las narrativas, los contextos, los procesos dialógicos, la comunicación. Los principios de la Teoría General de los Sistemas pueden enriquecer la mirada sobre el conflicto y las formas de gestión. La perspectiva sistémica nos posibilita centrar nuestro interés en la comunicación interpersonal y en el aprendizaje, permite detectar recursos e interconexiones; y poner el énfasis en la recuperación de los procesos y fortalezas personales y relacionales. Asimismo, actúa en el reconocimiento de las formas, la diversidad de significados y narraciones, las dimensiones éticas de lo relacional, en el sostén de la trama común, es decir, en lo que acontece entre las personas.

Descripción del contexto social³

La investigación empírica, como venimos mencionando, se desarrolló con un grupo específico de seis mujeres de una determinada comunidad barrial ubicada en la zona sur de Rosario, Provincia de Santa Fe⁴. El barrio donde residen presenta características socioculturales de las cuales mencionamos algunos indicadores: integración a la planta urbana mediante calles pavimentadas,

³ Los datos que utilizamos para la construcción de este apartado fueron obtenidos del: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) Encuesta Permanente de Hogares e Informes técnicos correspondientes a los años 2019/2020, www.indec.gob.ar y de la Universidad Católica Argentina, - Programa LA DEUDA SOCIAL - Barómetro de la Deuda Social Argentina - Serie del Bicentenario e Informes regionales sobre condiciones de vida en aglomerados urbanos- Años 2019/2020 - www.uca.edu.ar

⁴ Para resguardar la identidad de quienes participan no especificamos más datos de las entrevistadas. Hacemos referencia al tema en el Capítulo IV Presentación análisis de los datos. Aspectos éticos de la investigación

escuelas públicas y privadas de diferentes niveles, vecinales y emprendimientos comunitarios. Asimismo, se evidencia un elevado índice de analfabetismo, viviendas con algunos déficits de infraestructura y servicios, falta de trabajo, una mayoría de jóvenes que no terminan la escuela primaria y situaciones de conflictos con presencia de cierta intensidad de violencia que lleva a la escalada. Estos conflictos, en algunos casos, están vinculados con el narcomenudeo, así como a otras variables económicas sociales.

PLANTEO DEL PROBLEMA – JUSTIFICACIÓN

A partir del contexto socio-geográfico explicado anteriormente, surgen diversos interrogantes acerca de los conflictos, las acciones para su gestión, y sus repercusiones. Esto permite generar nuevas conceptualizaciones para comprender y explicar, desde un abordaje de la Teoría General de los Sistemas, el tipo de estrategias y recursos personales utilizados por los actores de este tipo de situaciones.

La generación de conocimiento acerca de este fenómeno nos permite dejar planteada una problemática de gran relevancia social, y nos habilita a recuperar los recursos propios de una comunidad barrial, así como acceder a otras herramientas necesarias para una mejor interacción comunicativa ofreciendo un nuevo punto de vista sobre la manera de mirar dicha interacción comunicativa. En este contexto las personas pueden posicionarse activamente frente a los conflictos y preguntarse cómo pueden tomar forma posibilidades que no existen aún.

Buscamos conocer e investigar reflexivamente junto a las protagonistas de la comunidad, a través de sus narrativas, cómo gestionan sus situaciones conflictivas, la recuperación y reflexión sobre sus acciones en la vida cotidiana.

Pregunta central

Por consiguiente, en este contexto, planteamos la pregunta central que nos guiará en esta investigación:

- **¿Cómo relatan, las vecinas de un sector de la zona sur del Gran Rosario, su gestión de los conflictos interpersonales?**

De este interrogante central se deriva la siguiente pregunta involucrada dentro de esta problemática:

- **¿Cuáles son las acciones que se narran como parte de la gestión del conflicto?**

En relación a estas preguntas o interrogantes es que podemos establecer como objetivo general de la misma el siguiente:

Objetivo General

Identificar las acciones que se enuncian en los relatos de las entrevistadas respecto de la gestión de los conflictos interpersonales

CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE

En función de las preguntas de investigación mencionadas en el capítulo anterior y teniendo en cuenta nuestro objetivo de investigación, en este apartado nos centraremos en desarrollar el estado del arte a fin de dar cuenta de las principales investigaciones y del marco teórico que son el sustento de nuestra tesis. Gran parte del material analizado proviene de autores de diferentes campos disciplinares y se refieren principalmente a los aportes de la teoría del conflicto, sus modos de gestión, los diferentes tipos de instrumentos, estrategias y métodos de abordajes.

Nuestro trabajo se basa en los principios teóricos y metodológicos del pensamiento sistémico. Puntualmente nos referimos a la aplicación de los principios del pensamiento sistémico en el análisis y reflexión acerca de los relatos obtenidos a través de las entrevistadas.

El objetivo es valorar, basándose en experiencias prácticas concretas relatadas por sus protagonistas, cómo el pensamiento sistémico puede ayudar a que los procesos de acciones desplegadas en la gestión de conflictos sean comprendidos y explicados.

Estudios Previos

En cuanto a los estudios previos relacionados directamente con el problema planteado, es decir, gestión de conflictos interpersonales en un barrio de la ciudad de Rosario, no se encontró suficiente material. Sin embargo, existe una gran variedad de relevamientos realizados en gran diversidad de contextos que nos permiten, por analogía, aproximarnos conceptual y empíricamente a acciones relevantes creadoras de sentido y asimismo generadoras de prácticas sociales e interacciones comunicacionales transformadoras.

Agrupamos los estudios realizados en las siguientes dimensiones:

- a- Con respecto a la construcción de redes de vínculos y las formas de comunicación:

Si nos asumimos como seres que viven en una red de vínculos entonces se hace cada vez más necesario preguntarse por las formas y los modos de gestión positiva de las situaciones conflictivas que generan dichos vínculos (Pearce, B. 2010; Sluzki, C. 1998; Fried Schnitman D. 2008^a; Fuks, S.I. 2011; Bateson, G. 1991; Vecchi S. 2000).

- b- En relación con las narrativas e interacciones comunicativas:

Éstas han sido tratadas, entre otros, por Farinango Cabezas (2013), quien expresa que la comunicación desde el interaccionismo simbólico se ve como un proceso social donde las personas interactúan para crear significados compartidos en contextos determinados. También resultan de interés los estudios de Paris Albert y Martínez Santamaria (2008), referidos a conflictos internacionales. Del mismo modo, los trabajos de Austin (1971), focalizados en los modos de comunicación en las diferentes culturas, resaltando que la comunicación y el lenguaje son medios para la transformación pacífica de los conflictos.

- c- Los aspectos contextuales (socio-geográficos, culturales):

Estos aspectos se encuentran desarrollados en Correa Muñoz, G; Valdés Guerra K. (2010). Estas investigadoras hablan de la construcción del tejido social y de la sana convivencia-. En la misma línea, Galtung (1984) ha trabajado este aspecto en temas vinculados con conflictos internacionales.

- d- Con respecto a la incorporación, desarrollo, aprendizaje de herramientas y estrategias, y sus modalidades de implementación: En este aspecto resultan de interés los análisis prácticos de Moore (1995) a partir del estudio de procesos, y los de Fisher, Ury y Patton (1991) sobre la negociación y los sistemas de estrategias para la gestión de conflictos.

e- En relación a las estrategias de comunicación:

Gavilánez Guerrero (2015) aborda categorías ambientales, económicas y políticas en torno a los proyectos de separación de residuos sólidos urbanos, y analizan cómo las estrategias comunicacionales generan consensos y comportamientos cooperativos respecto al manejo de residuos, en los habitantes de un barrio de la ciudad de Quito. Así, expresan que la comunicación desde el interaccionismo simbólico se entiende como un proceso social donde las personas interactúan para crear significados compartidos.

Por su parte, Laverde Cuéllar, Molina Muñoz y Oviedo Montaña (2017) desde su expertise presentan los resultados de una investigación desarrollada durante febrero de 2015 y abril de 2016, la cual tuvo como propósito crear un plan estratégico de comunicación pensado desde el área de comunicación estratégica, con el fin de visibilizar el quehacer de una institución; legitimar su labor, y construir vínculos con sus grupos de interés.

Otros autores como García Saavedra (2020) trabaja sobre la comunicación interpersonal y el manejo de conflictos para poder mejorar la calidad de atención de los pacientes, identificando las evidencias publicadas sobre la comunicación interpersonal y el manejo de conflictos del personal de salud. Según las teorías que se utilizaron para encaminar la variable de comunicación interpersonal, Zayas Agüero (2012) aseveró que la comunicación es un proceso importante dentro del ámbito laboral, ya que los procesos dependen de su adecuado uso. Además, es una de las herramientas de gestión, que al ser llevada adecuadamente, logra en el personal motivación, compromiso, y mejora el clima organizacional, generando en el trabajador mejores rendimientos. Asimismo, Chiavenato (2007), manifestó que, si bien existen tres formas de manejar el

conflicto dentro del ámbito laboral, los estudios demostraron que la negociación fue la estrategia más utilizada.

Correa Muñoz y Valdez Guerra (2010) aportan elementos de la pedagogía social, en los espacios interactivos con las y los miembros de una comunidad, para facilitar el reconocimiento de los conflictos, la reflexión conjunta sobre ellos, la búsqueda de soluciones pacíficas y la sana convivencia social.

Resultan también relevantes en este sentido, los aportes al tema que hace Arce Rojas (2018). Si bien su trabajo se encuentra enmarcado en la experiencia escolar, manifiesta la necesidad de ayudar en la búsqueda y respaldo de claves que contribuyan a mejorar las relaciones sociales, ante el desafío que suponen las formas de abordar las contradicciones, tanto en escenarios macro como micro sociales, invitando a pensar el abordaje de los conflictos con perspectiva de transformar realidades complejas.

Encontramos contribuciones al análisis de la complejidad de las relaciones humanas y sus interacciones en la Tesis doctoral antes mencionada de Arce Rojas (2018). Por otra parte, los antecedentes también destacan la relevancia de los diversos y variados programas, entre otros, los Programas de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-HABITAT 2010) en co-publicación con Universidad Alberto Hurtado de Chile e instituto de estudios ISER.

Consideraremos fundamental en este tema el trabajo de Galtung (1984) denominado “¡Hay alternativas! 4 caminos hacia la paz y la seguridad”.

En el trabajo de Matta (2016) observamos el análisis etnográfico de las formas en que diferentes habitantes de una ciudad media del centro de la provincia de Buenos Aires tramitan parte de su conflictividad vecinal, en el marco de un centro municipal de mediación comunitaria, puso de relieve las complejas tramas simbólicas que articulan singulares ideas locales de justicia y de vecindad.

La especialista colombiana Ortegón Medina (2018) describe diversas relaciones de conflicto y convivencia de la comunidad desplazada a causa del conflicto armado interno en el departamento de Sucre, Colombia.

A nivel teórico conceptual se abordan referentes que observan el conflicto desde la perspectiva del comportamiento de los actores: sus intereses, estrategias y concibiendo, también, como dinamizador social ya que es desde allí que se pueden construir con la comunidad iniciativas que fortalezcan la convivencia y permitan una gestión no violenta de los conflictos que posibilite un fortalecimiento del tejido social en este nuevo contexto.

Pearce B. (2001) desarrolla un perfil teórico novedoso con “El Manejo Coordinado del Significado” (Coordinated Management of Meaning, CMM). Ésta es una teoría de la comunicación extensamente utilizada como herramienta heurística interpretativa en contextos de comunicación interpersonal –terapia, resolución de conflictos, etc. Esta teoría ha guiado un proyecto colaborativo multianual de acción comunitaria que abarca toda una ciudad, en el que se ha expandido el CMM desde una teoría interpretativa hacia una teoría práctica y desde los contextos interpersonales a los públicos. En ese trabajo realizado por Pearce, se describe la evolución de la teoría del CMM y las prácticas de trabajo desarrolladas en dicho proyecto por el Consorcio para el Diálogo Público.

En el desarrollo del mencionado proyecto se confirmó la utilidad de considerar la comunicación como el proceso social primario siendo esta la tesis central de la teoría, y se avanzó en la elaboración de seis de sus conceptos: coordinación, forma de comunicación, episodios, fuerza lógica, posición de la persona y reconstrucción contextual.

Un grupo de especialistas y profesionales en comunicación, a mediados de los años noventa que empleaban el CMM, crearon el Consorcio para el Diálogo Público (Public Dialog Consortium, PDC), una organización sin fines de lucro dedicada a mejorar la calidad de las comunicaciones públicas. La experiencia recogida, por el proyecto de Pearce, B. aumentó la confianza en el rasgo primordial del CMM (la consideración de la comunicación como proceso social primario) y nos llevó a ampliar de modo significativo seis conceptos: la coordinación, las formas de comunicación, los episodios, la fuerza lógica, la posición de la persona y la reconstrucción del contexto.

CAPÍTULO II: MARCO PARADIGMÁTICO

Nos posicionamos epistemológicamente, como lo expresamos en la introducción de nuestra tesis, en el Pensamiento Sistémico, el Construccionismo Social. Este paradigma nos permite explorar los procesos de interacciones comunicacionales, los contextos, los significados, las narrativas y la reflexividad. Dicho pensamiento favorece el tipo de reflexión crítica que nos permitió, desafiando el pensamiento lineal, observar, identificar y comprender, en los relatos de las entrevistadas los significados de las acciones y sus repercusiones.

Los términos “Sistemas” y “Pensamiento Sistémico” ya habían sido usados por distintos científicos, pero es Von Bertalanffy (1986) quien sistematiza y da forma a la Teoría General de los Sistemas, con sus concepciones de sistemas abiertos y elementos interrelacionados como un todo. En un sentido amplio, la Teoría General de los Sistemas, surge para estructurar los conceptos, los isomorfismos formales, las estructuras en común de los sistemas particulares; implica un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales. La idea general es que los sistemas sociales –como sistemas vivos- no son solamente complejos sino además adaptativos, es decir, con capacidad de aprender, adaptarse, autorregularse, organizarse y cambiar.

Este enfoque teórico vivencial jerarquiza los contextos, lo relacional, lo comunicacional y a su vez, evidencia la necesidad de estudiar aspectos particulares de un proceso⁵ a partir de diversas disciplinas.

García (2006) expresa con respecto a lo que es un sistema y su visión

Si llamamos sistema a todo conjunto organizado que tiene propiedades, como totalidad, que no son propiedades de sus

⁵ “Un proceso es un cambio o una serie de cambios que constituye el curso de acción de relaciones causales entre eventos” (García, 2006, p. 138)

elementos tomados aisladamente, la organización del sistema que determina su estructura será un emergente de las relaciones entre sus elementos, incluyendo las relaciones entre esas relaciones, visión imposible de tener desde una metodología de la fragmentación (García, 2006, p.117).

Por su parte, la perspectiva construccionista se apoya en una posición filosófica que privilegia la naturaleza constructiva y social de las realidades y las interrelaciones, parte del principio que no existe una sola realidad de forma objetiva e independiente. Ello se debe a que vivimos en universos de significados contruidos en las interacciones sociales. Esto implica que las realidades son subjetivas y están atravesadas por los contextos culturales, históricos y sociales.

Pearce, B. (1994) menciona, entre otros, a los pragmatistas norteamericanos George Herbert Mead Ludwig y Wittgenstein, y refiere como uno de los puntos de apoyo del Construccionismo Social a la Teoría de los Sistemas, al decir: “La teoría de los Sistemas incluye a Gregory Bateson con su maravillosa capacidad para pensar sistémicamente” (Pearce,1994, p. 272). Para este autor, “la sustancia de nuestros mundos sociales está compuesta por nuestro producir y nuestro hacer” (Pearce, 1994, p. 276).

La perspectiva construccionista está centrada en el significado de las acciones, vivimos en mundos de significados, y cobra vital relevancia su vinculación a las acciones e interacciones relacionales. Como expresan los especialistas en gestión de situaciones conflictivas Díez y Tapia (1999) al referirse a este pensamiento: “Así aparece el "construccionismo social", incorporando el componente social a la idea de la construcción de la realidad. Para los construccionistas, la explicación y la comprensión del mundo son, en sí mismas, formas de acción social” (Diez y Tapia, 1999, p. 127).

En este marco y a continuación, presentaremos los conceptos, enfoques e ideas centrales que guiaron nuestra investigación.

Enfoques acerca de la Vida Cotidiana

En la diversidad cambiante de formas, redes y contextos, el ser humano va construyendo su propio espacio y desarrolla su propia vida interactuando con otros. Planteamos que una forma de concebir nuestro bienestar es a partir de las interrelaciones y de cómo se co-construyen, principalmente a partir de los procesos comunicacionales. En relación con la importancia que le otorgamos a las interacciones relacionales del tejido social al que pertenecemos coincidimos con lo expresado por Peter Senge.

Quando pertenecen al mismo sistema, las personas, a pesar de sus diferencias, suelen producir resultados similares. La perspectiva sistémica nos dice que debemos buscar más allá de los errores individuales o la mala suerte para comprender los problemas importantes. Debemos mirar más allá de las personalidades y los acontecimientos. Debemos examinar las estructuras que modelan los actos individuales y crean las condiciones que posibilitan cierto tipo de acontecimientos (Senge, 1991, p. 24).

Al respecto, Shotter afirma que “debemos entender nuestras mayores habilidades conscientes como construcciones sociales, como logros que sólo podemos alcanzar con la ayuda de los demás” (Shotter, 2009, p. 32)

Construimos parte de nuestro posicionamiento⁶, en las situaciones que se nos presentan en la vida cotidiana en la que estamos inmersos. Es decir, cuando actuamos en cualquier ámbito de nuestra vida, lo hacemos como seres totales, complejos, acompañados de nuestras emociones, pensamientos, creencias, expectativas, historias personales, acciones. Podríamos decir que es en ese

⁶ El término “posicionamiento” ayuda a enfocarse en los aspectos dinámicos de los encuentros, en contraste con la manera en la que el uso del término “rol” sirve para enfatizar los aspectos ritualísticos, estáticos y formales. Brownyny Harré (2007 P.30).

ámbito concreto de la vida cotidiana, en donde nos desarrollamos, que definimos nuestro modo de vida, y se construyen parte de las narrativas y metáforas que la atraviesan.

A su vez, en esos contextos más inmediatos y en los que participamos directamente, no estamos aislados, somos influenciados y viceversa, en mayor o menor medida, por las situaciones que se generan en contextos sociales más amplios.

Entendemos la vida cotidiana dentro del conjunto de las estructuras sociales y no como algo autónomo, aislado. Las relaciones interpersonales que se conforman y desarrollan en un determinado espacio están influenciadas por los sucesos de un tejido social más amplio que las abarca.

Pearce, B. (2010) refiere a los acontecimientos en apariencia rutinarios de la vida diaria, como no homogéneos. Según esta perspectiva, las acciones que coordinamos con los demás en nuestras vidas diarias a menudo están llenas de caos e incertidumbres. Los acontecimientos no siempre se desarrollan de manera predecible y estructurada, muchas veces nos enfrentamos a situaciones imprevistas, obstáculos inesperados y cambios rápidos y repentinos que pueden hacer que las cosas se sientan caóticas.

La consecuencia de esto es que la vida diaria no es algo particularmente ordenado donde se puede encontrar soluciones razonables a los problemas, sino que, a un lugar fluido y complejo, en el que cada acción se ubica en la intersección de múltiples lógicas y que éstas se pueden reforzar, ser irrelevantes o contradecirse. A veces, nos sentimos “obligados” por estas lógicas de significado y acción a ejecutar acciones que son mutuamente excluyentes; en otras ocasiones, quedamos confundidos con lógicas que se entrecruzan de manera extraña (Pearce, 2010, p. 90).

La vida cotidiana es un área en permanente construcción, donde pensamos, vivimos y sostenemos los sistemas relacionales de los que formamos parte, y que a su vez, están impregnados de la cultura del propio lugar. Esto implica rescatar la riqueza que aporta la multiplicidad de perspectivas y las transformaciones que surgen en los encuentros cotidianos y en las prácticas del día a día, de los sujetos en un contexto social y temporal dado.

Partimos de lo antedicho y consideramos el contexto más amplio en el cual transcurre la vida de las personas. Tomamos para ello el concepto de “red social” de Sluzki (1998), y cómo constituye un elemento importante en las relaciones personales de la vida cotidiana. El mencionado autor considera que, desde que nacemos, los seres humanos formamos parte de una trama interpersonal, nuestra red social, que nos moldea y que contribuimos a moldear. La misma en un inicio está constituida por nuestra familia, y a medida que vamos creciendo se extiende a amigos, compañeros de estudio y de trabajo, de actividades deportivas, etc.

El autor la define como:

(...) la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad. Esta red corresponde al nicho interpersonal de la persona, y contribuye sustancialmente a su propio reconocimiento como individuo y a su imagen de si (...) la red social personal puede ser registrada en forma de mapa mínimo que incluye a todos los individuos con los que interactúa una persona dada (p.42).

Esto significa que todos los miembros de una comunidad están interconectados en una red de relaciones, donde el comportamiento de cada uno de sus miembros influye y depende del comportamiento de otros.

Enfoque acerca del conflicto

El conflicto es una condición humana presente en nuestra vida personal, familiar y social y en las relaciones entre comunidades, pueblos y estados, puede entenderse como una dinámica natural e inherente a las relaciones entre seres humanos. En esta tesis el término conflicto o situación conflictiva⁷ se referirá a conflictos interpersonales que se generan y desarrollan de manera directa dentro de una interacción determinada. Regularmente se refieren a conflictos entre compañeros de trabajo, vecinos, familiares, amigos, conflictos entre personas donde las emociones y la convivencia en la vida cotidiana son piezas importantes de la relación entre los participantes. En relación a esto, entendemos por interacciones, a las acciones que se dan dentro del marco de una relación entre sujetos.

Las sociedades, las disciplinas científicas, las filosofías muestran interés por los conflictos y su solución, han aportado al desarrollo de la ciencia del conflicto, llamada conflictología, buscando una compilación del conocimiento sobre el mismo, un acercamiento conceptual y centrándose en su análisis y comprensión desde una perspectiva integradora. A su vez no se trata solo de conceptos sino de entender las implicancias que tiene en la vida cotidiana de las personas y en las maneras, las acciones y estrategias que se adoptan para solucionarlo

Se han elaborado diversas definiciones y descripciones sobre conflicto por numerosos autores, para contextos y usos muy diferentes, sin pretender exhaustividad, hacemos referencias a algunos autores y algunas definiciones con enfoques en diferentes aspectos del mismo.

⁷ Seguimos al autor Ayala Peñaranda (2013) Existe de manera no académica un elevado número de sinónimos para referirnos a conflicto; un ejemplo puede ser la idea que tenemos de “pleito” o de “problemas” de “inconveniente” o, como en Estados Unidos, de “situación” (situation) y de otros sinónimos que utilizamos para llamar a nuestro “conflictos” de otra manera” (p. 81).

En el análisis realizado por el autor Ayala Peñaranda, se pone el acento en los intereses y el proceso de desarrollo, es así que el conflicto es considerado “un proceso que implica de manera interna un choque de intereses, los cuales pueden ser analizados y, algunas veces, resueltos; lo que depende de la voluntad de las partes” (Ayala Peñaranda, 2013, p 80).

En concordancia con una visión de construcción y proceso, emerge lo positivo del conflicto, una oportunidad de aprendizaje y con posibilidades de ser resuelto favorablemente por las partes. “

Las autoras, Arechaga, Brandoni, Risolía (2005) al delimitar el objeto de conocimiento esbozan sobre la concepción que se tenga y la influencia de la subjetividad en los mismos:

Comprender el modo en que se construyen los conflictos interpersonales y cómo se juega la subjetividad de los disputante en el tema en discusión es central para operar sobre esa realidad. La concepción que sobre los conflictos posean los operadores redundará directamente en la forma en que intervengan en ellos (p. 13).

En efecto, el conflicto es un proceso que se construye de manera conjunta por las partes involucradas y un elemento clave es la interdependencia, que implica reconocer que los sujetos o partes involucradas en el conflicto están interconectadas y que sus acciones tienen mutuas repercusiones. A su vez, no se compone solamente por “lo que sucede” sino por el significado que los seres humanos atribuimos a “lo que sucede” en esa situación conflictiva⁸. Y estos significados están basados en nuestra cultura, nuestras experiencias y

⁸ En esta tesis utilizamos los términos conflicto y situación conflictiva, indistintamente

conocimientos que tenemos acumulado. Las autoras mencionadas, especialistas en tema mediación lo expresan claramente.

Una misma situación puede ser conflictiva para unos sujetos y no para otros, quienes hablarían de un inconveniente, una molestia o ni siquiera registraron esa situación. Se arma un conflicto cuando algo es indicado por alguien como conflictivo, en el marco de una estructura de significación (Arechaga, Brandoni, Risolía, 2005 p. 26).

Todo conflicto implica un modo particular de interacción social, que nace y se desarrolla en un marco geográfico, sociopolítico, cultural e histórico. La conflictividad se mantiene en el marco de la interrelación entre las personas, de las instituciones, organizaciones y ámbitos de las que son parte y en el marco de los procesos de cambio y transformación social. Un enfoque contextual de las situaciones conflictivas cotidianas propone centrar la atención en las condiciones sociales —entendidas éstas en sentido amplio— dentro de las cuales los mismos se originan. En esta dirección, las autoras mencionadas anteriormente, se expresan al respecto.

Según la perspectiva del construccionismo social los contextos tienen suma importancia: siempre actuamos desde y hacia contextos. El contexto en que nos encontramos prefigura cómo debemos actuar. Es decir que rara vez carecemos de nociones acerca de qué acciones son adecuadas, cuáles no, cuáles se requieren y cuáles son permitidas. No siempre, sin embargo, elegimos actuar en la forma prefigurada y, cuando lo hacemos contrariando esa prefiguración, a veces modificamos el contexto. Por lo tanto, actuamos hacia un contexto que puede ser muy distinto de aquel desde el cual habíamos comenzado a actuar (Arechaga, Brandoni, Risolía, 2005 p. 51).

Seguimos los aportes de Suares (1996) que considera que el conflicto no puede ser abarcado totalmente dentro de una definición porque quedan elementos por fuera y lo caracteriza como un proceso co-construido por las partes.

Un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanecer relativamente estacionario. Que se da entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos pequeños, grandes grupos, la interacción puede darse entre dos personas, entre dos grupos, entre una persona y un grupo, etcétera. En el que predominan las interacciones antagónicas sobre las interacciones atractivas o atractores. Interacciones en las cuales las personas que intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, sus pensamientos, sus afectos y sus discursos (p. 78).

Consideramos que hay una estrecha relación entre los conflictos y las acciones que los sujetos generan como respuesta al mismo; encontramos que se organiza un proceso de toma de decisiones en esa co construcción de la situación, que está atravesado por múltiples variables de contexto, por creencias, por valores y también en algunas ocasiones por la actuación de los terceros. Todas estas variables influyen, de alguna manera, en ese proceso de decisión personal, sobre qué acciones despliego para dar respuesta a la situación conflictiva de la que soy parte. En este juego de interrelación en la co construcción del conflicto, los terceros cobran un papel preponderante, que puede aportar enfoques a la situación conflictiva en respaldo a la promoción del enfrentamiento o del dialogo. Estos terceros mencionados pueden ser actores externos, de afuera (vecinos, neutrales, observadores) o actores relacionados con las partes en conflicto (parientes, amigos).

De acuerdo al enfoque teórico de Ross, Marc (1995), las culturas tienen una notable influencia en los conflictos, hay que tener en cuenta los intereses socio estructurales y las disposiciones psico culturales y como estos perfilan en una determinada sociedad la intensidad de los conflictos. Para el autor “La cultura del conflicto se refiere a las formas complejas por las que las instituciones, prácticas y normas de una sociedad producen un patrón de conflictividad” (p. 273). Remarca la importancia de reconocer estos patrones, intereses y las interpretaciones en una cultura determinada e intentar tratarlos directamente para manejar el conflicto de una manera más productiva.

Según Lederach, (2000) el conflicto es una paradoja, porque supone una interacción entre dos adversarios que compiten por sus intereses, pero que a la vez han de cooperar para llegar a acuerdos. Para el autor, las personas dentro de una situación conflictiva no están dispuestas a escuchar al otro y sus razones, son intransigentes e inflexibles ante las posturas que la otra parte asume en el conflicto. Esta interdependencia nos hace ver el conflicto como primordial y necesario para el crecimiento de las personas. A su vez, considera esencial pensar el conflicto en términos de estructura, refiere a un esquema en donde es necesario relacionar tres aspectos: proceso-personas-problemas

Sluzki, C (2005) mira las situaciones conflictivas y se basa en un modelo evolutivo para comprenderlas y propone una secuencia de pasos o etapas que van de un extremo (conflicto abierto) al otro extremo (integración total). Estas etapas que para Sluzky son: confrontación – tregua – colaboración – cooperación-interdependencia – integración total, cuentan con características propias, entre ellas se producen flujos y reflujos continuos influenciados por las variables del contexto. A su vez, en cada etapa reconoce emociones que le son propias y que a su vez son justificadas por acciones generando anclajes al conflicto.

En los relatos de las partes conflictuantes estos anclajes se cristalizan en narrativas de “víctimas” y “victimarios” – “buenos y malos”.

En las actitudes que impregnan nuestra cultura aún continua vigente la visión del conflicto como opuesto a oportunidad, cambio y crecimiento. En consonancia las respuestas de solución a las situaciones que el mismo genere estarán vinculadas: con polaridades: la fuerza - la debilidad, ganador - perdedor. Dejando de lado la posibilidad de ver a la otra parte en el conflicto como alguien con quien generar alternativas de solución.

En algunos enfoques podemos encontrar referencias al conflicto como algo negativo y en oposición a oportunidad de cambio.

Es un sistema social interactivo, comunicativo, según una doble dependencia o principio de contingencia: mis acciones se entrelazan con las acciones de los otros...”; “...El conflicto provoca una integración demasiado fuerte de las partes (como una dependencia recíproca, que restringe la libertad), lo que genera un sistema cerrado, refractario al entorno (salvo intervención violenta) y parasitario al sistema social (consume recursos de todo tipo) (Luhman, 1998; 2007).

Según el estudio de Redorta (2004), el conflicto algunas veces toma un curso semejante con lo cual se puede llegar a dilucidar cuál será su desarrollo. Su enfoque teórico se basa en crear para su análisis y comprensión, una estructura “multipolar” compuesta de elementos subjetivos y elementos tales como las vivencias, las expectativas, el ciclo, las normas, el ámbito y la complejidad.

Desde la tradición jurídica se pone en evidencia una cierta tensión entre una norma y la vida cotidiana con sus innumerables situaciones de conflictos. Si bien la mirada sobre el derecho no se agota en la “*cascada normativa*” como expresan Grunje y Botero Bernal (2008, p. 340), existen lagunas, miradas fragmentadas y contradicciones dentro del sistema jurídico para poder dar una acabada respuesta de gestión al complejo andamiaje del conflicto en sí.

Según estos autores, debemos tener presente la epistemología del derecho en general, y el forjado en la concepción iuspositivista⁹, con su concepción general, jerárquica y unitaria del derecho. Esto conlleva a considerar que el ordenamiento jurídico es solo ordenamiento normativo.

“Entonces la mirada sobre el derecho no se agota en la cascada normativa (que no obstante, no puede ignorarse por su importancia explicativa, al menos para los sistemas jurídicos nacionales) pues abarca otros tópicos como los siguientes 1) las relaciones entre los subsistemas jurídicos entre sí 2) las relaciones entre el sistema jurídico con otros sistemas (entorno) 3) la función de los diferentes subsistemas jurídicos 4) la estructura del sistema jurídico; 3) la función de los diferentes sub sistemas jurídicos 4) la estructura del sistema jurídico como los más importantes” (Grunge. y Botero Bernal, 2008, p. 341).

Frente a lo expuesto hasta aquí nos preguntamos por la forma de operar de estas normas ante situaciones conflictivas en el desenvolvimiento cotidiano dado que estas normas no incluyen en sus descripciones las valoraciones del entorno donde suceden los hechos.

“Esto nos lleva a considerar al positivismo normativista o estructuralista, al realismo funcionalista y al iusnaturalismo como miradas insuficientes del derecho, observaciones parcializadas, fragmentadas, ignorando así un complejo andamiaje, como el que presenta el derecho en el mundo globalizado de este siglo XXI” (Grunge. y Botero Bernal, 2008 p. 342).

⁹ El iuspositivismo parte del supuesto de que el derecho no es más que la expresión positiva de un conjunto de normas dictadas por el poder soberano.

Abordar al conflicto y su gestión desde un paradigma positivista, se volvería muy limitado, lineal y determinante. A su vez, reconocer que la realidad es compleja y no sigue lógicas lineales, puede generar una sensación de cierta “incapacidad” de acción o “perturbación” ante la inestabilidad y la incertidumbre. Sin embargo, entender estas características como posibilidad de que una causa de lugar a múltiples efectos, permite entender el conflicto en su complejidad como una posibilidad de cambio y de mejora de las situaciones.

El enfoque exclusivamente jurídico resulta insuficiente en la comprensión del conflicto y en su gestión y por otra parte, la necesidad de afianzar la Paz como valor universal, ha derivado en la búsqueda de metodologías compatibles con dicho valor para poder alcanzarlo. Ello implica la apertura hacia un futuro más acorde a las aspiraciones de una sociedad que gestione sus conflictos de una manera diferente, donde la Justicia y la Paz no sean meros valores declarativos sino realidades tangibles.

El Pensamiento Sistémico proporcionó además de una vasta y multifacética producción científica, un modelo general no enraizado en un campo específico, que operó una modificación de carácter cualitativo, e influyó, entre otras, en la visión de las situaciones conflictivas en los complejos procesos interaccionales. El aporte del pensamiento sistémico en estructuras en red¹⁰, posibilita la detección de patrones de retroalimentación (feedbackloops)¹¹, como por ejemplo determinadas acciones en el conflicto que conducen a una “escalada” del mismo. Entendemos por Escalada - Desescalada en un conflicto al mecanismo de acción-reacción, con un aumento de intensidad progresivo, así

¹⁰ Red: Estructura de comunicación que permite el intercambio de energía, materia e información, entre los elementos o subsistemas del sistema (Rosnay p. 86) Citado en (Francois, 1992, p. 146)

¹¹ Retroalimentación (= feedback): Proceso auto -mantenido en el cual el egreso ejerce una acción de retorno sobre el ingreso. (Francois, 1992, p.152)

hasta llegar a una confrontación extrema. La escalada podría alcanzar una fase destructiva.

Considerando los aportes de López Martínez, (2004 p.1092) quien expresa: “El concepto de “escalada” ha sido ampliamente aceptado por la literatura científica para recoger una “expansión secuencial de la amplitud o intensidad del Conflicto”.

A partir de lo antes dicho, Suares, (2002) hace hincapié en tácticas positivas y negativas, cuando dice:

La escalada se da cuando a las tácticas negativas el otro responde con tácticas negativas simétricas o no. De igual manera a las tácticas positivas de una parte el otro puede responder de tal manera que estas fallen, lo cual lleva al fracaso de la cooperación (p. 53).

Tanto en lo macro como en lo micro, las respuestas a las situaciones de conflicto que se nos presentan, tal como se ha constatado muchas veces con dolor, no pueden provenir desde la misma lógica del conflicto.

El enfoque sistémico, considera los conflictos como fenómenos complejos que involucran múltiples elementos interrelacionados, busca comprender cómo los diferentes sistemas y subsistemas que lo componen interactúan entre sí y contribuyen al conflicto en su conjunto. Desde la perspectiva de cultura de paz, el conflicto no se ve como algo de lo que no se debe huir sino como una oportunidad, y al transitarlos no se solucionan, se transforman.

Enfoque acerca de la comunicación y las interacciones comunicacionales

Se describe la interacción humana como un sistema de comunicación caracterizado por las propiedades y variables de los sistemas generales: el tiempo, la totalidad, la retroalimentación, la equifinalidad.

Para el enfoque de Bateson, Wiener y otros especialistas la interacción del hombre con su entorno, en el sentido más amplio, se realiza mediante la comunicación, una forma específica de intercambio de información que se da simultáneamente en múltiples niveles: cerebrales, díadas, familias, grupos de pertenencia profesionales, el mundo simbólico y de la cultura (Wainstein, 2002, p.140).

La comunicación es el centro de la construcción de la realidad, trascendiendo los procesos individuales de simple transmisión de información. Las personas participamos de la comunicación, la cual no debe ser considerada de manera aislada al contexto, porque es el contexto, precisamente, lo que le da sentido, produciéndose una constante retroalimentación. Sobre las investigaciones de Bateson en relación al otorgamiento de sentido en las interacciones nos explica Wainstein:

La búsqueda Batesoniana se orientó en realidad hacia una generalización de las cuestiones fundamentales de la lingüística: de todos los sonidos ¿cuáles elige una cultura para constituir y legitimar una lengua?, y luego: de todas las posibilidades que abre una lengua ¿cómo se construye el sentido en la particularidad de cada frase que entendemos como dotada de sentido y referencia? Sentido porque está informada de significación, y referencia porque ocurre en un contexto o situación específicos (Wainstein, 2002, p. 141-142).

Sobre la noción de comunicación consideramos oportuno dar cuenta de la mirada que nos propone Winkin.

La comunicación se concibe como un sistema de canales múltiples en el que el autor social participa en todo momento, tanto si lo desea como si no: por sus gestos, su mirada, su silencio e incluso su ausencia. En su calidad de miembro de una cierta cultura, forma parte de la comunicación, como el músico forma parte de la orquesta. Pero en esta vasta orquesta cultural no hay director ni partitura. Cada uno toca poniéndose de acuerdo con el otro (Winkin, 1981, p. 6).

Siguiendo a Bateson (2002), la existencia de «códigos» del comportamiento personal e interpersonal, regularán su apropiación en el contexto y, por lo mismo, su significación. “Todo hombre viviría necesariamente (si bien de manera inconsciente) en y por los códigos, ya que todo comportamiento supone su uso” (Winkin, 1981, p. 22). El mismo autor explica que, como ocurre con los enunciados del lenguaje verbal, los «mensajes» procedentes de otros modos de comunicación carecen de significación intrínseca ya que sólo en el contexto del conjunto de los modos de comunicación, relacionado a su vez con el contexto de interacción, puede adquirir sentido la significación. Por otro lado, existen autores que proponen un análisis del *contexto* por oposición al análisis de *contenido*. En el modelo comunicacional desarrollado por Bateson se explica el funcionamiento del proceso comunicativo.

El ser humano orienta sus actos hacia las cosas (objetos, situaciones o personas) en función de lo que éstas significan para él, y ese significado surge como resultado de la interacción social que cada cual mantiene con su prójimo; es de hecho un proceso emergente de la actividad social humana. A su vez los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por las personas en un contexto social. (Wainstein, 2002, p. 144)

El axioma principal que podemos destacar de este enfoque comunicacional es que toda conducta humana es comunicación y que está siempre teñida de significación, que adquiere sentido en el contexto en el que las partes interactúan, y desde ese lugar pueden leerse los mensajes que se transmiten.

Así, en el ámbito de la gestión de conflictos, el nuevo paradigma del Pensamiento Sistémico enriquece notablemente la diversidad de modelos de intervención y de herramientas comunicacionales, generando una nueva conciencia de las partes entre sí sobre las posibilidades transformadoras (positivas) de las situaciones de conflicto. Hay un sinergismo tal entre las partes que cualquier cambio en la interacción de un elemento del sistema produce efectos en el resto de los elementos y asimismo del sistema al que pertenece, es decir como consecuencia de la interacción se genera una reacción que afecta y provoca de manera circular. En la interacción entre A y B, la acción de A afecta a B y su respuesta a su vez afecta la acción de A, contradiciendo el principio de las relaciones unilaterales entre elementos.

A partir de estos avances en la investigación de los sistemas abiertos en oposición a un modelo cerrado, se abre a la ciencia un nuevo marco teórico. Las interacciones complejas y circulares y lo que sucede en el fluido que se produce en el proceso de la misma, resultan interesantes para el Pensamiento Sistémico. La retroalimentación es la información que recibe el sistema abierto sobre los resultados de su propia acción, en la relación dinámica que mantiene con el medio. Las diferentes interacciones que se generan conforman entonces un sistema circular y auto modificador, pudiendo lograr los mismos objetivos por medio de actividades diferentes y partiendo de condiciones iniciales distintas.

Entre los autores que provienen del campo de la comunicación y del pensamiento sistémico se destaca Watzlawick, Bavelas y Jackson. Este último, al detenerse en la organización de la interacción, analiza la estructura de los procesos de

comunicación, y el principio de equifinalidad, donde refiere que “idénticos resultados pueden tener orígenes distintos, porque lo decisivo es la naturaleza de la organización” (Jackson, 1981: 123). Es así que en dos situaciones similares las personas pueden resolver de múltiples formas, llevándonos a pensar que una misma herramienta de gestión pacífica, utilizada en una situación funciona de una manera produciendo efectos transformadores y en otras no, en razón de sumarse otras variables. En oposición a esto, en los sistemas cerrados el final estará determinado por las condiciones iniciales.

Dada la complejidad del tema de esta tesis, debo señalar como perspectiva complementaria la mirada desde el construccionismo social, que nos permite comprender el mundo de los significados construidos por las entrevistadas. Tenemos en claro que un sujeto requiere de otro para significar la acción dentro de la relación. El construccionismo social y su idea de que los significados se construyen socialmente, incentivan a formas nuevas de comprensión acerca de las construcciones de esos mundos de significados construidos por los actores sociales en torno a una problemática.

Desde el construccionismo social se plantea que el lenguaje construye el mundo, no lo representa. A partir de este cambio epistemológico, la función del lenguaje es la construcción de mundos humanos, no sólo la transmisión de mensajes. Se propone la idea de que los seres humanos construyen la realidad a través del intercambio social, por ende mediante el lenguaje, dejando de lado la noción de que la mente refleja la realidad.

Siguiendo a Martínez Melella (2012) desde la óptica del construccionismo social consideramos que la comunicación es un sistema complejo, los diferentes fenómenos comunicacionales no deben aislarse de su contexto interaccional. Cada narrativa nos muestra cómo es la co-construcción entre las partes de una versión del problema y sus repercusiones.

Tanto los conceptos de la Teoría General de los Sistemas como los del construccionismo social, según Pearce, B. (2013), expresan que las conversaciones son algo que hacemos: yo hago-el otro hace-yo hago, como unidad más pequeña de una conversación. La comunicación se entiende como el proceso en donde se co-construyen formas particulares de ser humano.

Cuando se piensa seriamente en los actos como co-construidos y se pretende comprender la comunicación humana, la menor unidad de análisis debe ser una tríada de acciones. Para entender lo que acontece en un momento dado, ustedes deben considerarlo como co-construido por los eventos circundantes y en función de lo que sucedió previamente y de lo que sucederá después. Esta tríada es la unidad básica de análisis. (Pearce, 2013, p. 10)

Nos preguntamos, si los conflictos y sus acciones de gestión, tema central de nuestra tesis, se generan en las conversaciones que tenemos, en los modos y posicionamientos que ocupamos en esos juegos relacionales.

Cuando nos comunicamos, no solo estamos compartiendo información, sino que también estamos construyendo y co-creando significados. Los significados no existen de forma aislada, sino que se generan en el contexto de la interacción comunicativa. Cada persona interpreta los mensajes en función de sus propias experiencias, conocimientos y marcos de referencia, lo que influye en cómo se entienden y se atribuyen significados a los mensajes. Además, la comunicación también tiene un impacto en las relaciones entre las personas. A través de la interacción comunicativa, se fortalecen los vínculos emocionales, se construyen niveles de confianza y se desarrollan patrones de interacción. Las palabras, el tono, el lenguaje no verbal y elementos comunicativos pueden influir en la forma en que las personas se perciben.

Siguiendo a Pearce, B. (1994) su cuestionamiento gira en torno a ¿qué es lo que la gente hace cuando se comunica de la forma que lo hace?; ¿Qué tipo de relación están generando con la comunicación que tienen? El autor se refiere a dos dimensiones interconectadas y relacionadas la coordinación de acciones y la construcción de significados.

Los significados que le atribuimos a los hechos y a las relaciones están condicionados por su contexto receptor, es decir, por la red de supuestos y premisas que conforman nuestros mapas mentales, y su interacción con el entorno socio-cultural. Vivimos inmersos en mundos de significados que están íntimamente ligados a los modos de actuar.

Un camino posible en el proceso de comunicación, siempre según Pearce, es la comprensión de los mundos sociales en los que vivimos, los significados que otorgamos y el contexto donde esos significados cobran vida. Esto produce cambios entre las personas que conversan y el contexto donde se desarrollan esas conversaciones. Es en esas conversaciones donde podemos encontrar los recursos, las herramientas y las estrategias que nos señalan el camino en la forma de gestión. La importancia de mirar los múltiples niveles de contextos en los que vivimos, reconociendo que lo bueno, importante, necesario, en un nivel cambia cuando pasamos a otro nivel. A su vez, esos cambios se expanden porque son llevados a otros juegos comunicacionales en otros contextos. La comunicación es un juego donde estamos involucrados, explorando y girando constantemente. La invitación y la posible aceptación del otro son necesarias para la transformación de esa relación y su funcionamiento binario.

Para Shotter (2009) la comunicación no es individual, se crean conjuntamente relaciones, prácticas y significados; en las interacciones en algunos momentos se es “sacudido” por el otro.

Algunas veces, durante nuestras interacciones, ocurren eventos que son ligeramente diferentes de lo que normalmente esperamos. A su vez, solemos marcar dichos eventos diciendo que fuimos “sacudidos” por ellos, o “impresionados” o “movidos” o “conmovidos” por ellos. (Shotter, 2009, p. 31)

Por su parte, Fried Schnitman (2016) creadora del modelo generativo, considera que esta perspectiva facilita los procesos, refiere al montaje gradual en el tiempo de algo nuevo, una co construcción que realizan los sujetos de nuevos espacios de dialogo, compuesto de nuevas narraciones y aprendizajes y que pueden ser llevados adelante aún sin la asistencia de un profesional. Agrega en referencia a los procesos: “Procesos de creación dialógica entre personas que promueven la co-construcción gradual en el tiempo de posibilidades, coordinación de acciones y conocimientos, e innovaciones conjuntas” (p. 2). En el despliegue de este proceso, las personas transforman sus perspectivas, experiencias y descripciones para posicionarse de una manera diferente, cambiando de esta forma sus pautas relacionales; buscan la creación de un contexto que haga posible el surgimiento del diálogo y la innovación.

Las interacciones moldean y forman nuestras percepciones, emociones, acciones, interpretaciones: el encuentro con el otro complejiza nuestra manera de *estar siendo* (Fuks, 2011). Tal es así, que el modo en el que nos construimos comienza a cambiar cuando entablamos una interacción, que nos puede reforzar en la posición adoptada o sumergir en nuevas posibilidades que nos enriquecen.

Guiados por el construccionismo social, tal como lo venimos expresando a lo largo de nuestro trabajo, podemos decir que las historias que circulan en la sociedad conforman nuestras vidas y las vidas de las personas que nos rodean. En ese sentido, también las historias de vidas individuales –tanto las conocidas públicamente como las desconocidas- son pasibles de influir y ser influenciadas por esas interacciones, generando una cultura local. Asimismo, esa cultura local

particular, asociada y desarrollada en un contexto, cobra protagonismo en las emociones, acciones e interacciones de esos relatos de vida. Shotter hace notar esta característica.

Cuando alguien actúa, su actividad no puede ser considerada como totalmente propia -ya que las acciones de una persona están, entre otras influenciadas, particularmente “moldeadas” por las acciones de otras personas alrededor -esto es lo que constituye las acciones conjuntas, las intra-acciones dialógicas así de especiales (Shotter en Villar concha, Villar Guhl, & Bustos Coral, 2017, p. 108).

La Teoría General de los Sistemas junto con el Construccinismo Social nos permiten ver a las realidades como dinámicas y complejas, inmersas en múltiples dimensiones. Resultan significativos los conceptos de sistemas abiertos (intercambio de energía, materia e información con el entorno), el de fronteras de un sistema (como región que separa y conecta al sistema con su entorno), las tensiones entre opuestos, equilibrios dinámicos en la compensación de los cambios, y otros como escenarios, espacios, posibilidades, sentido y subjetividad.

Las situaciones de crisis y conflictos que se producen en las relaciones, no emergen per se, son originadas por interacciones de factores, contextos y respuestas precisamente a esas situaciones. El resquebrajamiento de la dinámica personal y social, a menudo provoca confusión, turbulencias, parálisis. En el universo de juego constante de interacciones cotidianas, nos preguntamos por la fuerza de las acciones y prácticas que emergen de conversaciones, aquellas que “ocurre en forma natural (...) mediante la cual la gente vive sus vidas y conduce sus asuntos cotidianos” (Edwards en Anderson, 2012:14).

Siguiendo a Fuks, podemos dar cuenta del vínculo entre las conversaciones y las relaciones que se entablan a partir de estas.

El secreto de la calidad de toda relación está en la calidad de las conversaciones que la configuran; si las conversaciones que se organizan son pobres, la relación será pobre también y por lo tanto, si cambiamos la forma de comunicarnos mejorará también la relación ¹²

El procurar construir una mejor relación y calidad de intercambios conversacionales, nos conduce a generar enfoques apreciativos acerca de las turbulencias que producen las diferencias de intereses, necesidades, valores, concepciones y los modos de gestionarlos. Es precisamente en estos procesos conversacionales donde se sostienen o cobran nuevas formas la gestión de los conflictos.

Entendemos que las interacciones desplegadas en la gestión de los conflictos interpersonales en la vida cotidiana, superan la dicotomía individuo-colectivo y generan culturas locales donde está presente la recuperación del poder en la gestión de lo propio, la potencia de la transformación de las narrativas y la generación de una nueva cultura de paz. Es así que narrativas que emergen en interacciones cotidianas de individuos, grupos, organizaciones, redes, comunidades cargadas de desaliento, violencia, aislamiento, pueden ser transformadas en narrativas de reconocimiento y colaboración.

En este sentido, Fuks (2017) nos trae una nueva comprensión de las prácticas sociales. El autor plantea que la denominada práctica social “hace referencia a un modo recurrente de realizar una cierta actividad” (p.1). La actividad y su modo obtienen su validez y legitimidad a partir del hecho de ser compartida por una comunidad y ser expresión de un particular modo de vivir y hacer en un contexto particular y propio. Lo que funciona en una comunidad en particular puede no funcionar en otros contextos.

¹² Fuks, S. (2017) artículo no publicado. Comunicación personal con el autor.

Enfoque acerca de los contextos

Las competencias hacen referencia al conjunto de saberes prácticos y habilidades que posibilitan la realización de diversas prácticas en lo cotidiano. A su vez, cuando nuevos elementos se suman, aparecen nuevas prácticas. Con una concepción de los saberes y de los procesos de producción de conocimiento, el Pensamiento Sistémico, focaliza en la creación de escenarios propicios, que posibiliten la transformación de esas situaciones de crisis, en realidades productivas tanto micro como macro sociales.

Desde una perspectiva generativa, Fried Schnitman (2010) advierte cómo las crisis y los conflictos incluyen dinámicas o acciones alternativas que permiten la recuperación y el crecimiento de las personas u organizaciones. La reconsideración de las circunstancias personales y la reorientación positiva de las emociones, junto a los aportes recíprocos posibilitan otras oportunidades y para reforzar las habilidades y competencias en un proceso continuo de aprendizaje. Enfatiza la autora: “Esta perspectiva y esta práctica, sumadas a la reconstrucción del tejido personal, social y las redes, contribuyen a restaurar significados y lazos sociales, y a la recuperación de los recursos y valores” (p.54).

En síntesis, es imprescindible *“la creación de condiciones”* (Fried Schnitman, 2010, p.60) que permitan construir nuevos encuadres, significados y perspectivas, nuevas matrices generativas, para el desarrollo de respuestas adecuadas que posibiliten afrontar las crisis. Los procesos se convierten en transformativos cuando hay una reflexión sobre las circunstancias, los procesos, los resultados, y sobre sí mismos, marcando diferencias en las futuras acciones.

Para lograr estos estados reflexivos debemos saber leer las características de “las singularidades contextuales” y continua: “La acción de contextualizar supone, entonces, poner ‘en contexto’ una situación que aparece de manera

aislada y separada de todos aquellos elementos que la rodean, que influyeron e influyen sobre ella y que son influenciados por ella” (Fuks, 2017 p.4).

Pearce, B. (1994) habla de la noción de contexto: modelos y metáforas comunicacionales.

Según la perspectiva del construccionismo social, los contextos tienen suma importancia: siempre actuamos desde y hacia contextos. El contexto en que nos encontramos prefigura cómo debemos actuar. Es decir que rara vez carecemos de nociones acerca de qué acciones son adecuadas, cuáles no, cuáles se requieren y cuáles son permitidas. No siempre, sin embargo, elegimos actuar en la forma prefigurada, y cuando lo hacemos contrariando esa prefiguración a veces modificamos el contexto. Por lo tanto, actuamos hacia un contexto que puede ser muy distinto de aquél desde el cual habíamos comenzado a actuar (p.14).

Respecto de este punto, consideramos que los sistemas están además constituidos y en interacción constante con sus subsistemas y con los sistemas respecto del cual tiene una función de sub sistema Según Fuks (2017a), la vida y el funcionamiento de todo sistema dependen en igual medida del funcionamiento correcto tanto de sus subsistemas como de sus interacciones con el suprasistema.

Enfoque acerca de las narrativas

Enmarcamos las historias de las entrevistadas bajo el concepto de narraciones o relatos, con toda la red de significados que ello conlleva. Para este análisis, tomamos la definición de “narrativa” de Ramos, quien considera dichos conceptos: narrativas y relatos, como sinónimos. Siguiendo al autor: “Relatar algo

es hacer que suceda algo. Hacer que suceda algo ahora, por medio del relato de algo que sucedió entonces” Ramos, (2001, p. 37).

Por otra parte, para Sluzki, (1996), las narrativas están constituidas por diversos elementos.

... es un sistema constituido por actores o personajes, guion (incluyendo conversaciones y acciones) y contexto (incluyendo escenarios donde transcurre la acción y acciones, historias y contextos previos), ligado entre sí por la trama narrativa, es decir, por un conjunto de conectores lógicos explícitos o implícitos que establece la relación entre actores, guion y contexto del tal modo que todo cambio en los actores cambia el guion (y viceversa), todo cambio en el contexto cambia la naturaleza del guion y los actores (y viceversa) ... (p.145).

Esos relatos de las entrevistadas no son aislados, sino que están influenciados por el contexto, forman según Sluzki, (1996) una “*ecología de historias*”. El autor plantea:

El sistema “historia” requiere una visión multidimensional y macro ecológica: en cada nivel de análisis queelijamos podremos definir una constelación de historias afectado, y siendo afectadas por sub historias, supra historias, historias vecinas, y aún historias sin relación aparente con la elegida (p.148).

A su vez, los significados de esos relatos adquieren su sentido en el contexto particular en el cual emergen y es precisamente el contexto el que le otorga el significado y entendimiento a la comunicación.

Tomando como base estos desarrollos teóricos y conceptuales y en concordancia con estos, en el próximo capítulo, nos dedicaremos a describir y

precisar los aspectos metodológicos y las técnicas aplicadas para obtener datos para nuestra investigación.

Enfoque acerca de la gestión y transformación positiva de los conflictos

En esta tesis entendemos la transformación como forma de gestión¹³ y de apertura de otros recursos creativos, vivenciando el conflicto como oportunidad de aprendizaje. Utilizamos este concepto para enfatizar que los conflictos son visualizados como procesos vitales en el desarrollo de las relaciones interpersonales. La puesta en acto por los sujetos de nuevas posibilidades interaccionales, que construyen futuros posibles, con nuevas soluciones.

El autor refiere a la clave de la transformación, cuando dice:

La clave de lo que debemos entender por transformación está en la capacidad que se da a las intervenciones creativas, pero, sobre todo, el papel que van a tener dichos actores en una nueva relación. Quizá no se encuentre la solución inmediata y aceptable por todos a un conflicto, pero se puede cambiar la relación entre los actores del mismo, ello permite unas mejores condiciones para encontrar esa posible solución (López Martínez, 2004 p. 1115).

En este enfoque del conflicto precisamos la influencia de la visión cultural sobre los conflictos. Se le suele otorgar una connotación negativa, se lo concibe como una competencia donde solo puede vencer una parte y las estrategias utilizadas serán con la obtención de ese fin. El paradigma de gestión de los conflictos ganar-

¹³ En esta tesis entendemos el término “gestión” como proceso para alcanzar un propósito o un objetivo, en lugar de acciones aisladas o eventuales. La gestión es positiva, si resulta favorable para las partes en conflicto. Entendemos y vinculamos el término “positivo” en esta tesis con la construcción de paz, como valor tangible en las relaciones interpersonales de un tejido social.

perder¹⁴ aún controla el escenario de las situaciones conflictivas. Preguntarse por otras opciones y estrategias de gestión aparecen como parte de una nueva concepción del conflicto, de su abordaje y del lugar que nos damos y damos al otro en esa interacción, “Humanizar el conflicto es la base radical de transformación del mismo” (López Martínez, 2004 p.1114).

La gestión positiva del conflicto se refiere a abordar, transformar los mismos de manera constructiva y orientada hacia soluciones pacificadoras, en lugar de dejar que el conflicto se intensifique o se convierta en algo negativo. Implica la adopción de acciones y estrategias que fomenten la comunicación abierta, la colaboración y el entendimiento mutuo entre las partes involucradas.

La conflictología propone desarrollar estrategias encaminadas a la reconciliación, a desescalar el incremento de tensión y los niveles de ofensas y percepciones negativas mutuas, con el propósito de recuperar las capacidades normales perdidas por la tensión registrada en las relaciones conflictuales. Las autoras, Irantzu Mendía, y Areizaga, M. (2005), refieren a la gestión como una actividad que es útil para prevenir o contener las situaciones de escalada en los conflictos y reconducir la situación hacia otras formas de interacción que resulten a las partes menos destructivas.

En definitiva, una transformación del conflicto, es decir, un proceso por el que éste pasa de ser intratable o de muy difícil resolución, a ser tratable o susceptible de verse resuelto a través de procesos tradicionales (judiciales) o alternativos de resolución de disputas (negociación, mediación, arbitraje). Entre los factores que promueven la transformación de un conflicto suelen destacar la aparición de un cambio fundamental en las relaciones entre las partes que induzca a

¹⁴ Entendemos por “ganar-perder” en una situación de conflicto que una parte gana en detrimento de otra que pierde. Y con la expresión “ganar-ganar” referimos que ambas partes enfrentadas en la situación de conflicto se ponen a la par para gestionarlo y ambas salen ganando.

las mismas a abandonar el recurso a la violencia, así como un cambio en el grado de aceptación de las identidades mutuas que derive, por ejemplo, en el reconocimiento por parte de un grupo dominante de la legitimidad de las aspiraciones étnicas o nacionales de un grupo subordinado (Irantzu Mendia y Areizaga, 2005, p. 1)

Según la teoría propuesta por las autoras París Albert, S.¹⁵ y Martínez Santamaría, E. (2008):

Es necesario decir que la transformación pacífica de los conflictos es una de las tres terminologías que se han empleado para nombrar los estudios de los conflictos que, junto con las nociones de resolución y gestión, incide en las formas en que se han abordado y se regularán los conflictos del pasado, presente y futuro (p. 19).

Las autoras interpretan los conflictos como situaciones de cambio en los que ponen énfasis en el papel que tiene la sociedad civil en la transformación pacífica de los conflictos, superando la idea de que puede solamente ser llevada a cabo la transformación por los dirigentes de la sociedad. Superar el conflicto y transformar esas situaciones en nuevos objetivos encaminados al restablecimiento de las relaciones.

En el marco de la transformación pacífica de los conflictos no hay que olvidar el papel que tiene la sociedad civil. De esta forma, se observa cuando se nos dice que la regulación positiva de los conflictos no es algo que afecta sólo a los grandes dirigentes de la sociedad, sino que es una acción en la que deberían participar todos sus miembros. Mediante la incorporación de la sociedad civil en la regulación de los

¹⁵ Sonia París Albert es doctora y vice-Directora de la Cátedra UNESCO de Filosofía para la Paz.

conflictos, la ciudadanía puede crear sus vínculos y hacerse escuchar (París Albert, y Martínez Santamaría 2008, p. 38).

Bush y Folger (1996) aseguran que la transformación de los conflictos por medios pacíficos beneficia, sobre todo, el aprendizaje en el reconocimiento y empoderamiento.

Para Galtung (2003c) la transformación significa trascender los objetivos de las partes en situaciones de conflicto, definiendo otros objetivos más elevados, dislocando el conflicto y llevándolo fuera del lugar que las partes le prepararon. El autor aboga por una perspectiva positiva del conflicto, viéndolo como una fuerza motivadora de cambio personal y social.

Según Lederach (2000)¹⁶ Se refiere a la transformación en el sentido de construcción de relaciones y comunidades saludables y este objetivo requiere cambios en la forma actual de relacionarnos.

El construccionismo social, entiende que la sustancia del mundo social son las conversaciones¹⁷ y los seres humanos estamos capacitados para generarlas y transformarlas. Los nuevos paradigmas y las prácticas coherentes con ellos, ponen el acento en las conversaciones generativas y la responsabilidad relacional, la coordinación, la co-creación de realidades superadoras de las situaciones de conflicto.

En esta tesis, la gestión y transformación positiva está enfocada, al menos, en la modificación de la lógica de los actores que están en la situación conflictiva

¹⁶ El autor se especializa en los conflictos sociales, su enfoque sobre transformación, se basa en responder a los flujos y reflujos de los conflictos sociales como oportunidades vitales, para crear procesos de cambio constructivo.

¹⁷ Las conversaciones como diseños de actividades conjuntas -patterns de interacción - semejantes a juegos. (Arechaga, Brandoni, Risolía, 2005 p. 51)

procurando un entendimiento, generando mejores condiciones para las partes conflictuantes¹⁸.

Desde este marco nos posicionamos y entendemos el sentido de gestión positiva y transformación de las situaciones conflictivas que se presentan en la vida cotidiana de las personas que viven en una determinada comunidad. Es necesario cambiar la concepción, en búsqueda de una gestión positiva comprometida con el diálogo, la paz entre los actores en conflicto inmersos en el tejido social, y la transformación de los conflictos en ganar-ganar.

¹⁸ Referimos a partes conflictuantes: a personas con intereses distintos que están en situación de confrontación.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

En este capítulo, presentamos el proceso a través del cual se construyó la investigación: las elecciones metodológicas, los desafíos encontrados, la selección y la recolección de los datos, así como la forma en que los hemos ido procesando. Dicho proceso fue el marco con el cual abordamos las conversaciones que constituyen la base de la presente investigación.

Esta tesis, de manera general, es de naturaleza exploratoria, cualitativa y comprende trabajo de campo en forma sincrónica. Consecuentemente, implica un trabajo hermenéutico sobre los relatos de las vecinas acerca de cómo es la gestión de los conflictos interpersonales, cuáles son las acciones que se narran para esa gestión en la vida cotidiana, y cómo estas aportan sus significados y repercusiones tendientes a transformar la realidad cotidiana. Se trata de conocer y comprender por qué en la vida social las situaciones de conflicto se perciben y experimentan tal como lo hacen los sujetos protagonistas de las historias. El diseño de la investigación nos permite dar cuenta de la complejidad del fenómeno estudiado, lo que ha conllevado la búsqueda de nuevas formas de conocer.

El desarrollo del paradigma interpretativo, vinculado al pensamiento sistémico, - periodo que “es redefinido, después, como posmoderno, de etnografías nuevas y experimentales”- dio lugar a que se estudiaran los modos en que las personas construyen los significados de las cosas (Vasilachis de Gialdino, 2006 p. 38). De estas nuevas formas de interpretación, orientadas a comprender los significados de las acciones sociales desde el punto de vista de los participantes, se conforma lo que el autor, en el texto referido más arriba, menciona como el paradigma interpretativo, basado principalmente en cuatro supuestos básicos: la resistencia a la naturalización del mundo social, la relevancia del concepto mundo de la vida, el paso de la observación a la comprensión y del punto de vista externo al punto de vista interno, la doble hermenéutica.

Las metodologías cualitativas se identifican cada vez en mayor medida con el paradigma interpretativo, nutrido por:

Teorías como el interaccionismo simbólico, la fenomenología, la hermenéutica, la etnometodología, las que señalan la importancia de estudiar la acción y el mundo social desde el punto de vista de los actores. En nuestros días, aseveran, la investigación cualitativa se apoya y depende de una concepción orientada hacia el significado, el contexto, la interpretación, la comprensión y la reflexividad. Es, pues, su enraizamiento en el paradigma interpretativo, no positivista, lo que otorga unidad a los métodos cualitativos (Vasilachis de Gialdino, 2006: 50).

La investigación se desarrolla a partir de un marco social y relacional – en nuestro caso los relatos de las acciones de las entrevistadas sobre la gestión de situaciones conflictivas en las interacciones comunicativas, – sin categorías preconcebidas y en el que recursivamente los relatos y las observaciones son analizadas desde estas perspectivas

Características de la investigación cualitativa

Desde la óptica del pensamiento sistémico nos interesa destacar algunas de las características que confluyen en la investigación cualitativa:

- a) Entiende el contexto y las personas bajo una perspectiva totalizadora.
- b) Es sensible a los efectos que el investigador causa en las personas y sus relatos, que son el objeto de su estudio.

El enfoque sistémico implica comprender y describir procesos centrados en relatos de las dinámicas de las acciones de gestión y sus significados.

La realidad estudiada no es una realidad dada, sino que está construida por diferentes actores, entendiendo por actores a sujetos, unidades interaccionales o mundos sociales determinados.

En el caso de nuestra investigación, seis vecinas de un barrio de la zona sur de Rosario configuran, junto al barrio donde residen, el mundo social de las interacciones comunicativas. Esto supone la inclusión de la vida cotidiana en la situación objeto de estudio y la búsqueda de la perspectiva de los participantes respecto a la significación de sus propios mundos. Consideramos que en el relato de las entrevistadas el reconocimiento de una situación conflictiva con otro, sin resolver, en un espacio y tiempo determinado, es el contexto que le otorga significado al despliegue de acciones para gestionar el conflicto de manera no confrontativa.

Proponemos un tipo de investigación que entiende la relación investigadora/participantes como un proceso interactivo, descriptivo y analítico que pone en primer plano “la consideración de las palabras y comportamientos de las personas como datos observables primarios” (Vasilachis de Gialdino, 2006, p. 26). A su vez, las reflexiones, acciones, conocimientos y percepciones del investigador se transforman en datos que pueden ser documentados e interpretados.

Incluir las situaciones de conflicto y sus acciones de gestión -narradas por las entrevistadas- de la vida cotidiana como objeto de estudio, tal como sucede en nuestra tesis, entraña el desafío de comprender la complejidad. y abandonar aquellos modelos lineales causa-efecto sustentados en el paradigma de la simplificación.

Respecto a las significaciones de sus mundos, tiene como finalidad visibilizar la variedad de perspectivas que gravitan entorno al objeto de estudio y las significaciones sociales que las sustentan. “Lo que se ha de comprender es la visión de un sujeto o de sujetos diferentes, el curso de las situaciones sociales (conversaciones, discurso, procesos de trabajo) o las reglas culturales o sociales pertinentes a una situación” (Flick, 2007, p.41)

En resumen, las metodologías cualitativas caracterizan un tipo de investigación con determinadas características.

“interpretativa, inductiva, multi metódica y reflexiva que emplea métodos de análisis y de explicación flexibles y sensibles al contexto social en el que los datos son producidos. Se centra en la práctica real, situada, y se basa en un proceso interactivo en el que intervienen el investigador y los participantes” (Vasilachis de Gialdino, 2006, p. 29).

Supone saber reconocer los propios prejuicios y supuestos del investigador, que son especies de filtros de los cuales debe despojarse para no alterar las narrativas genuinas de los participantes, y además, debe tener en cuenta que aquello que se erige como objeto de estudio es siempre un recorte del observador y por tanto la aceptación de que el conocimiento es siempre situado, inacabado e inabarcable.

Las perspectivas sistémicas han producido numerosos desarrollos en los que se destacan la necesidad de atender a los contextos, de contar con múltiples perspectivas para observar las situaciones que influyen y son influenciadas por la interacción comunicativa. En este sentido destacamos los aportes de Bateson, G. al mundo de la comunicación con sus conceptos de interconexiones, cibernéticos, sistémicos y su pregunta ¿cuál es la pauta que conecta a los seres vivos? Desde el momento fundacional en que el autor importa los conceptos cibernéticos y sistémicos al mundo de las ciencias sociales hace una primera

distinción entre el mundo físico y el mundo de lo viviente. Estar vivo, sostiene Bateson, G. es estar vinculado por un sistema de interconexiones, por una pauta que conecta.

La pauta se podría definir como una serie de regularidades que conforman un sistema. Cada uno porta varias especies de regularidad con las cuáles podemos poner a prueba la información que proviene del exterior. De allí deriva la mirada de los sistemas como autoorganizados y una postura ante el conocimiento como inacabado, inabarcable; asimismo, la necesidad de rescatar una multiplicidad de perspectivas que permitan acceder a nuevas comprensiones. Para el observador supone comprender la realidad y observarse a sí mismo en esa comprensión. Desde este lugar de observación y auto observación podemos decir que emergen con nuevos matices concepciones tales como ética, complejidad, responsabilidad social y personal.

El construccionismo social por su parte abre la puerta a la idea de que el observador y lo observado son al mismo tiempo, contruidos y constructores del contexto relacional y cultural en que se encuentran. Desde esta visión, las acciones, las prácticas están siempre en relación al contexto de la interacción en que se desarrollan.

Los interrogantes centrales de esta tesis evidencian la necesidad de conocer mejor las perspectivas acerca de las formas de gestionar los conflictos en la vida cotidiana de las vecinas de un determinado barrio de Rosario; es decir, cuáles son los tipos de acciones que se narran y se llevan efectivamente a la práctica en las formas de gestión. Nuestro interés está ligado a conocer -a criterio de los diferentes protagonistas- cómo relatan las situaciones de conflictos que transitan y las acciones que consideran necesarias para su gestión. Se perfiló -a partir de allí- el desafío de intentar conocer en profundidad las diferentes perspectivas de las actoras intervinientes.

La Teoría Enraizada en los datos o Grounded Theory

Dentro de la diversidad de enfoques interpretativos que se han desarrollado en el campo de las ciencias sociales, se encuentra la teoría fundada o *Grounded Theory*, (G T) desarrollada por Glasser y Strauss en 1967. El objetivo central de la Teoría Fundada consiste en comprender el mundo social y expresarlo teóricamente sin forzar los datos para ajustarlos a una teoría existente. Para lograr este objetivo se crean categorías de interpretación emergentes de los datos. Esta propuesta se considera una valiosa síntesis de diferentes corrientes sociológicas norteamericanas: el interaccionismo simbólico de Blumer, de la Escuela de Chicago y las metodologías cuantitativas de Lazarsfeld, así como las de alcance medio de Merton de la Universidad de Columbia. Este encuentro de tradiciones sociológicas derivó en, “una original síntesis que puede definirse como «una metodología general para desarrollar teoría que está enraizada (grounded) en información sistemáticamente recogida y analizada” (Vasilachis de Gialdino, 2006, p. 153).

Se la considera una gran contribución al análisis cualitativo, expresan Carrero, Soriano y Antonio (2012) puesto que “dirige la atención hacia el proceso de conceptualización basado en la emergencia de patrones sociales a partir de los datos de investigación” (p. 10).

Sobre la relación de la Teoría Fundamentada y su relación con la metodología que hemos propuesto para nuestra investigación nos basamos en los dichos de Galser (2021) citado por Carrero, Soriano y Antonio; (2012)

La aproximación de la «Teoría Fundamentada», es una metodología de análisis, unida a la recogida de datos, que utiliza un conjunto de métodos, sistemáticamente aplicados, para generar una teoría inductiva sobre un área sustantiva. El producto de investigación final constituye una formulación teórica, o un conjunto integrado de

hipótesis conceptuales, sobre el área sustantiva que es objeto de estudio (p. 15).

Desde el momento mismo de la construcción del problema la GT parte de los datos, puesto que:

El investigador llega al área sustantiva sólo con una idea inicial general de lo que desea estudiar, pero el problema en sí va tomando forma y concreción a partir de los primeros datos, en los que se recogen las preocupaciones de los propios participantes. Esto supone de parte del investigador asumir una postura de apertura hacia lo emergente, procurando un acercamiento honesto a los datos que permita surgir la estructura natural del área sustantiva que está estudiando (Barrios, 2015, p. 36).

Como metodología propone, fundamentalmente, un procedimiento para el análisis de datos a través del método comparativo constante. La meta de la Teoría Fundada es la “emergencia de teoría inductiva sobre un área sustantiva” (Carrero, Soriano y Antonio, 2012, p. 16). Esta teoría no consiste en una descripción de los sucesos, sino de la generación de generalizaciones conceptuales a través de hipótesis que puedan dar cuenta de los sucesos. Se basa, principalmente, en dos estrategias: el método comparativo constante y el muestreo teórico. A través del método comparativo constante el investigador recoge, codifica, analiza y compara los datos en forma simultánea respondiendo a la vez a las categorías creadas y que hayan surgido de los datos, y a la posibilidad que tengan de contribuir a la explicación del suceso en estudio. Este enfoque apunta a obtener un máximo de diferencias en los grupos de datos, así como sus propiedades.

Cuando el análisis de los datos no aumenta o redefine los conceptos, cuando no surge nueva información relevante, se arriba a la llamada saturación teórica. Como señalan los autores mencionados:

La comparación constante es la búsqueda de semejanzas y diferencias a través del análisis de los incidentes contenidos en los datos. Comparando dónde están las similitudes y las diferencias de los hechos, el investigador puede generar conceptos y sus características, basadas en patrones del comportamiento que se repiten. En definitiva, este método persigue hallar regularidades en torno a procesos sociales (Carrero, Soriano y Antonio, 2012, p. 37).

Esta manera de investigar, requiere por parte del investigador una cierta sensibilidad teórica, puesto que a medida que se trabaja con los datos estos adquieren significados diferentes, y supone un análisis por cada etapa de recolección. Este diseño es, precisamente, el que permite que el investigador encuentre categorías a partir de las cuales conceptualizar.

Al respecto Corbin (2010) señala que “el producto final es una descripción fundamentada con una serie de conceptos bien desarrollados o una teoría que también se desarrolla a partir de sus propiedades y dimensiones, pero incluye, además, procesos y variaciones” (p. 18)

Describiremos, a continuación, los elementos y el proceso por el cual hemos diseñado nuestra investigación inspirados por este método.

La Grounded Theory no es una metodología secuencial, sino simultánea. En este sentido, Barrios (2015) haciendo referencia Glaser y Strauss (1967) da cuenta de la importancia de que los procesos de recolección de datos, codificación de los mismos y su análisis sea realizado de manera conjunta, entrelazando los procesos de comienzo a fin de la investigación, para “lograr el propósito de la

Teoría Fundamentada Clásica: la generación de teoría enraizada en los datos” (p. 39).

En este sentido, y siguiendo los postulados básicos de esta metodología, hemos construido la secuencia explicativa a partir de la definición de categorías dentro de los relatos obtenidos, y su correspondiente codificación. Siempre orientando la indagación hacia conductas y procesos generados por las personas involucradas, se buscó la identificación de datos relevantes para su posterior análisis, centrado en las dinámicas de interacciones comunicacionales.

Luego del análisis de los datos obtenidos de los relatos, hemos intentado realizar conclusiones que, vinculando entre sí las categorías, de cuenta de un proceso constructivo de los conocimientos sobre la problemática planteada y las preguntas de investigación generadas a partir de la misma. En definitiva, dar cuenta de los hallazgos y las implicaciones teóricas y prácticas de este estudio, libres de todo presupuesto o preconcepción por parte de la investigadora sin perjuicio de nuestra activa participación en la reconstrucción de los hechos.

Los Procedimientos:

El detalle que haremos de los procedimientos se describe en forma lineal para posibilitar una comprensión mayor del proceso, pero debe tenerse en cuenta que este proceso de la GT se da en forma simultánea y en espiral.

La pregunta central de nuestra investigación está ligada a las informaciones obtenidas que se transforman en datos. Los datos han sido recolectados principalmente a través de entrevistas. Esos datos son los que guían el proceso y el producto de la investigación, y por esta razón, es una metodología utilizada para el desarrollo teórico y no para la verificación de teorías.

Estos aspectos delinearon la meta central del análisis de los datos, de modo tal que permitieran aumentar la comprensión de aquello relatado por las entrevistadas y que, a partir de allí, fuera posible reducirlos en conceptualizaciones que representen sus dichos. El material de las entrevistas fue codificado inmediatamente y, a partir del análisis de las mismas, se crearon mapas de redes.

Los interrogantes centrales de esta investigación, evidenciaron la necesidad de conocer mejor las perspectivas acerca de cómo relatan las entrevistadas su gestión de los conflictos interpersonales y cuáles son las acciones que se narran como parte de la gestión de los conflictos en la vida cotidiana.

Nuestro interés estaba ligado a identificar, en los relatos, las acciones que se enuncian. Para desarrollar la actividad partimos del supuesto que los participantes son los “expertos” (Fuks, 2010 p. 6) en sus mundos de trabajo, en los conocimientos que han generado y que utilizan; y en los modos en que es posible relatar, describir y explicar el funcionamiento de esos mundos. Esta premisa nos condujo a suponer que las reflexiones que las entrevistadas hacen acerca de sus propias acciones y la construcción de los conocimientos que guían sus acciones son parte del mismo proceso.

Acceder, por tanto, a los relatos de dichos conocimientos y experiencias, se mostraba importante para expandir nuestro objeto de estudio. Esto requirió que, para mantener una coherencia metodológica con nuestra epistemología, diseñáramos la investigación buscando formas de conversaciones con los participantes que nos permitieran rescatar esos saberes. Esta forma colaborativa de entender la investigación, que parte desde el momento mismo de la construcción del objeto de estudio implica compartir con los participantes las preguntas centrales y el trabajo que se haga sobre ellas, y condiciona el curso posterior de la investigación.

Nuestro objetivo, con esta actividad, es la construcción de un diseño que permita que las conversaciones con las entrevistadas, puedan devenir en prácticas de diálogo colaborativo. Esto es necesario porque concebimos a las conversaciones como “un acto creativo en el cuál forjamos algo que antes no existía y que servirá de contexto para todo acto creativo subsiguiente” (Pearce, B. 2001 pág.8)

En este enfoque, cobran especial relevancia los sistemas culturales de significado, que configuran el marco y la creación de realidades subjetivas y sociales. Construimos, por tanto, una forma de entrevista exploratoria basadas en un posicionamiento reflexivo, en un lugar de “no saber”.

En palabras del autor, “...el propósito principal de estas entrevistas (basadas en la exploración y la curiosidad reflexiva) estuvo orientado a la facilitación de un diálogo colaborativo más que a la obtención de informaciones y datos” (Fuks, 2010, p. 38)

Se denominan entrevistas reflexivas, puesto que se diseñan de modo talque permiten mirar su propia práctica, desnaturalizar lo que se vive como cotidiano, interrogarse, realizar conexiones entre sus prácticas y las complejidades del tema

y, desde allí, poder expresar y transmitir aquello que destacan como importante y característico de su hacer.

Para la investigadora, este posicionamiento, implica prestar especial cuidado y atención, en el intercambio, a sutiles diferencias en los relatos de las entrevistadas, a las preguntas y concepciones que de ellas emerjan, para cuestionar los aspectos naturalizados en ellos. Estas formas de preguntar apuntan a relevar contextos de relaciones y cómo manejan las diferencias de perspectivas con otros actores, y las narrativas que construyen esos contextos.

Hemos desarrollado, hasta aquí, cuáles son los fundamentos teóricos/epistemológicos de nuestra investigación, así como nuestra fundamentación de la elección de una metodología de tipo cualitativa y desde la perspectiva interaccionales de sus participantes. Desde el marco epistemológico a partir del cual se organizó esta investigación es fundamental entender cómo los marcos culturales¹⁹ y las reglas profundas contenidas en estos, se configuran como fuerzas implicativas en relación a los conflictos.

La producción de conocimientos realizada a partir de esa experiencia, serán desplegadas en el capítulo siguiente, donde daremos cuenta de los datos recabados, su análisis y los productos resultantes de esta investigación.

Utilizamos las Entrevistas Semi-Estructuradas, las cuales tienen como objeto conocer formas de implementación, estrategias que se ponen en juego extraídas de los relatos, quiénes las proponen, aprendizajes que producen, tipos de problemas abordados. Para las entrevistas mencionadas se tomó una guía de preguntas sobre temáticas a investigar de carácter flexible, en razón de trabajar con experiencias relatadas.

¹⁹ A los que definimos como las estructuras interaccionales del campo social y el significado de sus prácticas.

Muestra

Trabajamos con una muestra intencional de seis casos dentro de una población de vecinas de un barrio de la zona Sur de Rosario. Elegimos 6 mujeres que relatan sus experiencias en situaciones²⁰ de conflicto vivenciadas en los últimos tres años previos a la entrevista, en diferentes espacios sociales.

No buscamos realizar una muestra aleatoria y representativa de la población. Nos acercamos al primer caso a partir de una referente del barrio, una socióloga que se desempeña laboralmente en dicho barrio. Luego de efectuada la primera entrevista con “Beba” iniciamos la técnica del muestreo de bola de nieve, es decir, el caso 1 nos contacta o nos sugiere contactarnos con el caso 2 y este con el caso 3 y así sucesivamente. En este sentido, la muestra no fue definida a priori, sino que se fue definiendo durante el proceso de relevamiento y análisis de los datos. No representó una etapa diferenciada tal como sugieren los autores de la Grounded Theory que proponen construir un muestreo teórico.

Nosotros nos acercábamos a las vecinas con la siguiente consigna: pedíamos que relaten una situación de conflicto de la que haya sido parte, y en la que pueda describir sus acciones en la resolución de conflicto en cuestión. Luego pedíamos que nos contacte con alguna otra vecina que pudiese relatarnos alguna otra experiencia similar.

Llamamos a cada una de las entrevistadas y ante nuestra propuesta telefónica - por estar en situación de pandemia- aceptaron y combinamos el encuentro telefónico. La totalidad de los nombres mencionados son ficticios, a los fines de preservar la identidad como así mismo el lugar de trabajo y de residencia.

A continuación, presentamos una breve reseña del nombre y lugar de trabajo y tipo el conflicto que eligió relatarnos cada una de las entrevistadas:

²⁰ En esta tesis, conflicto y situación de conflicto es mencionada de manera indistinta

- **BEBA: Entrevista Nro. 1.** Ama de casa, relata un conflicto con su hijo.

- **JORGELINA: Entrevista Nro. 2.** Directora de una escuela situada en el barrio, relata un conflicto en la escuela con Marta, representante legal de la escuela.

- **ANALIA: Entrevista Nro. 3.** Sin trabajo, relata un conflicto con su esposo.

- **ROSA: Entrevista Nro. 4.** Trabaja en un comedor comunitario, relata un conflicto con Dora, la hermana de su vecina.

- **MARCELA: Entrevista Nro. 5.** Directora de escuela, relata un conflicto en la escuela con el papá de un alumno.

- **GABY: Entrevista Nro. 6.** Trabaja en la limpieza de una oficina, relata un conflicto con un compañero de trabajo.

Unidad de análisis. Pasos realizados durante el análisis de datos

Presentamos el análisis de los datos que surgen de las entrevistas. Dicho análisis lo efectuamos siguiendo la lógica metodológica planteada por la Teoría Enraizada o Grounded Theory, Utilizamos como herramienta el programa Atlas ti. En general, una sesión de trabajo con el Atlas ti implica:

- A. **Codificar partes del texto**
- B. **Escribir memos**
- C. **Relacionar citas, códigos y memos**

En el análisis de los datos realizamos los siguientes pasos:

A. Codificar:

En una primera instancia seleccionamos *indicadores* de aquello que nos resultó significativo relacionado con el tema de investigación y con los objetivos del mismo. Una vez recolectados los datos se procede a la codificación. Entendemos que *“Codificar supone leer y releer nuestros datos para descubrir relaciones, y en tal sentido codificar es ya comenzar a interpretar”* (Vasilachis de Gialdino 2006: 156) Además, consideramos junto a Corbin que es a través del *“proceso analítico por medio del cual los datos son fracturados, conceptualizados e integrados en forma de teoría”* (Corbin, 2010. P. 212)

El primer tipo de codificación se llama codificación abierta, y los códigos pueden provenir de la formación del investigador o, de una mayor riqueza, de las expresiones utilizadas por las entrevistadas (códigos en vivo). Luego se compara entrevista con entrevista (u otras fuentes de datos) y es en esa comparación donde surgen las categorías. La codificación se realiza línea por línea, por párrafos o sobre todo el documento según el investigador. En nuestro caso hemos elegido una codificación línea a línea, que luego se ha transformado en un informe de cada entrevista ligado a los códigos.

Los códigos se relacionan entre sí conformando familias mediante las cuales se facilita la integración de los datos en conceptos teóricos. Una vez realizada la codificación abierta, el investigador reúne los datos en nuevas formas de codificación identificando una categoría central sobre el fenómeno estudiado,

mientras se exploran y relacionan causas²¹, estrategias²², contextos²³ y consecuencias del mismo²⁴.

Se establecen relaciones entre las categorías y subcategorías, verificándolas repetidas veces en el texto y los datos; y se seleccionan las más relevantes en función de la pregunta de investigación, los códigos y las notas relacionadas a ellos. Así surgieron las primeras categorías:

Entrevista a BEBA:

Categoría Situaciones de conflicto:

Subcategoría: Descripción del contexto social

Subcategoría: Descripción del escenario de conflicto

Subcategoría: Emociones de Beba

Categoría: Acciones de gestión

Categoría: Repercusiones

Entrevista a JORGELINA

Categoría: Situación de conflicto

Subcategorías: Contexto previo

Subcategorías: Descripción del escenario de conflicto

Subcategorías: Emociones de Jorgelina

Subcategorías: Expectativas de Jorgelina

Subcategorías: Acciones propias de Jorgelina

Subcategorías: Acciones conjuntas con Marta

Subcategorías: Observación de la interacción

Categoría: Acciones de gestión de Jorgelina en la reunión con Marta

²¹ Condiciones que llevan a que el fenómeno ocurra o se desarrolle

²² Interacciones que se desarrollan en respuesta al fenómeno

²³ Condiciones que influyen la estrategia

²⁴ Resultado de las estrategias

Categoría: Repercusiones de las acciones

Ejemplificamos la utilidad prestada por esta perspectiva en nuestra tesis en la forma que hemos utilizado la “**Subcategoría: Emociones**” dentro de la “**Categoría: Situación de conflicto**” para describir un relato en el cual la situación de conflicto presente en la interacción de las partes le genera emociones a la entrevistada.

Algunas narrativas de las entrevistadas que refieren a estas situaciones son²⁵:

- Entrevista a Jorgelina (Nro.2)

“Ese día del enfrentamiento fue tremendo, fuimos levantando el tono de voz, estábamos una enfrente de la otra creí que nos íbamos a golpear, estábamos las dos solas. Ella me miraba furiosa y yo también. Por los gritos no nos podíamos escuchar una hablaba encima de la otra. (...) Me fui dando un golpe en la puerta, no le pregunté por qué se oponía, ella estaba ordenando papeles y tampoco me miró a la cara salvo cuando estuvimos una enfrente de la otra”.

“Llegué hasta a llorar en esta situación de impotencia ante la violencia”. “La última vez que peleamos fue un enfrentamiento fuerte, me fui con mucha bronca, con impotencia y llorando”.

- Entrevista a Analía (Nro.3)

“No estuvo bueno todo lo que nos dijimos ese día en la camioneta”. “Además me vi en un momento que estaba con las manos coloradas porque me las estaba apretando, estaba muy enojada”.

²⁵ Los párrafos de las diferentes entrevistas, están referenciados con sus categorías, subcategorías y códigos en el Capítulo IV de Análisis de Entrevistas.

“empecé a dejar de gritar, me di cuenta que tenía que apaciguar, primero me tenía que calmar adentro, calmarme para entrar en razón”.

- **Entrevista a Rosa (Nro.6)**

“Pero lo peor fue cuando volvía para las casas, allí me agarró y me dijo de todo, que no quería darle la comida para la hermana, que no tengo vergüenza con lo que hice porque encima la hermana de ella es mi vecina, yo me enojé mucho y le respondí. Palabra va palabra viene, pero no nos agarramos. Fue una discusión fuerte y salieron algunos vecinos y nos vieron a los gritos. Ella no entiende”.

Luego de haber elegido una categoría central, y todas las categorías que se relacionan con esa, se establecieron hipótesis o narraciones que permitieron construir una línea narrativa en relación al fenómeno estudiado. “La categoría central tiene poder para conectarse con otras categorías importantes y presentarlas como un todo” (Corbin, 2010, p. 213).

A medida que la investigación avanzaba, se comparaban los nuevos datos con las categorías teóricas. Por eso se denomina comparación constante. Así, los códigos son extraídos de su texto para ser parte de categorías que van creando sentido a través de sus propiedades. La recolección y el análisis de los datos deben realizarse en forma simultánea, de modo tal de maximizar las categorías que permitan construir la teoría.

B. Memos:

Codificar implica fundamentalmente dos actividades: la primera se refiere a la escritura de memos, lo que permite registrar ideas y relaciones que surgen durante la codificación. Al respecto Corbin señala que “Lo más importante en cuanto a los aspectos del desarrollo de teorías o la descripción fundamentada es el uso de memos y diagramas” (Corbin, 2010 p, 18).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

En este capítulo presentamos el análisis de los datos en base a una muestra representativa de las seis entrevistas que corresponden a la población de vecinas de un barrio de la zona sur de Rosario de la Provincia de Santa Fe. Tal como hemos detallado en el apartado anterior las entrevistadas son mujeres con experiencias de situaciones de conflicto en diversos espacios sociales.

La información que permite el conocimiento del caso está contenida en las narrativas de las entrevistadas. Los desarrollos de White (1992) refieren al impulso inevitable y natural de narrar que tienen las personas sobre cómo sucedieron las cosas y el valor de la misma en la representación de la realidad. Con el objetivo de explorar esos relatos recurrimos a las preguntas, como herramienta comunicacional privilegiada, para comprender los significados del complejo panorama de la gestión de conflictos en los relatos de las entrevistadas.

Contamos en los relatos con la mirada retrospectiva de las entrevistadas reconstruyendo la escena y la interacción relacional en el conflicto, así como las acciones que se narran como parte de la gestión. En las narraciones de las mujeres encontramos referencias a las acciones e interacciones que, siempre según el relato de las entrevistadas, tienen repercusiones en el otro, en los terceros y en las situaciones conflictivas

Tomando en cuenta lo dicho hasta el momento, nuestra atención giró en torno a facilitar la reflexión acerca de aquellos conflictos en los que habían participado y que les habían resultado particularmente significativos.

Para el Construccinismo Social los conceptos son una forma de construir el mundo; en sintonía con esa idea es que en este estudio consideramos que cuando las entrevistadas hablan de “conflicto” para describir lo que les sucedió

con otra persona, o “acciones para gestionarlo”, lo hacen refiriéndose a una “realidad” que debe comprenderse desde la singularidad de su propia experiencia.

La metodología que se desprende de esta concepción epistemológica, propone la generación de categorías a partir de los datos. Los indicadores que utilizamos para llevar a cabo el análisis los construimos a partir de fragmentos significativos de los relatos por lo que nos centramos en los siguientes aspectos:

Primero:

Trabajamos con los relatos de las entrevistadas. Sus acciones están contextualizadas en esos relatos.

Segundo:

Analizamos cómo relatan su gestión de los conflictos, haciendo foco en cuáles son las acciones que se narran como parte de esa gestión y cuáles son sus repercusiones.

Una dimensión que hemos tenido en cuenta en el proceso de entrevistas, así como en el análisis de las mismas es el aspecto vinculado con las acciones comunicacionales, de los procesos de interacción comunicacional.

El análisis de cada entrevista incorporando los códigos construidos²⁶. que se visualiza en los gráficos, son de nuestra autoría. Las categorías emergentes en el análisis pasaron a ser considerados nodos centrales en las redes que construimos para cada entrevistada. La indagación, a la vez, se enriqueció transversalmente ya que pudimos observar similitudes y diferencias entre las diversas entrevistas en torno a esos nodos.

²⁶ En la presentación del análisis de datos y resultados, las citas e indicadores, se presentan entre comillas, en letra cursiva y con notas al pie las referencias a la entrevista, número de línea y códigos.

Como consecuencia del estudio de las entrevistas individuales y una vez confeccionado las redes para cada entrevistada realizamos gráficos representativos de las categorías y subcategorías obtenidas.

Aspectos éticos de la investigación

Se tuvieron en cuenta los aspectos éticos de la investigación en todas las etapas de la misma. Como un punto ineludible en la presentación de la información recogida del trabajo en terreno se sostienen los principios de confidencialidad, anonimato e intimidad de las entrevistadas que participaron en la investigación cambiando los datos identitarios por nombres ficticios.

En el inicio de cada una de las entrevistas se explicitan los objetivos de la investigación. A la vez cabe destacar que en el inicio del contacto se compartió con las entrevistadas el Consentimiento Informado para que sea firmado por ellas²⁷

Los relatos de las entrevistadas

El análisis de la entrevista nos permitió construir diversas categorías que fueron emergiendo del relato de las entrevistadas. En algunos casos estas categorías generales se desglosaron en sub categorías dependiendo de las distintas narraciones

El diálogo estuvo centrado en las acciones llevadas a cabo por las personas entrevistadas en una situación puntual. Asimismo, acompañamos a través de la escucha y las preguntas, el recupero del relato de las propias acciones y motivaciones en la gestión, así como de las repercusiones que estas acciones han tenido en la otra persona involucrada en la interacción.

En algunas situaciones se tuvo en cuenta la participación de otros actores que también formaron parte de manera directa o indirecta de estas situaciones de conflicto. Todos los relatos están enmarcados en contextos sociales de

²⁷ En anexo, se encuentra agregado el modelo de consentimiento informado utilizado

cotidianidad. Para cada entrevistada generamos un contexto de conversación, al momento de concertar la entrevista y le comentamos a la entrevistada el objetivo de este encuentro:

“Estamos realizando una investigación sobre los relatos de su gestión de los conflictos y cuáles son las acciones que como parte de esa gestión en este barrio. Está enmarcada en un Postgrado de la Universidad Nacional de Rosario. Queremos tener una entrevista con Ud. porque una vecina, y otra de las entrevistadas la referenció. Y le aseguramos que los datos guardarán la debida confidencialidad”.

A continuación, le explicamos las características del encuentro y comenzamos con las primeras preguntas:

“Tendremos un encuentro de una hora, y mientras conversaremos tomaré algunas notas. Vuelvo a asegurarle mi compromiso que lo tratado en esta conversación será totalmente confidencial y a los fines de la investigación, evitaremos que su nombre real sea reconocido y en caso de existir alguna publicación en el futuro, nos comprometemos a poner en su conocimiento los borradores para que pueda decidir si desea realizar algún cambio. ¿Tiene alguna pregunta que pueda responderle?”

Nos aseguramos que las entrevistadas comprendieran el contexto de las entrevistas y la posibilidad, en el caso que lo consideraran oportuno, de no responder a algún tipo de pregunta que pudiésemos hacerle. Les propusimos que nos relataran su participación en un conflicto que hubiese resultado significativo y

que hubiera tenido lugar en un plazo no mayor a los últimos tres años en el contexto que ellas eligieron: institucional, organizacional, familiar. personal.

A continuación, presentamos un análisis individual de las entrevistas en la que incluimos los códigos más significativos asociados entre sí y sus relaciones con categorías y subcategorías.

En primer lugar, se entrevistó a Beba. Elegimos comenzar por esta persona porque fue la primera indicada. Beba nos relató un conflicto con su hijo, sucedido en su casa.

El análisis de esta entrevista ubicada en un contexto familiar nos llevó a preguntarnos si podrían encontrarse diferencias en los relatos de su gestión en otros contextos de vínculos, como por ejemplo el laboral o el de amistad. Esta primera entrevista nos permitió pensar en la necesidad de dialogar con otros actores con realidades diversas de conflictos: laborales, comunitarios, de amistad.

La selección de la entrevista como estrategia para conocer las narraciones de las personas involucradas en las situaciones de conflicto seleccionadas responde a un doble objetivo, por un lado, el de investigar cómo relatan las entrevistadas su gestión de los conflictos y cuáles son sus acciones que describen como parte de esa gestión para lograr identificarlas. Por otra parte, que las entrevistas se produjeran en un marco de respeto por los saberes, de modo tal que genere una ética de trabajo, que permita a las entrevistadas, cualquiera sea su posición, realizar cuestionamientos, reflexiones sobre lo sucedido haciéndose así coinvestigadoras.

En los análisis incluimos referencias a parte de los relatos y sus relaciones con categorías centrales y con notas al pie de los códigos más significativos y números de línea. Los números de entrevistas y las líneas se presentan en

negrita. Para agilizar la lectura de este capítulo decidimos poner en el final del análisis a cada entrevistada, las redes con todos sus códigos y gráficos mencionados y descritos en la metodología, es decir las redes con todos sus códigos construidos durante el análisis y sus indicadores, dejando los desarrollos de carácter más teóricos para las conclusiones.

CASO BEBA

Beba²⁸ narra un conflicto donde ella y su hijo tienen dos posiciones encontradas en relación al uso de la puerta que da ingreso al fondo de la casa. Además, Beba está preocupada por el acercamiento y por el uso que hacen unos muchachos del barrio del terreno baldío que se encuentra lindero al terreno del fondo de su casa. Ella dice que allí se juntan estos muchachos a tomar y cree que están relacionados con una banda narco. Al conflicto que tiene con su hijo lo relaciona, en su narración, con lo que sucede con esos muchachos y el uso de ese terreno baldío,

La entrevistada describe su preocupación vinculándola a situaciones que se dan en un contexto barrial más amplio, así lo expresa:

*“Nosotros tenemos un problema porque mi casa da a un baldío. Donde termina el terreno de mi casa da a un terreno chiquito que está en la esquina y hay una casilla que no se sabe quién vive. Es para juntar muchachotes adolescentes que se chupan y están empastillados”*²⁹

Debido a esta situación, y siempre según la narración de Beba, el hijo tomó la decisión de entrar con la moto por la puerta que da al patio de la casa, para evitar que los “*muchachotes adolescentes*” como les dice ella, puedan ingresar y tomar posesión de lo que es su propiedad. Ella supone que esta acción, ingresar con la moto por a puerta que está cerca del baldío puede generar roces entre ellos y problemas mayores:

²⁸ Recordamos al lector que la primer entrevistada nos había sido dado su nombre.

²⁹ **Entrevista Nro.1, línea 03.** Codificado: descripción del contexto.

“no quiero tener problemas con esa gente –son de la banda de ...³⁰ y cada tanto hay tiroteos. Y un día puede terminar teniendo un problema, mi hijo con ellos por esta situación”³¹.

El hijo de Beba tiene otra posición y es la de afirmar que esa es la puerta de ingreso a su casa y por lo tanto tiene que ingresar con la moto desde ese acceso. Se tensa la relación entre madre e hijo y discuten. Beba no sabe cómo salir de la situación de conflicto, relata:

“yo me daba cuenta que entraba por la puerta de atrás, pero no le decía nada, antes saltaba enseguida y él me contestaba mal porque dice que esa es la puerta de su casa y empezábamos a los gritos, yo me quedaba mal todo el día”³²

En su relato observamos que sostiene una dinámica de comunicación con su hijo y entendemos que se da cuenta que discutiendo con él no resuelve nada, entonces nos dice que ella se *“aplaca”*, se *“calla”*. Le preguntamos por el significado de ese *“aplar”* para despejar dudas de lo que suponíamos podría ser una cuestión cultural y de sometimiento, nos habló del aplacar dentro suyo y lo asocia en su narración con *“tolerancia”* y *“no atacar”*.

Creemos que comienza otro momento intermedio en el relato, donde ella habla con otra señora a quien le cuenta el tema de conflicto con su hijo. Desconocemos qué cosas suceden en esa conversación y tampoco lo preguntamos.

³⁰ En resguardo de la confidencialidad y seguridad, no hacemos referencia al nombre de la banda

³¹ **Entrevista Nro.1, línea 03.** Codificado: descripción del contexto. Codificado: contexto asociado a violencia.

³² **Entrevista Nro.6, línea 19.** Codificado: no le decía nada. Codificado: antes saltaba enseguida. Codificado: empezábamos a los gritos. Codificado: me quedaba mal. Codificado: me contestaba mal.

A partir de allí se propone a sí misma aplacarse y suavizarse hacia su hijo guiando la conversación hacia otros temas diferentes a la situación de conflicto. Se da cuenta qué es lo que no tiene que hacer: seguir discutiendo, y así lo expresa:

“Hablé con otra señora”³³

“Ahora me quedo callada... cada vez que viene aplaco, me digo

Beba “aplaca”³⁴

“eso bajó el conflicto que había entre nosotros”³⁵

“Aplacarlo adentro tuyo”³⁶

En la narración, Beba reconoce sus emociones, y la importancia de no hablar en ese estado: *“me di cuenta que lo importante es no hablar cuando estoy enojada, porque empeoro las cosas”³⁷*. Esto cobra mucha importancia en su relato, que más adelante refuerza la idea de que es necesario esperar a estar aplacada para hablar.

En principio podríamos presentar un paralelismo con lo identificado en el análisis del relato de Analía³⁸, y que codificamos como: “calmarme adentro”, “tenía que apaciguar”, “primero me tenía que calmar adentro”. Entendemos que ambas entrevistadas presentan puntos de vista parecidos con respecto a estas acciones. Las dos hablaron acerca de la importancia de trabajar primero las propias emociones para luego hablar. Ambos son relatos que refieren a lo que codificamos como “límites hacia sí mismo”.

³³ **Entrevista Nro.6, línea 13.** Codificado: terceros.

³⁴ **Entrevista Nro.6, línea 13.** Codificado: aplacar. Codificado: límite hacia sí mismo.

³⁵ **Entrevista Nro.6, línea 13.** Codificado: bajó el conflicto. Codificado: aplacar asociado a bajar el conflicto.

³⁶ **Entrevista Nro.6, línea 17.** Codificado: aplacarlo dentro tuyo.

³⁷ **Entrevista Nro.6, línea 15.** Codificado: reflexión sobre el accionar. Codificado: no hablar cuando hay enojo.

³⁸ **Entrevista Nro. 3 Analía.**

En su narración, Beba, registra que es mejor con respecto a su hijo hablarle bien y lo asocia con no provocarlo: *“si le digo lo provoco, mejor hablar bien”*³⁹refuerza su propia tolerancia: *“Dentro mío decía: tolerancia Beba”*⁴⁰.Asocia la acción de aplacar con el significado de hacer bajar el conflicto en ella misma, parece haber una secuencia de acciones que ubicamos en el campo de la comunicación:

- Aplacarse primero,
- esperar a estar aplacada para hablar,
- hablar bien,
- tratarlo bien,
- preguntar por el trabajo,

Para llevar adelante estas acciones utiliza la respiración, suponemos que hay un permanente enlace entre el calmarse y la idea de bajar el conflicto. Lo manifiesta de esta manera:

*“no hablar cuando estoy enojada, porque empeoro las cosas”*⁴¹,

*“Esperar para hablar, a estar aplacada”*⁴².

*“Si, me callo, aplaco adentro mío y estoy mejor... respiro ... respiro... respiro... antes de decirle algo, ahora hablamos bien... al principio era todo cortado”*⁴³,

*“no sé, respirar... respirar... y digo tranquila, no pasó nada, no me tengo que enojar”*⁴⁴

³⁹ **Entrevista Nro.6, línea 13.** Codificado: no provocar y hablar bien.

⁴⁰ **Entrevista Nro.6, línea 19.** Codificado: límites hacia sí misma.

⁴¹ **Entrevista Nro.6, línea 15.** Codificado: no hablar cuando hay enojo. Codificado: reflexión sobre accionar.

⁴² **Entrevista Nro.6, línea 15.** Codificado: gestionar la emoción propia. Codificado: aplacar y luego hablar.

⁴³ **Entrevista Nro.6, línea 31.** Codificado: respirar para aplacar. Codificado: aplacar y luego hablar. Codificado: aplacarlo dentro tuyo.

⁴⁴ **Entrevista Nro.6, línea 40.** Codificado: respirar para evitar enojo.

Beba, narra que a su vez le pide al hijo que la escuche y percibe que la escucha. Entendemos que en el relato pone un límite al otro cuando quiere ser escuchada. Lo observamos cuando dice:

*“Le dije que no me grite más, que me tiene que escuchar cuando hablo”*⁴⁵,

*“le dije que me escuche y me escuchó”*⁴⁶

Describe el preguntar bien y hace hincapié en el tono y modo del habla y de la mirada. Generamos la Categoría: Acciones de Gestión para incluir los códigos preguntar bien, entre otros.

Identificamos en el relato de Beba que aparece la idea en ella de armar una huerta, le preguntamos dónde sería esa huerta y cuál fue el motivo, ¿Para qué?

En su relato, ese espacio había quedado libre de yuyal, días anteriores participó de una charla en la escuela sobre el uso de semillas y la trabajadora social le había dado semillas para sembrar.

Para ella sembrar significa que esos muchachos la ven hacer algo en ese espacio sin yuyal que es de ella, logra correrlos a ellos de ese lugar, así lo expresa:

*“y antes se ponían en la vereda a chupar y ahora se quedan en la vereda del quiosco, porque la vereda del quiosco es chica. Yo les dije que si no pisan les voy a dar algo Pensé que podía ser mejor si no estaba el yuyal además es decir esto es mío, lo usamos.”*⁴⁷.

⁴⁵ **Entrevista Nro.6, línea 27.** Codificado: límites hacia el otro. Codificado: pide ser escuchada.

⁴⁶ **Entrevista Nro.6, Línea 31.** Codificado: me escuchó. Codificado: respuesta a su pedido.

⁴⁷ **Entrevista Nro.1, Línea 34.** Codificado: acuerdo con los terceros

Al principio relata que tuvo dudas de si su hijo aceptaría la invitación para hacer juntos la huerta. se la trasmite a su hijo como una propuesta tendiente a obtener su colaboración, este proceso pareciera ser que tiene que ver con la resolución del conflicto, cuando dice:

“le pedí que me ayudara a armar una huerta en el terreno pegado al quiosco del lado de afuera”⁴⁸

La iniciativa de la huerta se convierte en una manera tangible de demostrar que el terreno les pertenece y que están involucrados en su cuidado y uso. El armado de la huerta en el terreno de la vereda se presenta como una opción de actividad conjunta con su hijo para evitar conflictos y marcando la propiedad simbólica del espacio.

Esa actividad compartida podría ser considerada una opción para evitar que ingresen al terreno y emblemáticamente muestra que es de ellos, dándole un sentido de pertenencia marcan la posesión de ese territorio.

Además, observamos que en su narración comienza a hablar en plural para la concretización de la propuesta que le hace al hijo:

“No queremos pelear más”⁴⁹

“cuando le dije pensé que me decía que no, pero me dijo que me ayudaba, quiere que nos vean que hacemos algo en lo que es nuestro”⁵⁰

⁴⁸ **Entrevista Nro.1, línea 32.** Codificado: propuesta

⁴⁹ **Entrevista Nro.1, línea 27.** Codificado: interés en no querer pelear más. Codificado: no queremos pelear más.

⁵⁰ **Entrevista Nro.1, Línea 34.** Codificado: cambio de actitud en el otro. Codificado: aceptación de la propuesta. Codificado: percepción sobre respuesta del hijo. Codificado: interés común. Codificado: reconocimiento de percepción errónea. Codificado: colaboración

“Al final nos vino bien en la relación entre nosotros”⁵¹

Esta resolución involucra a terceros donde Beba negocia con ellos, les dice que si no pisan en el lugar donde con su hijo arman la huerta, van a compartir cosas de la huerta. A su vez reconoce que mejoró la relación entre ella y su hijo.

Siguiendo con la narración de la entrevistada Preguntamos sobre los “muchachotes” si tenía relación con ellos a partir de la huerta, Beba nos dice:

“Si, me respetan son chicos del barrio... la droga los pierde. Una pena”⁵²

A partir de estas acciones generamos la Categoría Repercusiones con la Subcategoría: cambios percibidos en el hijo y cambios percibidos en los terceros. Basándonos en los datos que emergieron en el primer momento de la conversación con la entrevistada y a partir de los códigos construidos presentamos un gráfico referido a la Situación de conflicto, guiados por su narrativa decidimos dividirlo en subcategorías.

⁵¹ **Entrevista Nro.1, Línea 38.** Codificado: beneficio del cambio.

⁵² **Entrevista Nro. 1. Línea 36.** Codificado: descripción del contexto.
Codificado: comprensión

A continuación, presentamos un gráfico representativo que refiere:

CATEGORÍA: SITUACIÓN DE CONFLICTO

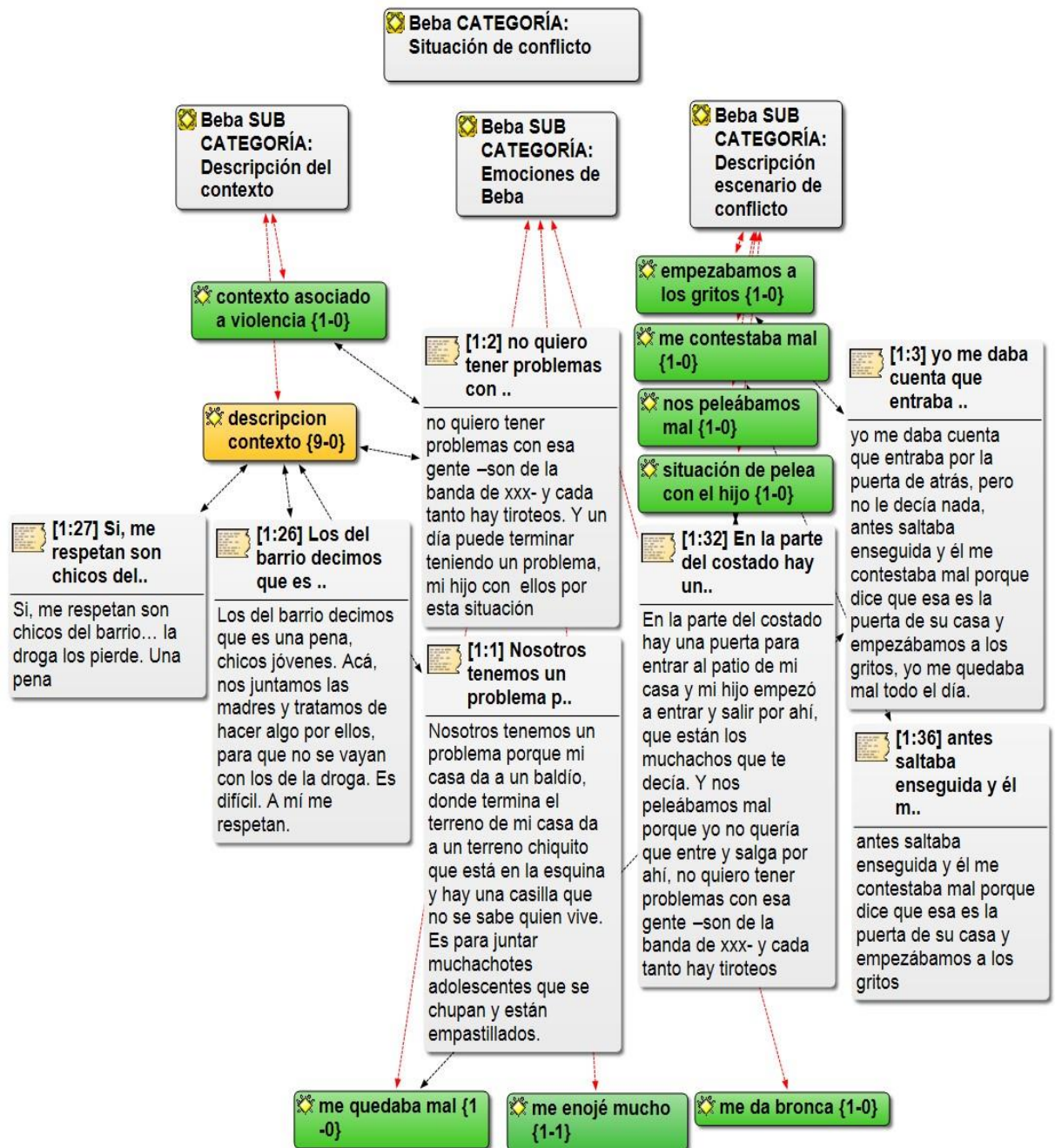
SUB CATEGORÍAS:

- Descripción del contexto social
- Descripción del escenario de conflicto
- Emociones de Beba



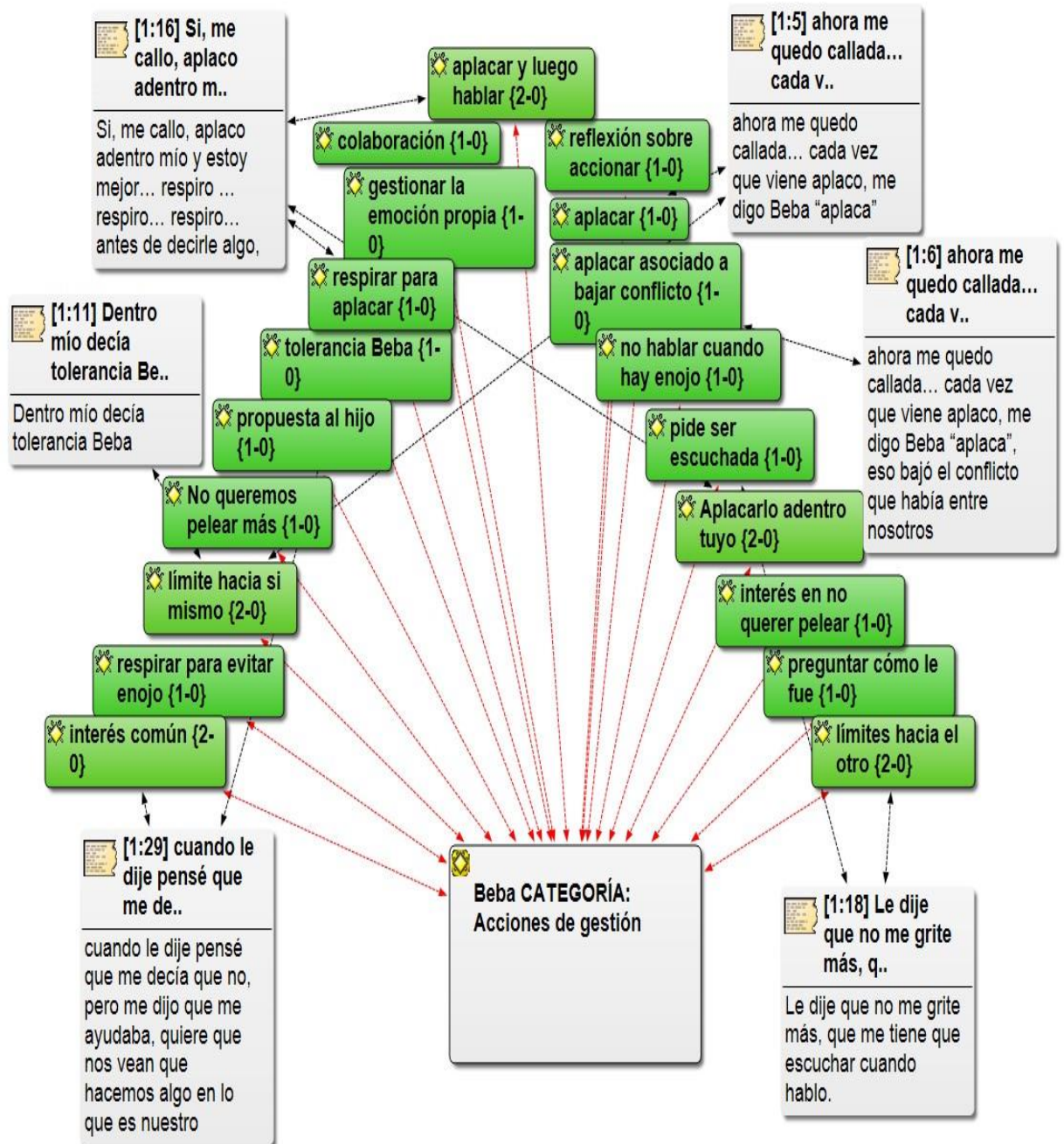
La siguiente Red representa:

CATEGORÍA: SITUACIÓN DE CONFLICTO CON LAS SUB CATEGORÍAS Y LOS CÓDIGOS.



La siguiente Red representa:

Categoría: Acciones de Gestión de Beba con los códigos que surgieron

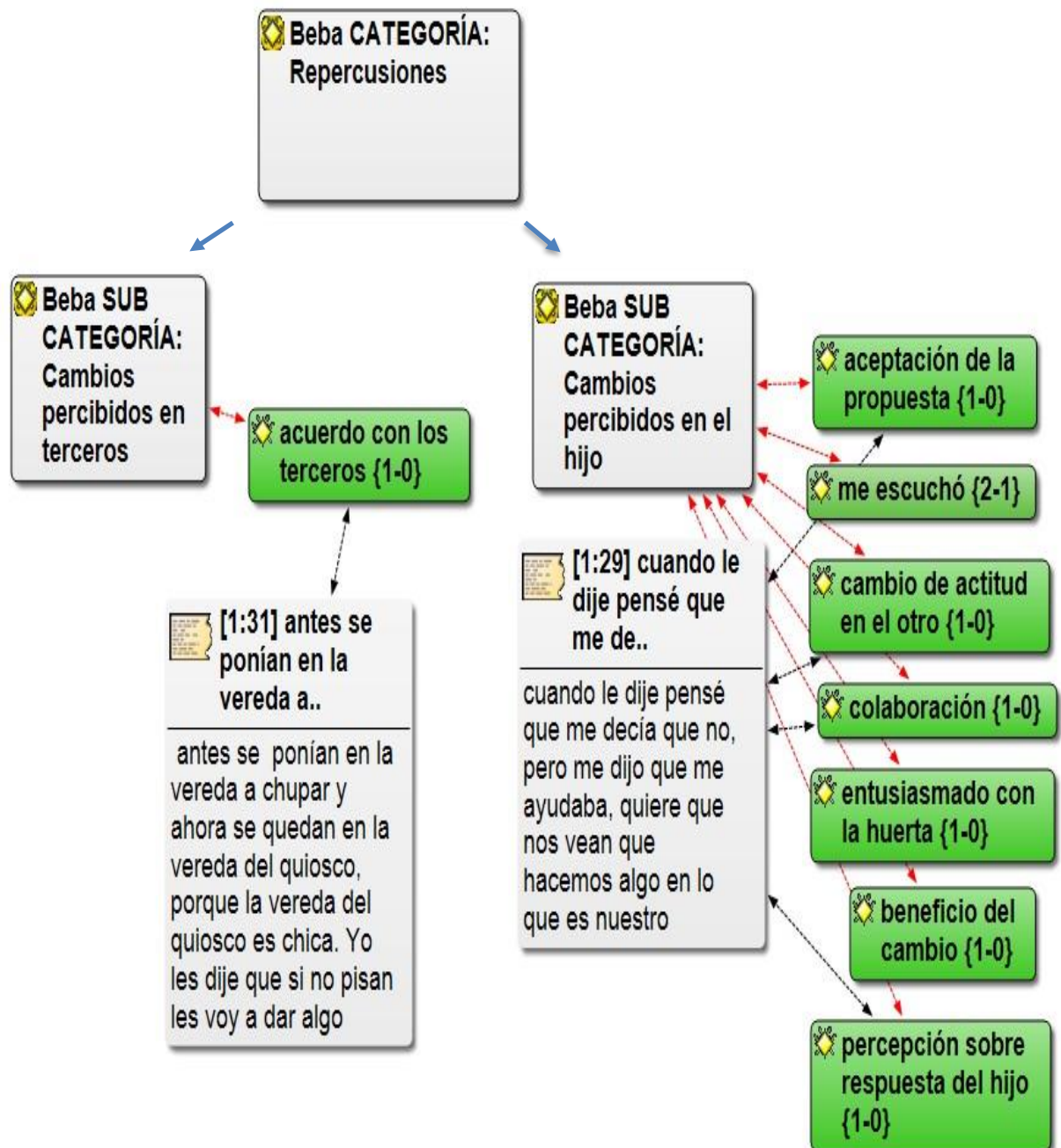


La siguiente Red representa:

Categoría: Repercusiones

SUB CATEGORÍAS:

- CAMBIOS PERCIBIDOS EN EL HIJO
- CAMBIOS PERCIBIDOS EN LOS TERCEROS



CASO JORGELINA

La siguiente entrevista es a Jorgelina, directora de escuela⁵³, a quien le pedimos que nos contara acerca de un conflicto puntual que hubiera tenido. Entonces, relató un conflicto sucedido con Marta, en la escuela donde trabaja.

Jorgelina es directora y Marta representante legal. Hacía varios años venían sosteniendo una relación muy difícil y previo a la pandemia habían tenido durante una reunión en la escuela un “enfrentamiento fue tremendo”⁵⁴ estando las dos solas, en ocasión de la organización de los festejos de fin de año.

A lo largo de la entrevista, pudimos observar diferentes momentos que fue adquiriendo el relato que hemos sintetizado en el siguiente párrafo:

En un primer momento de su narración Jorgelina describe la forma de comunicarse que tenían entre ellas, un segundo momento refiere a la escuela y cómo es la planificación de los festejos de fin de año, otro momento del relato refiere puntualmente la situación de conflicto, luego hay otro donde describe una conversación con Marta con el objetivo de mejorar la comunicación entre ellas, para finalmente realizar la descripción de lo sucedido después de esa conversación.

Jorgelina consideraba la relación entre ellas como “muy conflictiva” y sus encuentros de “mucha tensión”⁵⁵ lo expresó de este modo:

“Teníamos desde hace un par de años, mala comunicación entre nosotras, se fue empeorando. Cuando hablábamos yo a veces no entendía lo que ella me pedía y yo sentía que ella no entendía

⁵³ La escuela se sitúa en el límite Sur Oeste de la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe. Está ubicada en el mismo barrio donde residen las entrevistadas

⁵⁴ **Entrevista Nro.2, Línea 25.** Codificado: enfrentamiento fue tremendo

⁵⁵ **Entrevista Nro.2, Línea 3.** Codificado: mucha tensión

*y rechazaba mis propuestas, me acuerdo que no nos podíamos mirar a la cara cuando nos reuníamos para organizar los festejos y yo no la podía escuchar mucho tiempo, enseguida me enojaba.”*⁵⁶

*“me hablaba sin mirarme a la cara y cada vez que le preguntaba por qué no se podía hacer, ella contestaba que así no se hacen las cosas y yo me calentaba enseguida y la dejaba hablando sola”.*⁵⁷

Refiriéndose al contexto escolar, relata otras situaciones vividas en la escuela, como por ejemplo los festejos de fin de año, donde describe escenarios de violencia, que le resultan preocupantes y se hacían eco en el conflicto con Marta. Jorgelina manifiesta que tiene la idea de que Marta habla mal de ella. Así lo expresa:

*“Teníamos una situación instalada de violencia en los festejos de quinto año”*⁵⁸

*“hablaba mal de mí con uno y con otro, lo viene haciendo hace varios meses antes del último conflicto que tuvimos”*⁵⁹.

⁵⁶ **Entrevista Nro.2, línea 03.** Codificado: mala comunicación. Codificado: No entendía lo que pedía. Codificado: Sentía que ella no entendía. Codificado: Rechazaba mis propuestas. Codificado: No nos podíamos mirar a la cara. Codificado: No la podía escuchar. Codificado: enseguida me enojaba

⁵⁷ **Entrevista Nro.2, línea 09.** Codificado: me hablaba sin mirarme. Codificado: Decía, así no se hacen las cosas. Codificado: me calentaba Codificad: la dejaba hablando sola.

⁵⁸ **Entrevista Nro.2, línea 13.** Codificado: festejos violentos. Codificado: situación instalada de violencia

⁵⁹ **Entrevista Nro.2, línea 07.** Codificado: Hablaba mal de mí

Aunque eran áreas diferentes de trabajo, Jorgelina considera que ambas guardan la responsabilidad de la organización de los festejos de fin de curso:

“Me preocupaba la violencia además son los festejos que organizamos con Marta”⁶⁰;

La entrevistada se da cuenta de la imposibilidad de tomar decisiones sola y de depender de la autorización de Marta. Las propuestas de las que habla en su relato refieren a esas actividades conjuntas; Jorgelina denominó el clima de sus encuentros como *“de mucha tensión”⁶¹*.

Jorgelina considera haber elaborado diversas propuestas para los festejos y para ella Marta se oponía a todas, sin dar explicaciones de los motivos, aunque a su vez reconoce que ella tampoco se las pidió. Dice que levantaron el tono de voz y eso les impedía escucharse, estaban solas, se miraron furiosas y creyó que se iban a golpear. Así lo expresa:

“Cerca de fin de año, un día nos encontramos para organizar un evento y comenzamos a pelear porque no nos poníamos de acuerdo en actividades para los festejos de fin de curso. Ella se oponía a todas las propuestas que yo le hiciera y que armáramos con la vicedirectora. No me daba explicaciones de por qué se oponía, me decía “no eso no se puede hacer”.⁶²

“Ese día del enfrentamiento fue tremendo, fuimos levantando el tono de voz, estábamos una enfrente de la otra creí que nos íbamos a golpear, estábamos las dos solas. Ella me miraba

⁶⁰ **Entrevista Nro.2, línea 14.** Codificado: festejos que organizamos juntas
Codificado: me preocupaba la violencia

⁶¹ **Entrevista Nro.2, línea 03.** Codificado: Encuentros de mucha tensión.

⁶² **Entrevista Nro.2, línea 24.** Codificado: Comenzamos a pelear.
Codificado: No nos podíamos poner de acuerdo. Codificado: Ella se oponía a todas las propuestas. Codificado: No daba explicaciones.
Codificado: eso no se puede hacer.

furiosa y yo también. Por los gritos no nos podíamos escuchar una hablaba encima de la otra. (...) Me fui dando un golpe en la puerta, no le pregunté por qué se oponía, ella estaba ordenando papeles y tampoco me miró a la cara salvo cuando estuvimos una enfrente de la otra”.⁶³

En esta instancia de nuestra entrevista, reconoce las emociones que le despertaban las situaciones vividas en la escuela y el conflicto con Marta y reflexiona observándose a ella misma. Así dice:

“Llegué hasta a llorar en esta situación de impotencia ante la violencia”.⁶⁴ “La última vez que peleamos fue un enfrentamiento fuerte, me fui con mucha bronca, con impotencia y llorando”.⁶⁵

Unos días después de ocurrido ese conflicto, Jorgelina se dio cuenta de que no podían seguir así y tomó una decisión: *“tratar de convencer a Marta de que era un beneficio para ambas comunicarse bien”* en pos de la organización de los festejos a cargo de ellas dos.

En la codificación que realizamos de la situación conflictiva observamos que la entrevistada, hace referencia a un proceso actitudinal que luego se concreta en acciones para la gestión.

⁶³ **Entrevista Nro.2, línea 25.** Codificado: Enfrentamiento tremendo. Codificado: Fuimos levantando el tono de voz. Codificado: estábamos una enfrente de la otra. Codificado: Nos miramos furiosas. Codificado: los gritos impedían escuchar. Codificado: una hablaba encima de la otra. Codificado: no pregunté por oposiciones. Codificado: Ordenaba papeles y no me miró. Codificado: Me fui dando un golpe en la puerta. Codificado: creí que nos íbamos a golpear. Codificado: enfrentamiento fuerte.

⁶⁴ **Entrevista Nro.2, línea 18.** Codificado: impotencia ante la violencia. Codificado: llegué hasta a llorar

⁶⁵ **Entrevista Nro.2, línea 25.** Codificado: Mucha bronca. Codificado: Llorando. Codificado: impotencia

Esta parte del relato de Jorgelina es clave ya que crea un propósito para lograr algo en esa situación de conflicto con Marta, y a su vez reconoce que no sabe cómo lograrlo y suponemos que podría ser el inicio de un proceso de desescalada. Cuando la entrevistada reflexiona y toma conciencia de la situación, de la dificultad de comunicarse con Marta, toma la decisión de ponerlo en palabras:

“Después de ese conflicto, cuando se me bajó la calentura me puse a pensar y no podíamos seguir así, y tomé la decisión de tratar de convencer a Marta que era un beneficio que nos comunicáramos bien entre nosotras, además se venían los festejos, me di cuenta que iba a ser difícil comunicarnos bien, como la gota que talla la piedra, porque ella es muy dura y tenía que hacerme de paciencia, sino todo sería peor entre nosotras. Al principio no sabía qué hacer”⁶⁶

Dado que nuestra investigación se centra en intentar identificar y comprender desde la visión de la entrevistada las acciones vinculadas con la gestión del conflicto le solicitamos que nos relate cuáles fueron las acciones que consideraba que había implementado para conseguir el objetivo de *“comunicarnos bien”* con Marta. Así dice:

“Me puse de acuerdo con otra persona que es la vicedirectora, para que me ayude a encarar a Marta, no

⁶⁶ **Entrevista Nro.1, línea 29.** Codificado: bajó la calentura-pude pensar. Codificado: tome la decisión de convencerla. Codificado: no podíamos seguir así. Codificado: un beneficio comunicarnos bien. Codificado: ella es muy dura. Codificado: iba a ser difícil comunicarnos bien. Codificado: tenía que hacerme de paciencia Codificado: al principio no sabía qué hacer. Codificado: todo sería peor entre nosotras.

quería hacerlo sola, sino podíamos volvernos a pelear mal como la última vez.”⁶⁷

Esta acción expresada por Jorgelina podría ser considerada como el inicio de un cambio de su posición en el conflicto o, únicamente, la aplicación de protocolos de actuación propios de la escuela.

El paso siguiente para Jorgelina, luego de su acuerdo con la vice como apoyo, fue el relato de otra acción: hacer un llamado telefónico a Marta, con el objetivo de generar un encuentro entre ellas y le aclaró que iría con la vicedirectora. Se preparó para esa reunión con algunos propósitos como según dice: *“escucharla sin enojarme con lo que dijera”⁶⁸*.

Durante la reunión, observa que Marta se mostraba sorprendida por la actitud tranquila que ellas tenían al hablarle ya que su tono era pausado, sin levantar la voz, mirándola a los ojos y sin bronca, tal como lo expresa:

“Yo le hablaba tranquila: con tono pausado y sin levantar la voz, lo más importante era que hablaba mirándola a los ojos, sin bronca”.⁶⁹

“En la reunión comenzamos preguntándole cómo se sentía y le contamos que estábamos preocupadas por la violencia en los festejos y que ya se aproximaban los nuevos festejos y que le

⁶⁷ **Entrevista Nro.1, línea 31.** Codificado: ponerse de acuerdo con la vicedirectora.

⁶⁸ **Entrevista Nro.1, línea 37.** Codificado: se mentaliza, se prepara

⁶⁹ **Entrevista Nro.2, línea 37.** Codificado: Hablaba tranquila. Codificado: Con tono pausado. Codificado: Sin levantar la voz. Codificado: mirándola a los ojos, Codificado: sin bronca. Codificado: tono pausado.

*proponíamos pensar juntas qué cosas podíamos hacerle hacer a los alumnos”.*⁷⁰

La entrevistada pone de manifiesto que mostró interés por las ideas de Marta y que le hacía saber su entendimiento, luego considera necesario hacerle preguntas y también propuestas:

*“- Marta ‘¿qué ideas tiene para los festejos de fin de año?’”.*⁷¹

*“y nos dispusimos a escucharla mirándola a los ojos, y la escuchamos, aunque no tenía muchas ideas, solo quejas contra todos en la escuela, incluidos los chicos y los padres”.*⁷²

*“- ‘Marta entendemos lo que dice y ya sabemos que a usted no le va a gustar pero nos animamos a hacerle esta propuesta de poner música durante los recreos, que puede ser lo mejor para que los chicos no se peleen en el patio, y organizar con ellos en el recreo cómo hacer los festejos para el fin de año mientras escuchamos música’”.*⁷³

Comparando en el relato las acciones durante la situación de conflicto con las acciones relatadas en la gestión del mismo, observamos que son acciones diferentes. Aún no sabemos en el relato cuáles y cómo son las respuestas de Marta.

Acciones relatadas durante la situación de conflicto:

⁷⁰ **Entrevista Nro.2, línea 34.** Codificado: Preguntamos cómo se sentía. Codificado: Le cuentan que estaban preocupadas. Codificado: Proponen pensar juntas. Código: explicitación del problema.

⁷¹ **Entrevista Nro.2, línea 38.** Codificado: Preguntar sobre ideas

⁷² **Entrevista Nro.2, línea 39.** Codificado: Escucharla mirándola a los ojos. Codificado: la escuchamos en las quejas.

⁷³ **Entrevista Nro.2, línea 39.** Codificado: Entendimiento de lo que dice. Codificado: Propuesta de poner música durante los recreos

“Ese día del enfrentamiento fue tremendo, fuimos levantando el tono de voz, estábamos una enfrente de la otra creí que nos íbamos a golpear, estábamos las dos solas. Ella me miraba furiosa y yo también. Por los gritos no nos podíamos escuchar una hablaba encima de la otra. (...)

Acciones relatadas para la gestión:

“Yo le hablaba tranquila: con tono pausado y sin levantar la voz, lo más importante era que hablaba mirándola a los ojos, sin bronca”.⁷⁴

Podríamos pensar que en Jorgelina se produjo un cambio a partir del cual pasó del “enfrentamiento” al “entendimiento” y la “escucha”, un cambio en su posicionamiento en el conflicto, comenzamos a codificar sus acciones y utilizamos la categoría: Acciones de gestión.

Jorgelina en su narrativa dice prever un escenario de posibles respuestas negativas de Marta, y aparecen ciertas expresiones verbales para acompañar ese escenario, que fueron codificadas como “avanzar de a poco” “avanzar muy lento”, y que son tipos de formulaciones que van denotando su propia forma en la gestión de la situación con Marta.

Para la entrevistada parece ser un factor importante “ir de a poco” porque a su vez lo enlaza en su narración con que observa que Marta tenía otra cara, parecía más distendida y agrega que no había tanta tensión entre ellas.

⁷⁴ **Entrevista Nro. 2, línea 37.** Codificado: Hablaba tranquila. Codificado: Con tono pausado. Codificado: Sin levantar la voz. Codificado: mirándola a los ojos, Codificado: sin bronca. Codificado: tono pausado.

“De a poco, muy lento avanzábamos con nuestras propuestas, como rompiendo el hielo, de a poco”⁷⁵

En relación a esto utiliza la metáfora *“rompiendo el hielo”*. Suponemos que esta expresión metafórica podría tener que ver con la forma que adopta Jorgelina en el despliegue de sus acciones. No sabemos aún, si Marta responde favorablemente a las acciones de Jorgelina.

A través del análisis de la entrevista es posible reconocer algunas acciones secuenciales que podrían constituir una gestión del conflicto:

- Pedirle a la vice que la acompañe
- Llamar por teléfono a Marta y proponerle una reunión
- Preguntarle a Marta demostrando interés por ella
- Escuchar a Marta
- Dejar que Marta se desahogue
- Decirle a Marta que la entiende
- Expresarle su necesidad a Marta de ser escuchada
- Compartir preocupaciones con Marta
 - propuestas
 - Hablarle tranquila
 - Hablarle con tono pausado
 - Hablarle sin levantar la voz

En el transcurso de la narración encontramos que Jorgelina considera que su actitud de escucha hace que Marta tenga respuestas favorables a las acciones

⁷⁵ **Entrevista Nro.2, línea 39.** Codificado: avanzar de a poco Codificado: avanzar muy lento. Codificado: como rompiendo el hielo.

desplegadas por ella y lo expresa del siguiente modo: *“Ella al principio no nos miraba, revisaba sus papeles, pero más tarde empezó a mirarnos”*.⁷⁶

Una acción, que destaca la entrevistada es la escucha. Con respecto a eso expresa que, si Marta se desahogaba primero, ella podría luego hablar: *“Ella hablaba mucho, nosotras la escuchábamos así se desahogaba”*.⁷⁷

De esta acción detectamos que Jorgelina se impuso un límite a sí misma, para dejar que Marta hablara y pudiera expresarse, pero a su vez esto le permitió, también, ser escuchada por Marta.

La conversación ya no tiene un clima tenso, sino que pueden interactuar. Entendemos que puede relacionarse con acciones que se identifican con turnos para el habla por una parte y con la acción de expresar la necesidad al otro, es decir brindarle información de lo que necesita.

“Le decíamos: ‘bueno Marta ahora necesitamos que nos escuche, pero si organizamos los festejos donde están los chicos y los padres de esa manera no hay juegos violentos, estamos todos’ y ella entonces nos miró y se sentó también porque estaba siempre parada mirando papeles, eso para mí significaba que las cosas estaban bien entre nosotras porque ella nos escuchaba y estábamos relajadas, eso aflojó el clima entre nosotras”.⁷⁸

Esta es la secuencia que pudimos establecer en el intercambio que mencionamos más arriba.

- Escuchar a Marta

⁷⁶ **Entrevista Nro.2, línea 38.** Codificado: Más tarde empezó a mirarnos.

⁷⁷ **Entrevista Nro.2, línea 40.** Codificado: Escuchar para desahogarse.

⁷⁸ **Entrevista Nro.2, línea** Codificado: Escuchar para poder hablar. Codificado: Se sentó y eso significó que las cosas estaban bien entre nosotras. Codificado: Eso aflojó el clima entre nosotras.

- Manifestar a Marta la necesidad de ser escuchada
- En el turno para hablar: hacer propuestas a Marta

Nos parece relevante puntualizar que para Jorgelina hay una transformación en Marta tendiente a la cooperación en la conversación. Su relato nos permitió construir la Categoría Acciones de gestión, con los códigos que surgieron de la entrevista.

Como mencionamos al inicio, otro momento del relato, refiere a una segunda reunión. En nuestro análisis la denominamos: “cooperación y acuerdos”, refirió a cuestiones concretas de organización del festejo en la escuela y la llamamos utilizando su expresión de “*negociación con Marta*”, así lo dice:

*“tuvimos otra reunión donde negociamos con Marta, y acordamos por ejemplo poner música en los recreos previos a los festejos finales, así los alumnos podían bailar, música linda que eligieron ellos mismos”.*⁷⁹

En síntesis, en el relato identificamos que para Jorgelina hubo un cambio de actitud en Marta, y lo expresa cuando dice: “*Ella cambió de actitud*”.⁸⁰ A su vez, tiene la idea de que ese cambio de actitud en Marta y en ella, es percibido de alguna manera por los alumnos cuando están juntas en el patio de la escuela durante el recreo y les hablan a los alumnos: “*hay un cambio de actitud en las*

⁷⁹ **Entrevista Nro.2, línea 42.** Codificado: Negociamos con Marta

⁸⁰ **Entrevista Nro.2, línea 50.** Codificado: Ella cambió de actitud.
Codificado: Percepción sobre actitud del otro

dos y las personas vieron eso, para mí fue como un freno de mano eso que hicimos”⁸¹.

Utiliza en su relato una expresión metafórica “*freno de mano*” para decir que juntas pusieron un freno a la violencia cuando se dirigieron a los alumnos en el recreo, *lo* relaciona con un “*parar la violencia*” un tema que entendemos en su relato, la preocupaba. En palabras de Jorgelina:

*“Fue como un freno de mano, eso significó cuando dijimos en el recreo a los alumnos: mirando a cada uno de manera de manera calma y bien firme: basta de violencia, hagamos un acuerdo para que todo siga bien, ahora tenemos música en los recreos, y estábamos haciendo los festejos sin violencia e fin de año, todo fue un frenar la violencia que se venía dando. Todos estaban sorprendidos”.*⁸²

Jorgelina relata que obtiene de Marta la autorización a sus propuestas y la posterior felicitación por los resultados. Usamos la Categoría Repercusiones para referirnos a lo enunciado cuando dice:

*“también vieron que la relación con Marta era mejor, estábamos juntas en el patio y no peleando como siempre con cara de...”.*⁸³*“Salió todo bien esa propuesta y los chicos estaban*

⁸¹ **Entrevista Nro.2, línea 48.** Código: cambio de actitud. Código: las personas vieron eso. Código: freno de mano

⁸² **Entrevista Nro.2, línea 46.** Codificado: todo lo que hicimos para llegar a los festejos. Codificado: Frenar la violencia. Codificado: Freno de mano: mirando a cada uno y diciendo: basta de violencia. Codificado: Hagamos un acuerdo. Codificado: Estábamos haciendo los festejos sin violencia

⁸³ **Entrevista Nro.2, línea 50.** Codificado: Mejora la relación

contentos, sentían que podían hacer cosas y ella después me felicitó por esa propuesta”.⁸⁴

⁸⁴

Entrevista Nro.2, línea 46. Codificado: los chicos estaban contentos.
Codificado: salió todo bien esa propuesta. Codificado: me autorizó.
Codificado: ella después me felicitó

A continuación, presentamos un gráfico representativo que refiere:

Categoría: Situación de conflicto

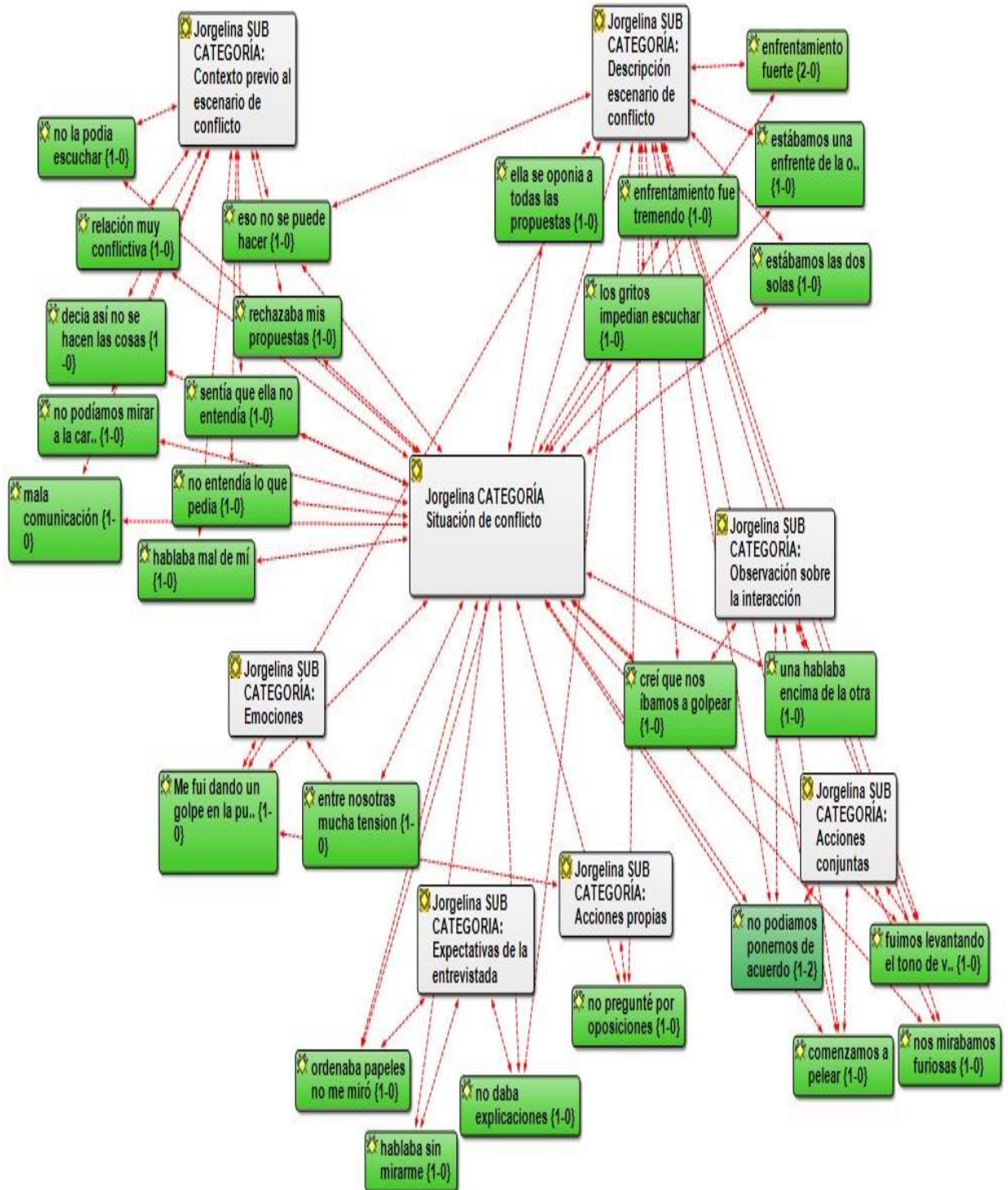
Subcategorías:

- Contexto previo
- Descripción del escenario de conflicto
- Emociones de Jorgelina
- Expectativas de Jorgelina
- Acciones propias de Jorgelina
- Acciones conjuntas con Marta
- Observación de la interacción



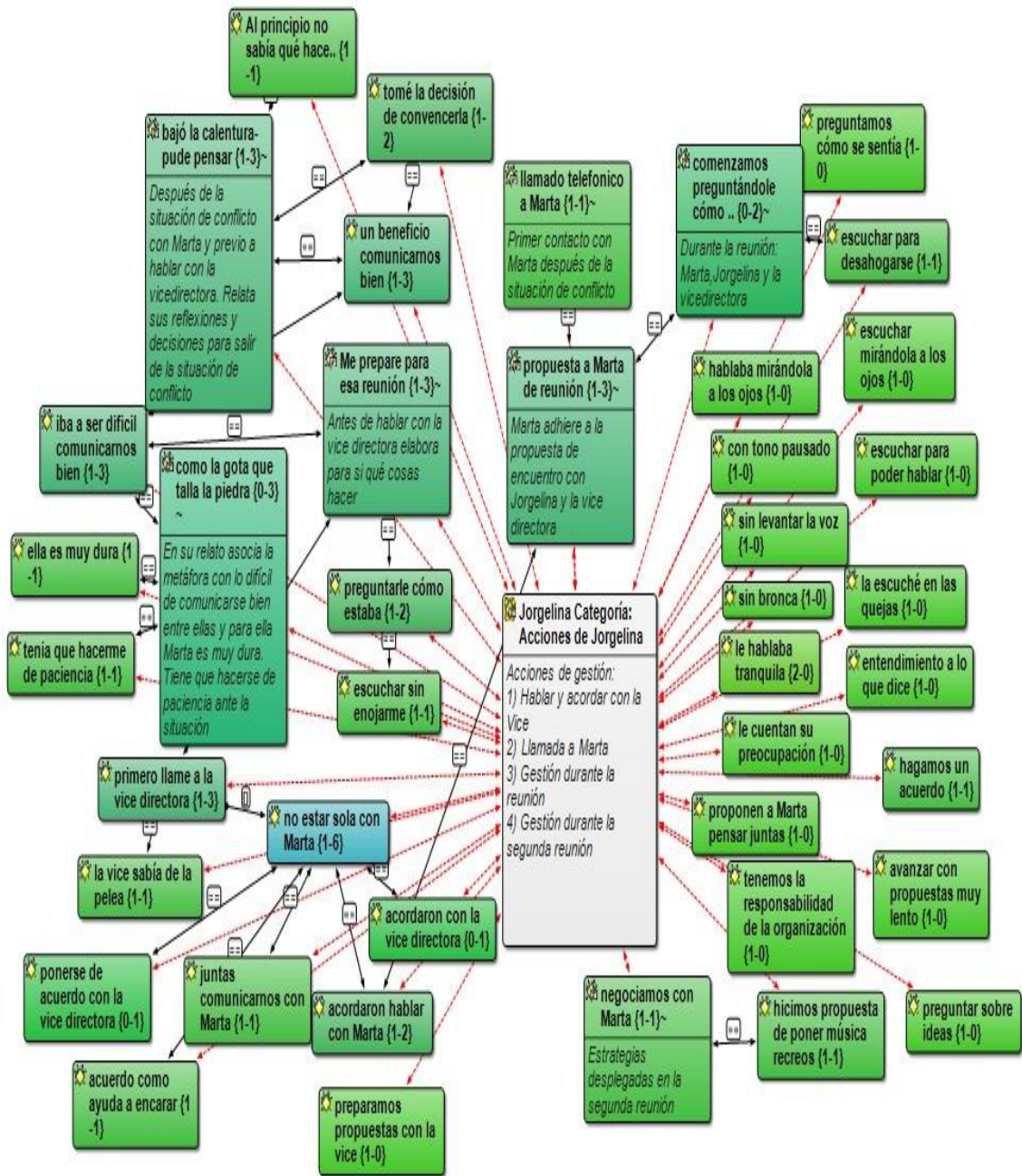
La siguiente Red representa:

Categoría: Situación de conflicto, Sub Categorías y Códigos



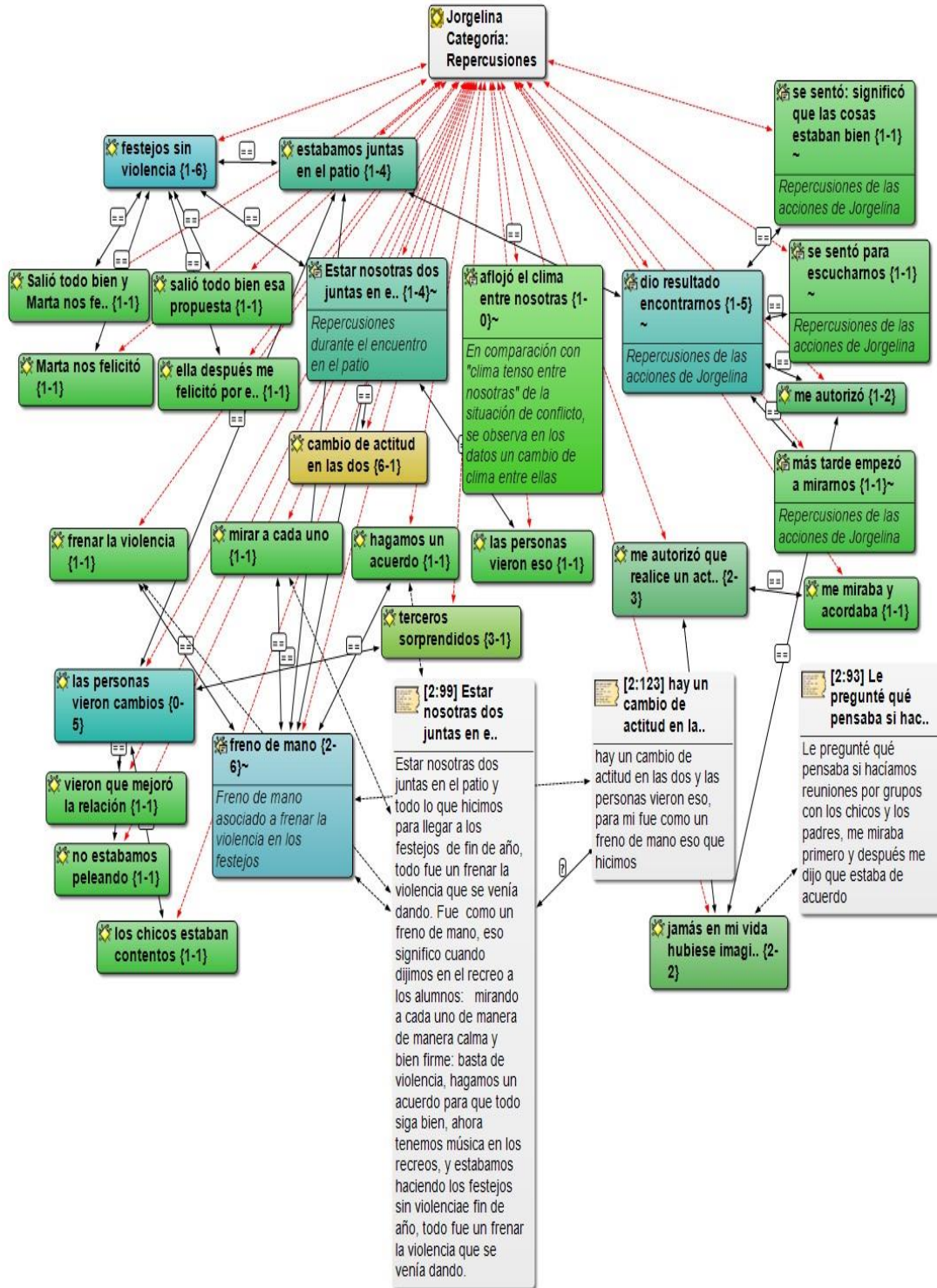
LA SIGUIENTE RED REPRESENTA:

CATEGORÍA: ACCIONES DE GESTIÓN DE JORGELINA EN LA REUNIÓN CON MARTA Y LOS CÓDIGOS



La siguiente Red representa:

CATEGORÍA: REPERCUSIONES



CASO ANALÍA

La siguiente entrevista es a Analía, a quien le pedimos que nos contara acerca de un conflicto puntual que hubiera tenido. Entonces, relató un conflicto sucedido con su esposo. A lo largo de la entrevista pudimos observar diferentes momentos que va adquiriendo el relato, que hemos sintetizado en los siguientes párrafos.

En un primer momento Analía relata que es profesora suplente de Educación Física; tiene dos hijos, y con su esposo están “*en la actualidad sin trabajo*”, “*sin subsidios económicos y en crisis*”. Para paliar la situación económica decidieron poner en venta su camioneta.

Más adelante recuerda que de regreso a su hogar, en la camioneta, debate con su pareja “*como invertir el dinero de la venta de la misma*”, ya que hay diferencias sobre ese tema. Manejan dos opciones: poner una verdulería o una fotocopiadora. Para tratar esas opciones relata que hablan a los gritos, discuten mucho y no pueden ponerse de acuerdo, así lo expresa la entrevistada:

*“Mi marido se había quedado sin trabajo a raíz de la pandemia, trabajaba en una fábrica y cerró todo. Vendíamos lo que podíamos y hacíamos de todo. Estábamos en una crisis total y yo tengo dos chicos chiquitos”.*⁸⁵

“Veníamos en la camioneta antes de venderla y empezamos a hablar qué cosas poder hacer con esa plata, yo quería una cosa y él quería otra, discutimos mucho. Siempre uno discute después de tantos años, pero en esta ocasión nos pusimos nerviosos y no dejábamos de gritar en la camioneta, cada vez más. Los dos

⁸⁵ **Entrevista Nro.3, línea 03.** Codificado: Igual situación laboral de ambos. Codificado: Sin trabajo y sin subsidio. Codificado: quedamos en la nada. Codificado: mi marido sin trabajo. Codificado: hacíamos de todo. Codificado: estábamos en una crisis total. Codificado: tengo dos chicos chiquitos

hablábamos a los gritos. Por ejemplo, yo decía una cosa y él otra, él quería poner una verdulería y yo una fotocopidora. No nos podíamos poner de acuerdo para nada".⁸⁶

En un momento, Analía en su relato reflexiona sobre las diferencias con otras situaciones de conflicto con su marido por otros temas. Para la entrevistada, se pusieron nerviosos, se decían cosas hirientes y eso expresa: *"No estuvo bueno todo lo que nos dijimos ese día en la camioneta"* y el conflicto parecía ir creciendo.

Nos dice que, en medio de la *"pelea"*, registra sus manos, que las apretaba y se estaban poniendo coloradas, y expresa que le generó mucho enojo la situación:

"No estuvo bueno todo lo que nos dijimos ese día en la camioneta".⁸⁷ *"Además me vi en un momento que estaba con las manos coloradas porque me las estaba apretando, estaba muy enojada"*.⁸⁸

En el transcurso de la discusión, según sus dichos en la narración, ella comienza a elaborar para sí misma que es necesario resolver el conflicto, y se da cuenta que tiene que dejar de gritar, para luego calmarse y así *"apaciguar"*. A continuación, reflexiona que por su carácter se considera *"picante"* al momento del conflicto, y esto para ella parece ser un factor que incrementa la dificultad para calmarse:

⁸⁶ **Entrevista Nro.3, línea 03.** Codificado: queríamos cosas diferentes. Codificado: discutimos mucho. Codificado: nos pusimos nerviosos. Codificado: no dejábamos de gritar Codificado: hablábamos a los gritos. Codificado: cada vez más. Codificado: no acordábamos. Codificado: queríamos cosas diferentes. Codificado: decíamos cosas hirientes

⁸⁷ **Entrevista Nro.3, línea 03.** Codificado: no estuvo bueno lo que dijimos

⁸⁸ **Entrevista Nro.3, línea 05.** Codificado: ve sus manos. Codificado: apretaba sus manos. Codificado: estaba muy enojada

*“empecé yo a dejar de gritar, me di cuenta que tenía que apaciguar, primero me tenía que calmar adentro, calmarme para entrar en razón”.*⁸⁹

*“- Preguntamos: Esto de apaciguar ¿qué significa para vos? ¿Cómo lo hacías? – Respuesta: Es un poco en el tono y el modo en que se habla”*⁹⁰

Notamos que considera necesario y así lo dice: *“apaciguar para entrar en razón”*⁹¹ y poder *“tomar una decisión”* sobre la forma de utilizar el dinero proveniente de la venta de la camioneta. Analía, lo asocia al apaciguar con lo que dice más adelante en su relato: al *“tono y el modo”* con el que se dirige a su marido; aquí en su relato identificamos un cambio con respecto a las acciones durante la situación de conflicto.

Nos preguntamos si puede ser asociado con el relato de Jorgelina y su descripción, cuando menciona: *“hablar tranquila, tono pausado, sin levantar la voz”*.

Más adelante, continuando con la narración de las acciones de su gestión, Analía involucra a su marido en estas acciones, cuando le pide que ambos bajen el tono de voz. Para Analía, su marido copia su actitud y también bajó su propio tono y agrega *“... no se burlaba, sino que parecía que le bajaba el enojo. Eso nos ayudó mucho”*.⁹²

⁸⁹ **Entrevista Nro.3, línea 05.** Codificado: calmarme adentro. Codificado: empecé a dejar de gritar. Codificado: tenía que apaciguar. Codificado: primero me tenía que calamar adentro. Codificado: calmarme para entrar en razón

⁹⁰ **Entrevista Nro.3, línea 11.** Codificado: el tono y modo en que se habla

⁹¹ **Entrevista Nro.3, línea 05.** Codificado: apaciguar para entrar en razón

⁹² **Entrevista Nro.3, línea 15.** Codificado: me copiaba en hablar bajito. Codificado: él fue bajando el tono. Codificado: no se burlaba. Codificado:

Podríamos concebir que identificamos acciones enunciadas en su relato referidas al “*tono y modo*” que producen un efecto espejo en la otra parte, lo codificamos en vivo “me copiaba en hablar bajito”. Su narración nos hace reflexionar sobre la “reciprocidad” que generó esta acción para la gestión, lo expresamos en el sentido de un cambio de acción en ambos según el relato.

Adelantamos que el “código: el tono y el modo de hablar” al dirigirse a otra persona con quien se está en conflicto, aparece en otras entrevistas asociado por las entrevistadas algunas veces a “calmarse” y otras a “calmar la situación”.

Observamos en el relato, que utiliza al hablar el uso del plural cuando se dirige a su marido, siguiendo el ejemplo: “*tenemos que calmarnos*” – “*mejor nos escuchamos*”⁹³; como una forma de involucrarlo en la propuesta de no gritarse, calmarse y bajar el tono. La expresión “nosotros” puede significar que las acciones se orientan hacia la colaboración y, en consecuencia, provocan cambios en la conversación que venían sosteniendo:

“Yo me calmé y empecé a decirle: tenemos que calmarnos y lo hacía con el gesto de la mano moviéndola para calmar la situación, le decía: no nos gritemos, mejor nos escuchamos. Bajé el tono de la voz, le hablaba diferente más tranquila y dejé de apretarme las manos”.⁹⁴

eso nos ayudó mucho. Codificado: le bajaba el enojo. Codificado: se notaba la diferencia

⁹³ **Entrevista Nro.3, línea 13.** Codificado: tenemos que calmarnos. Codificado: Mejor nos escuchamos.

⁹⁴ **Entrevista Nro.3, línea 13.** Codificado: yo me calmé. Codificado: tenemos que calmarnos. Codificado: bajé el tono de la voz. Codificado: no nos gritemos. Codificado: mejor nos escuchamos. Codificado: dejé de apretarme las manos. Codificado: le hablaba tranquila. Codificado: propuesta: tenemos que calmarnos. Codificado: propuesta: no nos gritemos

La entrevistada considera que enseguida se altera en las discusiones en las que participa, sin embargo, en sus dichos observamos que aquí actuó de otra manera y pudo:

- dejar de gritar,
- calmarse,
- y luego apaciguar reformulando su propio tono de voz.

Siguiendo su relato, a partir de los datos y trazando un paralelismo entre las acciones que la pareja realizó en la situación de conflicto, nos preguntamos por el cambio de características de esas acciones. Detectamos en este sentido que, para Analía la situación económica y laboral que estaban viviendo podía repercutir en otro escenario que involucraba a sus hijos y toda la familia. Esa situación de conflicto entre ellos y la demora en la toma de decisión de la venta de la camioneta podría afectarlos. Entendemos que esto la lleva a actuar de manera diferente a lo que venía haciendo con su marido y generar otras acciones de gestión.

Analía, comparte su pensamiento con él:

“Pensé en mis hijos, en que estábamos sin dinero, y se lo dije teníamos que tomar una decisión y si nos peleábamos no podíamos tomar la decisión rápido, le dije que los chicos se perjudicarían más si nosotros no nos poníamos de acuerdo”⁹⁵

En este sentido la narración nos resulta significativa, Analía piensa en un escenario donde están sus hijos: un punto en común con su marido, para direccionar las acciones de gestión y además focaliza, entendemos que su

⁹⁵ **Entrevista Nro.3, línea 13.** Codificado: pensé en mis hijos. Codificado: estábamos sin dinero. Codificado: tomar una decisión. Codificado: le dije de los chicos. Codificado: peleados no podíamos tomar la decisión

marido también, en las propuestas que estaban en disputa: verdulería vs fotocopiadora. Poder centrar la discusión en las opciones en la cuales invertir el dinero de la venta de la camioneta los lleva a abandonar las acciones desplegadas en el escenario de conflicto, donde se decían cosas hirientes.

Pudimos explorar en la narración qué pasos siguieron:

Analía quiere saber lo que piensa su marido y se da cuenta que es necesario preguntar para comprender su postura. Dice que lo escucha y deja que diga todo lo que tiene que decir. Inicia un proceso de acciones que hacen que en el relato de Analía el otro aparezca manifestando sus intereses y necesidades.

Continuando con la narración, emerge algo novedoso vinculado a la gestión del conflicto, a raíz de su pregunta *“por qué quería usar el dinero para eso de poner una verdulería”*. En la respuesta de él observamos que habla de sus emociones, de sus miedos como la falta de estudios y la dificultad que conlleva conseguir trabajo en esa situación; expresa que son *“preocupaciones”* que ambos comparten:

“En un momento le pregunté por qué quería usar el dinero para eso de poner una verdulería. Él me dijo que tenía miedo de poner una fotocopiadora y no saber usarla. Él no tiene estudios y eso nos preocupaba porque se hace difícil para encontrar un trabajo. Yo le dije que pienso que no es difícil manejar una fotocopiadora”.⁹⁶

⁹⁶ **Entrevista Nro.3, línea 07.** Codificado: le pregunté. Codificado: dijo que tenía miedo. Codificado: sin estudios es difícil encontrar trabajo. Codificado: dijo su postura

En su narración, “enumera” lo que él dice, sus argumentos, los explicita, los ordena con el objetivo de tratar de entenderlo, podemos en principio decir que puede ser una acción orientada a organizar el relato de la otra parte, cuando dice:

“Empecé a enumerar las ventajas de lo que él quería: la verdulería, por ejemplo, que era lo que él proponía, yo lo repetía: a vos querés entonces poner la verdulería porque tenés miedo de no saber manejar la fotocopiadora, además te parece que no hay mucho movimiento en el barrio para eso y en la escuela que hay a unas cuadras hay otra fotocopiadora. Dejé que dijera todo, no me metía, no lo cortaba. Y le repetía lo que decía para tratar de entenderlo”.⁹⁷

Por otra parte, nos llama la atención que hace especial hincapié en poner un límite primero hacia ella misma: Escuchándolo sin interrumpirlo dejando que diga todo en la respuesta a sus preguntas; a su vez cuando le toca hablar a ella, también pone un límite y esta vez hacia su esposo: le pide que la deje explicarse en lo que quiere con respecto a la fotocopiadora que era su propuesta inicial, así lo narra:

“yo lo había escuchado sin interrumpirlo para que dijera todo, entonces le pedí que me dejara que yo le explicara lo que quería sin que me interrumpiera. Él me escuchó y me miró, no estaba enojado se había calmado. Le dije lo que pensaba y también que no sabía eso de la otra fotocopiadora, eso podía ser un problema”⁹⁸

⁹⁷ **Entrevista Nro.3, línea 09.** Codificado: enumeré las ventajas. Codificado: enumeré las desventajas. Codificado: lo dejé decir todo. Codificado: dejé que dijera todo Codificado: repetir para entender.

⁹⁸ **Entrevista Nro.3, línea 17.** Codificado: escuchar sin interrumpir. Codificado: le pedí que no me interrumpiera. Codificado: me escuchó y me miró. Codificado: se había calmado. Codificado: no estaba enojado. Codificado: le dije lo que pensaba

En la narración, observamos datos que podrían ser una secuencia de acciones, los detallamos:

- primero dejar de gritar,
- calmarse,
- comienza consigo misma antes de involucrar a su marido,
- decide saber más sobre su interés por la verdulería,
- le realiza preguntas,
- escucha sus respuestas y se propone comprender,
- le repite para ayudarse a comprender
- cuando habla le pide ser escuchada,
- finalmente lo invita a la colaboración cuando dice: *“ver juntos qué nos conviene nos ayuda”*⁹⁹.

En su narración, posteriormente aparece en la conversación algo que no estaba antes: comparten información sobre los miedos y sobre la existencia de otro negocio con fotocopiadora en el barrio y se proponen procurar información de terceros con respecto a la verdulería; así lo expresa:

*“en la escuela que hay a unas cuadras hay otra fotocopiadora”*¹⁰⁰,
“Le dije que había que preguntar a alguien del barrio si tenía experiencia con la verdulería, si convenía, que nos diera información”.¹⁰¹

A través de nuestro análisis podemos suponer que las acciones descritas la conducen a un cambio de posición en el conflicto generando condiciones para

⁹⁹ **Entrevista Nro.3, línea 17.** Codificado: ver juntos nos conviene, nos ayuda

¹⁰⁰ **Entrevista Nro.3, línea 09.** Codificado: información sobre la fotocopiadora

¹⁰¹ **Entrevista Nro.3, línea 17.** Codificado: pedir información a terceros

una conversación diferente, por ahora podemos decir colaborativa que posibilitó superar el estadio inicial de situación de conflicto.

Hemos creado la Categoría: Acciones de gestión de Analía, donde identificamos las acciones que se enuncian en su relato.

Seguidamente, en el relato detectamos otro momento donde expresa que en su pareja se produjeron cambios: *“Se calmó, se explica mejor y le pregunta”*. Entendemos que se interesa por lo que ella piensa, pueden ser repercusiones de su accionar para la gestión del conflicto, codificamos las acciones y creamos la Categoría: Repercusiones:

“Para mí cuando él se calmó se explicaba mejor..., y me preguntaba ¿y vos que decís? Quería saber lo que yo pensaba”.¹⁰²

Piensa que accionó de manera positiva en la gestión, en la narración apaciguarse ambos fue para ella un *“alivio para los dos”*¹⁰³ y cree que se desarrolla algo nuevo para ambos, que es lograr ponerse de acuerdo en situaciones similares, así lo dice:

“Después de la charla de la camioneta me di cuenta que fue importante lo que hice, ... cuando hay problemas tener otra forma de hablarnos entre nosotros. A mí me ayudó eso de pensar en nuestros hijos y a él también”.¹⁰⁴

¹⁰² **Entrevista Nro.3, línea 17.** Codificado: se calmó y explicaba mejor. Codificado: me preguntaba. Codificado: quería saber lo que yo pensaba

¹⁰³ **Entrevista Nro. 3, línea 24.** Codificado: apaciguarse fue un alivio.

¹⁰⁴ **Entrevista Nro.3, línea 23.** Codificado: otra forma de hablarnos. Codificado: ayudó pensar en nuestros hijos

A continuación, presentamos un gráfico representativo que refiere:

Categoría: Situación de conflicto

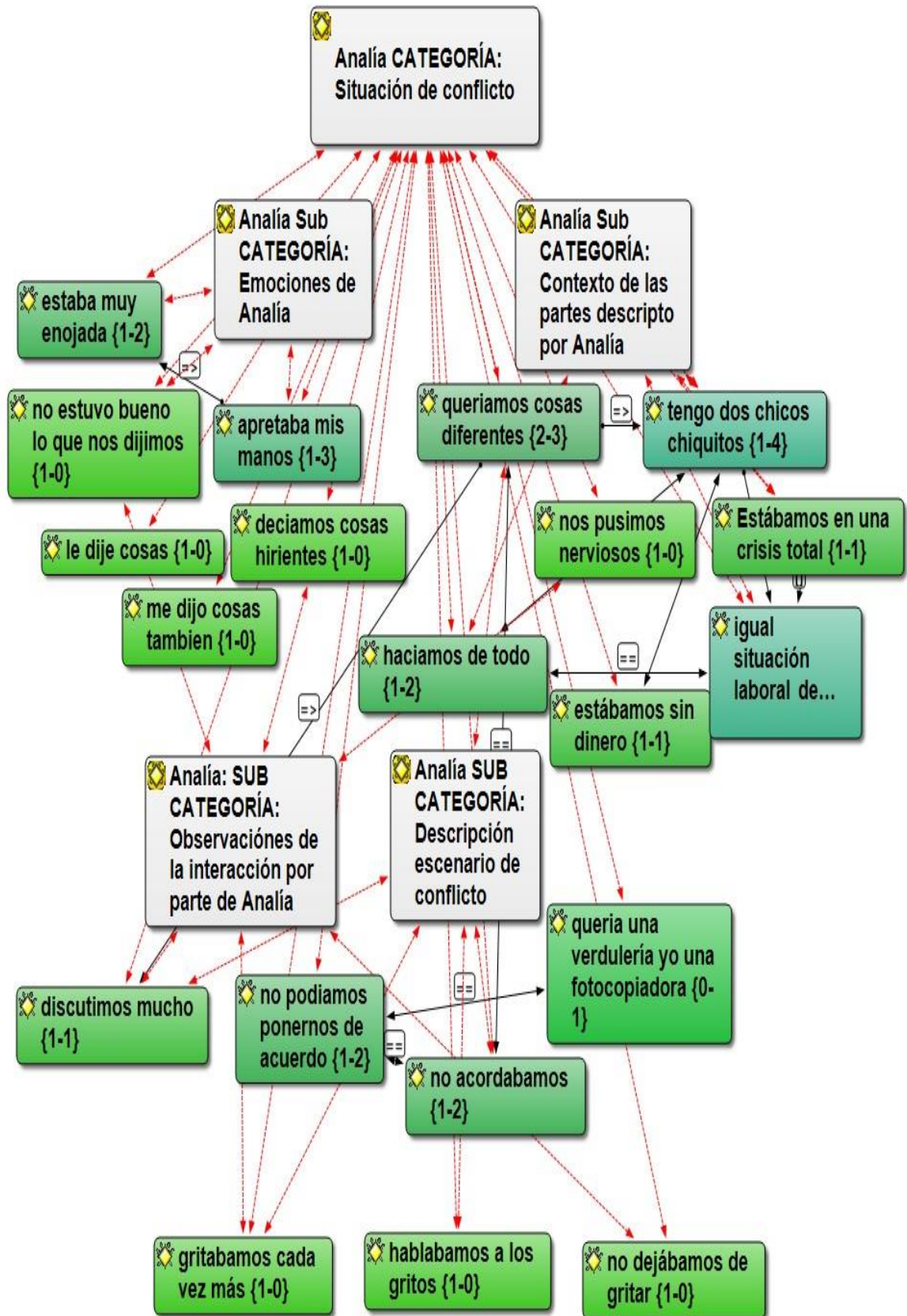
Subcategorías:

- Contexto de las partes
- Observaciones de la interacción por parte de Analía
- Emociones de Analía
- Descripción escenario de conflicto



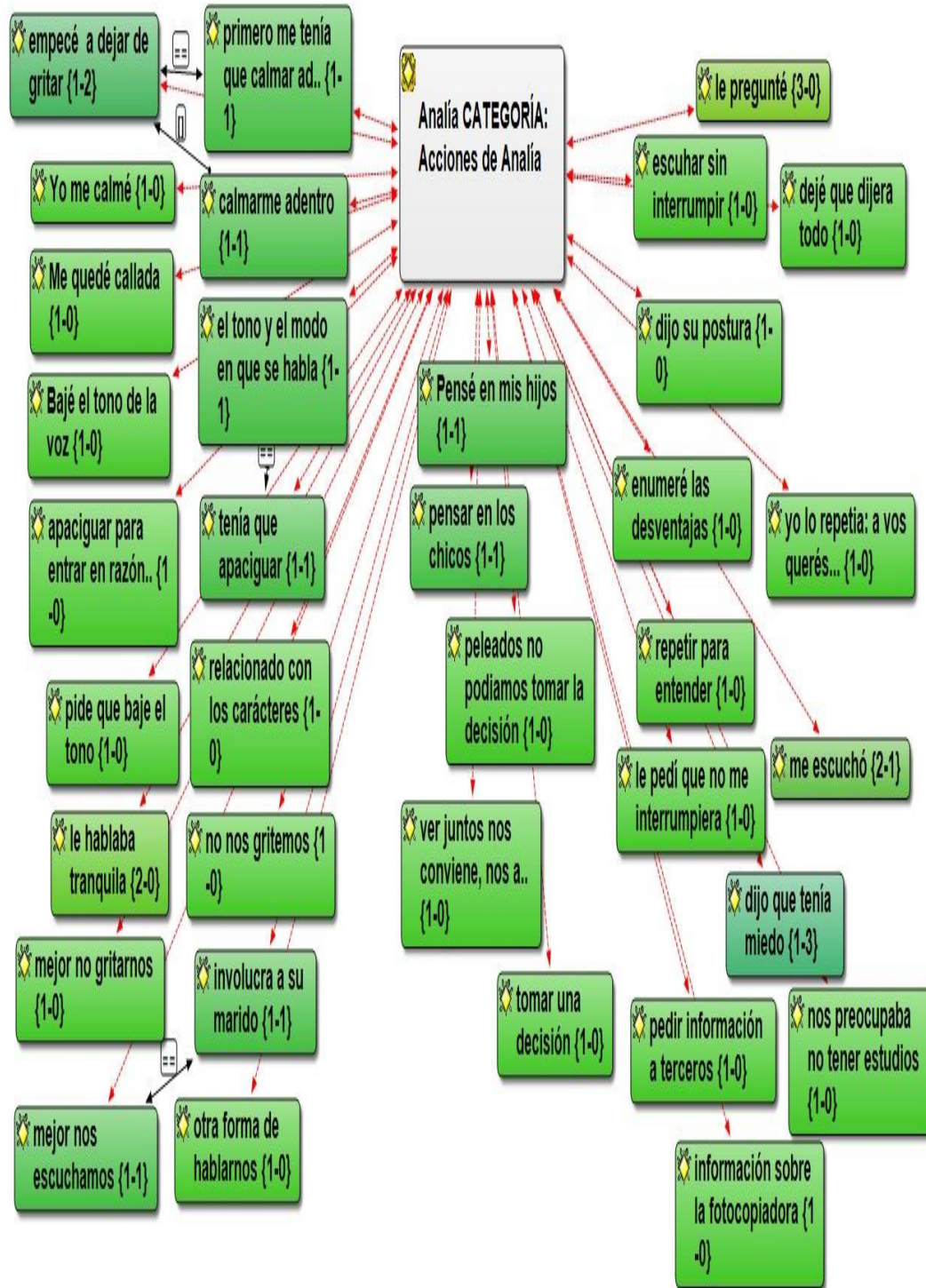
LA SIGUIENTE RED REPRESENTA:**Categoría: Situación de conflicto****Subcategorías:**

- Contexto de las partes
- Observaciones de la interacción por parte de Analía
- Emociones de Analía
- Descripción escenario de conflicto



La siguiente red representa:

Categoría: Acciones de Analía

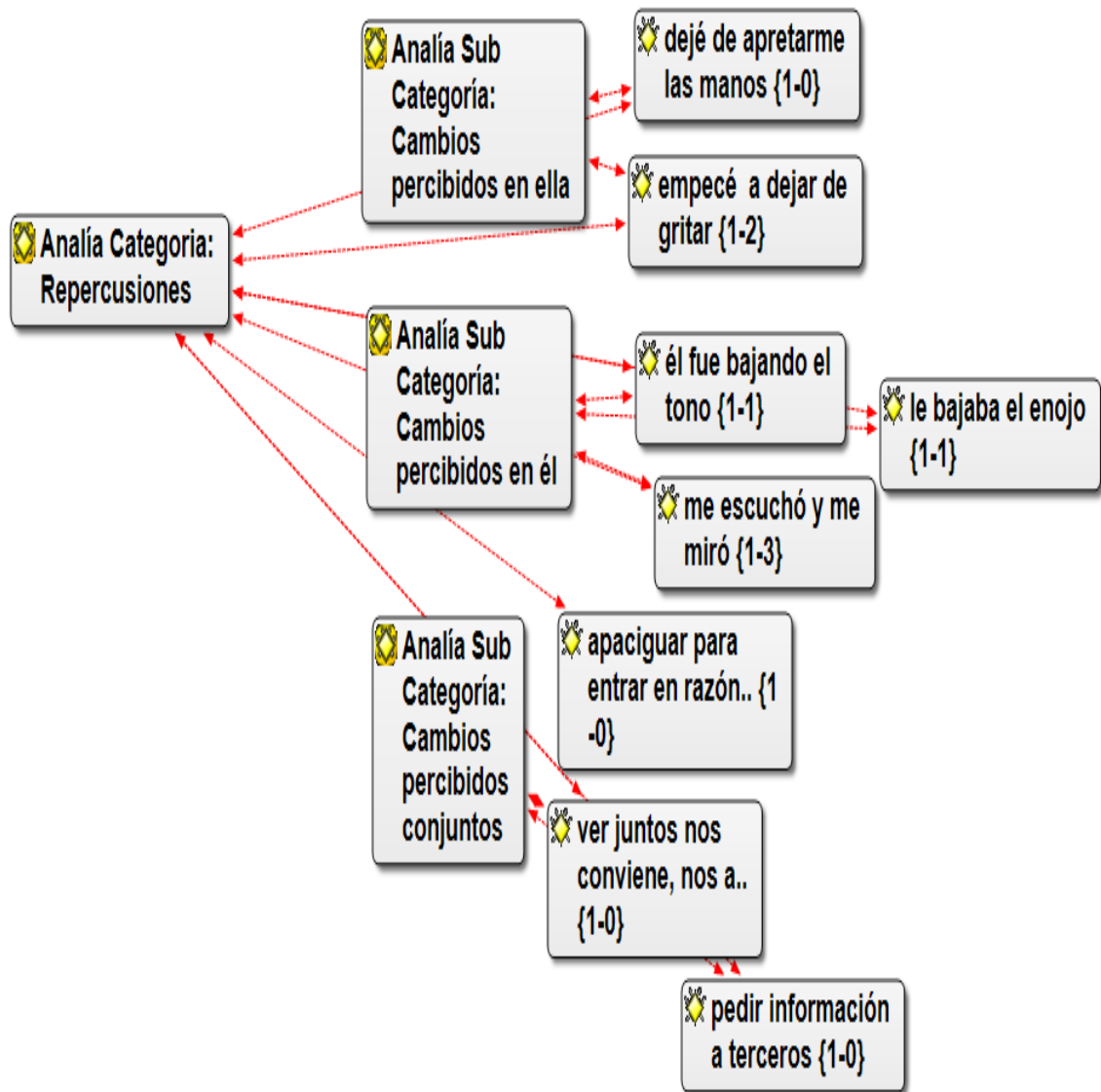


La siguiente Red representa:

Categoría Repercusiones:

Subcategorías:

- Cambios percibidos en él
- Cambios percibidos en ella
- Cambios percibidos en ambos



CASO ROSA

Decidimos realizar la cuarta entrevista a Rosa, a quien le pedimos que nos contara acerca de un conflicto puntual que hubiera tenido, Rosa aceptó y combinamos el encuentro telefónico para unos días después.

La entrevistada nos comenta que trabaja en una casa donde hay un comedor comunitario y recuerda un conflicto con Dora, la hermana de su vecina, que tuvo lugar en el comedor comunitario. Justifica su elección porque considera que para ella fue un conflicto muy fuerte.

En primer lugar realiza una caracterización de la “gente” que asiste al comedor comunitario como: “angustiada, sin trabajo”¹⁰⁵ “gente grande sin trabajo y chicos sin tener para comer”¹⁰⁶. De este escenario singular emergen descripciones de vulnerabilidades sociales como la “ausencia de trabajo”, “sin tener para comer”. A medida que el relato de la entrevista avanza encontramos similitudes en relación a las descripciones del contexto social ya mencionadas en las entrevista con Analía.

En el comedor, continúa Rosa, hacen comida para la gente del barrio y tienen reglas de distribución de la comida, que son explicadas a los que asisten, así dice:

“La gente no viene a comer acá, se lleva la comida”¹⁰⁷

“Hay algunos que vienen y te piden para llevar para otro, hay que explicarle a cada uno por qué no queremos así”¹⁰⁸.

¹⁰⁵ **Entrevista Nro. 4 Línea 03.** Codificado: la gente está angustiada y sin t trabajo

¹⁰⁶ **Entrevista Nro. 4 Línea 03.** Codificado: chicos sin tener para comer. Codificado: descripción del comedor. Codificado: la gente está sin trabajo.

¹⁰⁷ **Entrevista Nro. 4 Línea 03.** Codificado: regla de distribución de comida.

¹⁰⁸ **Entrevista Nro. 4 Línea 03.** Codificado: explicación de reglas del comedor.

Rosa relaciona esa regla con los “*problemas*” que surgen en el comedor. Detectamos en el relato, que para Rosa es importante que la gente conozca esas reglas y supone que si esas situaciones de conflictos entre ellos trascienden pueden tener como consecuencia que le quiten el sostenimiento -partida presupuestaria- económico al comedor:

*“Y ahí se arman los problemas. Porque damos un plato por persona”*¹⁰⁹ *“solamente se da un plato de comida para los que van, sino no sabes si la venden o qué hacen con la comida. Desde el principio fue así”*¹¹⁰.

Además, nos resulta de gran relevancia la concepción que expresó la entrevistada respecto a no pelearse entre ellos por la pertenencia al mismo barrio y sus propias reglas, cuando dice:

*“Vivimos en el mismo barrio, nos conocemos”*¹¹¹
*“a mí no me gusta eso de pelearse entre nosotros”*¹¹²
*“... no hacemos distinción entre los que conocemos y los que no conocemos, le damos al que va”*¹¹³

En el caso de Rosa, como en las anteriores entrevistas, pudimos observar los diferentes momentos que va adquiriendo el desarrollo de la narración, lo hemos sintetizados en los siguientes párrafos con el fin de facilitar su lectura y utilizamos la forma de subtítulos indicativos:

¹⁰⁹ **Entrevista Nro. 4 Línea 03.** Codificado: la regla genera problemas
¹¹⁰ **Entrevista Nro. 4 Línea 11.** Codificado: justifica la regla del comedor. Codificado: regla del comedor. Codificado: sentido de la regla del comedor. Codificado: desde el principio fue así
¹¹¹ **Entrevista Nro. 4 Línea 05.** Codificado: vivimos en el mismo barrio.
¹¹² **Entrevista Nro. 4 Línea 09.** Codificado: expresa un interés.
¹¹³ **Entrevista Nro. 4 Línea 05.** Codificado: reglas de Rosa. Codificado: no hacemos distinción. Codificado: le damos al que va.

- momento de conflicto con Dora en el comedor
- momento de conflicto con Dora en la calle
- momento de reflexiones de Rosa en su casa
- momento de encuentro de Rosa con Dora y su vecina

Sobre la pelea, Rosa comentó que Dora quería llevarse la comida para ella y su hermana transgrediendo la regla del comedor. La entrevistada aclara que se las había explicado pero que lo único que obtuvo fueron amenazas y gritos. Esto hace que Rosa se enoje y comience a gritar. *“yo le expliqué bien hasta que me calenté y le grité”*¹¹⁴.

A su vez se siente amenazada, le atribuye a Dora una actitud prepotente hacia ella. Luego observa que Dora se va del comedor *“furiosa”*¹¹⁵. Entendemos que a través de su relato Rosa registra las emociones de Dora y las propias cuando dice:

*“Llegó Dora, la hermana de mi vecina, pidiendo de prepo para ella y para mi vecina. Y me sacó de las casillas. Le dije que solamente damos comida a los que van a buscar. Vivimos en el mismo barrio, nos conocemos, pero hay que respetar, se explica a la gente porque la gente está angustiada, sin trabajo. Hay que pensar antes de hablar con la gente. Pero esa mujer es muy prepotente, me vino a amenazar. Y eso yo no lo perdono”*¹¹⁶.

¹¹⁴ **Entrevista Nro. 4 Línea 07.** Codificado: me calenté y le grité.

¹¹⁵ **Entrevista Nro. 4 Línea 07.** Codificado: detecta emoción de Dora. Codificado: ella se fue furiosa

¹¹⁶ **Entrevista Nro. 4 Línea 05.** Codificado: Dora pidió de prepo. Codificado: eso yo no lo perdono. Codificado: explicamos a la gente. Codificado: hay que pensar antes de hablar. Codificado: hay que respetar. Codificado: la gente está angustiada. Codificado: la gente está sin trabajo. Codificado: le dije la regla del comedor. Codificado: me amenazó. Codificado: muy

Los interrogantes que se nos plantean a partir del relato de esta situación de conflicto en el comedor son, por una parte, si el remarcar en la narración que “*explica a cada uno y piensa antes de hablar*” está relacionado con la descripción que hace del contexto social, y por esta razón cree necesario hacerlo para prevenir las situaciones de conflicto.

Y por otro lado, entendemos que en la narración de Rosa hay una regla a la cual ella se sujeta y si atendiera a que la hermana de Dora es su vecina, solucionar el conflicto de forma inmediata y sin complicaciones dándole lo que pide Dora, implicaría romper la regla del comedor.

Un segundo momento, Rosa describe la situación de conflicto con Dora pero el escenario se desarrolla en la calle. La entrevistada dice que Dora la estaba esperando a la salida del comedor y si bien no llegan a la violencia física hay hostilidad y el conflicto es fuerte.

Así lo expresa:

“Pero lo peor fue cuando volvía para las casas, allí me agarró y me dijo de todo, que no quería darle la comida para la hermana, que no tengo vergüenza con lo que hice porque encima la hermana de ella es mi vecina, yo me enojé mucho y le respondí. Palabra va palabra viene pero no nos agarramos. Fue una discusión fuerte y salieron algunos vecinos y nos vieron a los gritos. Ella no entiende”¹¹⁷.

prepotente. Codificado: pidió para ella y mi vecina. Codificado: vivimos en el mismo barrio. Codificado: me sacó de las casillas.

¹¹⁷ **Entrevista Nro. 4 Línea 07.** Codificado: de regreso a la casa. Codificado: ella no entiende. Codificado: encima su hermana es mi vecina. Codificado: le respondí enojada. Codificado: me agarró y me dijo de todo. Codificado: me enojé mucho. Codificado: no nos agarramos de los pelos. Codificado:

Más adelante durante la conversación con la entrevistada, entendemos que a Rosa no le gustan los conflictos entre los vecinos, además le genera preocupación, por las consecuencias que el conflicto con Dora le puede traer a la dinámica de entrega de comida en el comedor comunitario y a las personas que lo frecuentan.

A su vez, inferimos que las repercusiones del conflicto narrado podrían relacionarse y viceversa con otros escenarios como: el contexto del comedor comunitario y el contexto social del barrio donde se encuentra el comedor comunitario.

De lo dicho en esta entrevista con respecto al conflicto en el comedor comunitario y luego en la calle, entre Rosa y Dora, construimos la categoría: Situación de conflicto con las siguientes subcategorías: Descripción del contexto social, Reglas del comedor, Reglas de Rosa, Descripción del escenario de conflicto en el comedor, Descripción del escenario de conflicto en la calle.

En su narración, un momento intermedio, sucede cuando Rosa en su casa, centra el conflicto en ella misma y reflexiona sobre lo sucedido:

“Después a la tarde cuando se me pasó, pensé”¹¹⁸ .

Observamos en el relato de Rosa, se produjo un primer cambio, a partir del cual pasó del enojo y la exasperación a *“pensar”* sobre lo vivido y tomar la decisión de ir a hablar con Dora y su hermana, para salir positivamente de la situación conflictiva. Esta reflexión surge del análisis de los datos donde vemos que quiere

otros nos vieron a los gritos. Codificado: que no quería darle la comida.
Codificado: que no tengo vergüenza. Codificado: una discusión fuerte

¹¹⁸ **Entrevista Nro. 4 Línea 09.** Codificado: se me pasó y pensé

dialogar, acercarse, dar su propia versión de lo sucedido a su vecina. Ella hace hincapié primero en *“pensar”*.

Aquí encontramos una similitud con las expresiones dichas por Jorgelina y su *“me puse a pensar”*, o en la conversación con Analía y su *“apaciguarme para entrar en razón”*; parecieran ser acciones que representan un primer paso como parte de la gestión.

Estando en su casa, comparte con su marido lo sucedido y su decisión de ir a hablar con Dora. Según relata Rosa, *su marido la cuestiona, le da un pronóstico negativo, no la alienta a que se acerque a dialogar porque creía que eso empeoraría la situación*. Entendemos que este momento se relaciona con el tipo de vínculo entre la entrevistada y su marido y el tipo de reconocimiento. El marido es considerado, en nuestra indagación, como terceros en el conflicto.

En su relato, Rosa nos expresa lo que dijo su marido en la conversación que entre ellos dos mantuvieron.

“Mi marido me decía que no vaya, que sería peor, porque me conoce y sabe que me caliento enseguida y levanto la voz”¹¹⁹

A partir de nuestro análisis identificamos una diferencia en el relato de la situación de conflicto que venía narrando Rosa, podemos decir que el tomar distancia en el tiempo de lo sucedido es un factor que le hace desescalar en sí misma el conflicto para luego pretender que suceda lo mismo con Dora. La entrevistada decide ir a hablar con Dora, como se observa en el relato, con una actitud diferente. Consideramos que es una bisagra que muestra un viraje en sus actitudes y sus acciones.

¹¹⁹

Entrevista Nro. 4 Línea 09. Codificado: advertencia de su marido

Nos surgen una serie de interrogantes: ¿Qué tipo de acciones realizaría? y si podríamos considerarla un cambio-viraje de su posición en el conflicto. ¿Dora también tuvo un momento bisagra de reflexión? ¿des escaló el conflicto en ella? ¿Solo son repercusiones en la entrevistada?

Encontramos relevantes los siguientes dichos de la entrevistada:

“dialogar”

“acercarse a cada uno

“arreglar el problema”,

encontrar las *“palabras justas”* para que las dos puedan entender el problema.

Ella argumenta sobre la razón de la regla existente en el comedor y la necesidad de respetarla, según expresa:

“Todos saben de los que van al comedor que solamente se da un plato de comida para los que van, sino no sabes si la venden o que hacen con la comida, desde el principio fue así”¹²⁰

Preguntamos qué cosas le sucedieron a ella y entre ellas en ese encuentro en la casa de su vecina.

Resulta notable su narración de las acciones que realizó y cómo va registrando las emociones de Dora y su hermana durante la conversación, La entrevistada va haciendo una comparación con las emociones que le vio a Dora durante el conflicto. Es así que observa que Dora y su hermana están sorprendidas en el momento del encuentro.

¹²⁰ **Entrevista Nro. 4 Línea 11.** Codificado: justifica la regla del comedor
Codificado: regla del comedor. Codificado: sentido de la regla del comedor.
Codificado: desde el principio fue así.

Le pedimos a Rosa que nos describa con mayor precisión el encuentro y la sorpresa de Dora:

“Mi vecina miraba para abajo y la otra miraba para adelante pero no me decían nada. Yo seguía con cara amigable y hablaba bajito. Yo soy gritona”¹²¹.

La expresión “con cara amigable” nos llama la atención por lo que le pedimos que la explique:

“y poner cara así con una sonrisa viste que se nota la diferencia con cara de gritos. intento resolver el conflicto, hay muchos problemas en el barrio”¹²²

En la narración destacamos que la entrevistada hace un reconocimiento y análisis de su propia actitud durante el conflicto con Dora. Desde nuestro análisis interpretamos que quiere mostrarles que está en un momento diferente al del desarrollo del conflicto.

Rosa inicia la conversación del siguiente modo:

¹²¹ **Entrevista Nro. 4 Línea 19.** Codificado: Rosa observa los gestos de ambas. Codificado: Mi vecina miraba para abajo. Codificado: La otra miraba para adelante. Codificado: Rosa se describe. Codificado: Rosa sigue con cara amigable. Codificado: Rosa habla bajito. Codificado: Rosa se reconoce gritona.

¹²² **Entrevista Nro. 4, Línea 21.** Codificado: significado relacionado con cara amigable. Codificado: cara así con una sonrisa. Codificado: diferencia con cara de gritos.

“Lo primero que les dije es que estaba caliente y por eso grité en el comedor pero que quería hablar y explicarles lo de la comida, que no era un capricho mío”¹²³

En el relato reflexiona y remarca la ventaja de la decisión tomada de ir enseguida a hablar con ellas, ya que esta acción permitió que se calmaran. Podemos conjeturar que la inmediatez en el accionar hace posible un escenario de empatía, buen clima y predisposición al diálogo, evita que el conflicto siga escalando. En la voz de la entrevistada:

“Se calmaron, creo que no esperaban que fuera enseguida, además yo le dije que estaba nerviosa, no sé creo que eso ayudó mucho y que no gritaba”¹²⁴

A partir de estas consideraciones queremos resaltar la relevancia que fue cobrando el accionar de Rosa y que se plasma en la construcción de una nueva Categoría que presentaremos más adelante, llamada Acciones de Gestión de Rosa con sus respectivos códigos.

Hemos identificado acciones que ubicamos en el campo de lo comunicacional, realizadas por Rosa para facilitar la comunicación con Dora y su Hermana Con respecto al tono de voz y el modo de utilizar las manos podemos trazar un paralelismo con otras de las entrevistadas donde el tema, también fue planteado, acerca de cómo lo consideran necesario para gestionar el conflicto. Esta reflexión surge del análisis de los relatos, donde destacamos que para las

¹²³ **Entrevista Nro. 4 Línea 09.** Codificado: Rosa da explicaciones. Codificado: Rosa justifica sus gritos. Codificado: Rosa quiere hablar.

¹²⁴ **Entrevista Nro. 4 Línea 27.** Codificado: no esperaban que fuera. Codificado: se calmaron. Codificado: las explicaciones ayudaron. Codificado: que no gritara ayuda

entrevistadas la gestualidad - el tono de voz – la forma en que se dirigen al otro, son indicativos de escaladas o desescaladas en las situaciones de conflicto.

Para Rosa, en la conversación Dora interactúa con ella también con acciones que le parece difieren de aquellas que había desplegado durante la situación de conflicto tanto en el comedor como en la calle,

En la narración, identificamos una repercusión positiva cuando Dora le dice que la entiende a Rosa, la ve hacer cosas buenas por la gente en el barrio. Estos dichos podemos vincularlos con un reconocimiento de Dora hacia Rosa. A su vez, Dora le hace saber de su propio dolor y como quedó luego por la situación de conflicto vivida y lo expresa de esta forma:

“Que a ella le dolió porque yo le dije: "acá no hay comida para tu hermana”¹²⁵ “pero entendía lo que le decía”¹²⁶

“se quedó mal cuando se peleó conmigo porque ve que yo hago cosas buenas por la gente del barrio”¹²⁷

Para Rosa, si bien *“Hubo un tira y afloje y aflojamos”¹²⁸* el conflicto entre ellas se solucionó y por esa razón la invitaron a pasar a la casa. Esta acción parece reforzar ese significado *“Me invitó a pasar y tomamos unos mates en el patio”¹²⁹*. La expresión *“y aflojamos”* podría significar que una vez que se resuelve, el conflicto disminuye y se pasa a otra etapa.

¹²⁵ **Entrevista Nro. 4 Línea 31.** Codificado: Dora expresa su dolor.

¹²⁶ **Entrevista Nro. 4 Línea 31.** Codificado: Dora entiende a Rosa.

¹²⁷ **Entrevista Nro. 4 Línea 31.** Codificado: Dora hace un reconocimiento a Rosa. Codificado: Dora expresa que quedó mal.

¹²⁸ **Entrevista Nro. 4 Línea 29.** Codificado: hubo “un tira y afloje y aflojamos”.

¹²⁹ **Entrevista Nro. 4 Línea 29.** Codificado: invitación a pasar a la casa. Codificado: invitación a tomar mate

Del análisis del relato podemos suponer que, si se generan contextos de conversación y se despliegan determinadas acciones en la gestión, las situaciones de conflictos son posibles de ser resueltas, tal vez en un período reducido de tiempo. En nuestro rol de observadores, advertimos que la invitación a Rosa por parte de Dora y su hermana para ingresar a la casa a tomar mate, señala una posible transformación positiva del conflicto en la relación entre las tres.

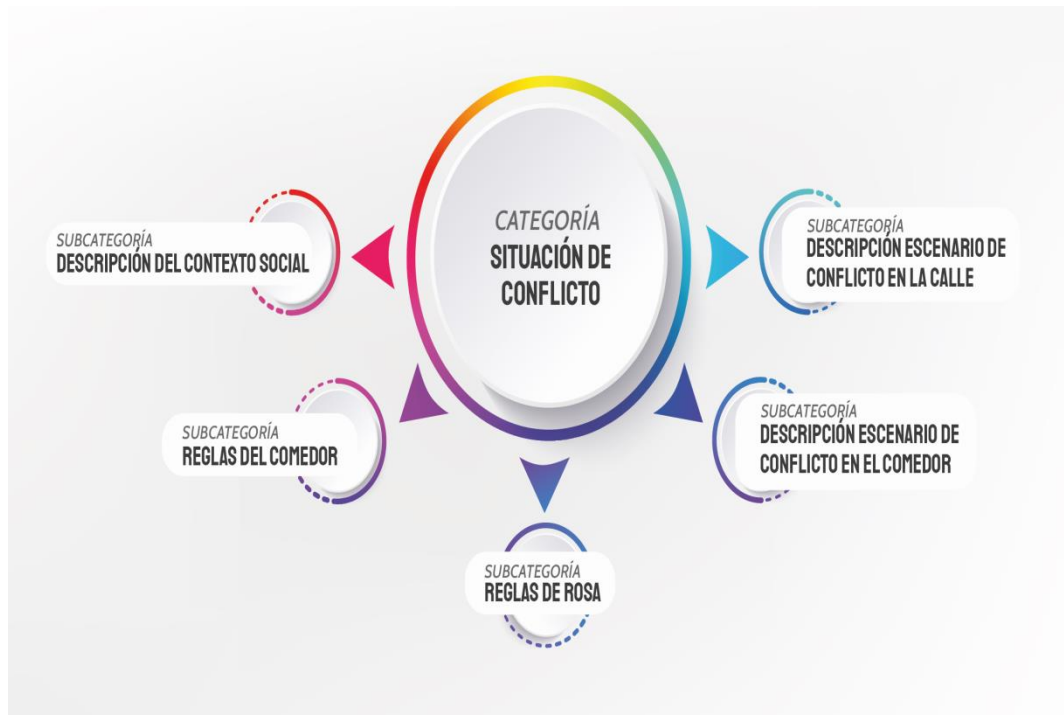
De regreso en su casa, Rosa, comparte lo sucedido con su marido a pesar de que sospechaba que él no esperaba esas repercusiones. El marido de Rosa según relata, se muestra sorprendido por la resolución del conflicto.

A continuación, presentamos un gráfico representativo que refiere:

Categoría: Situación de Conflicto

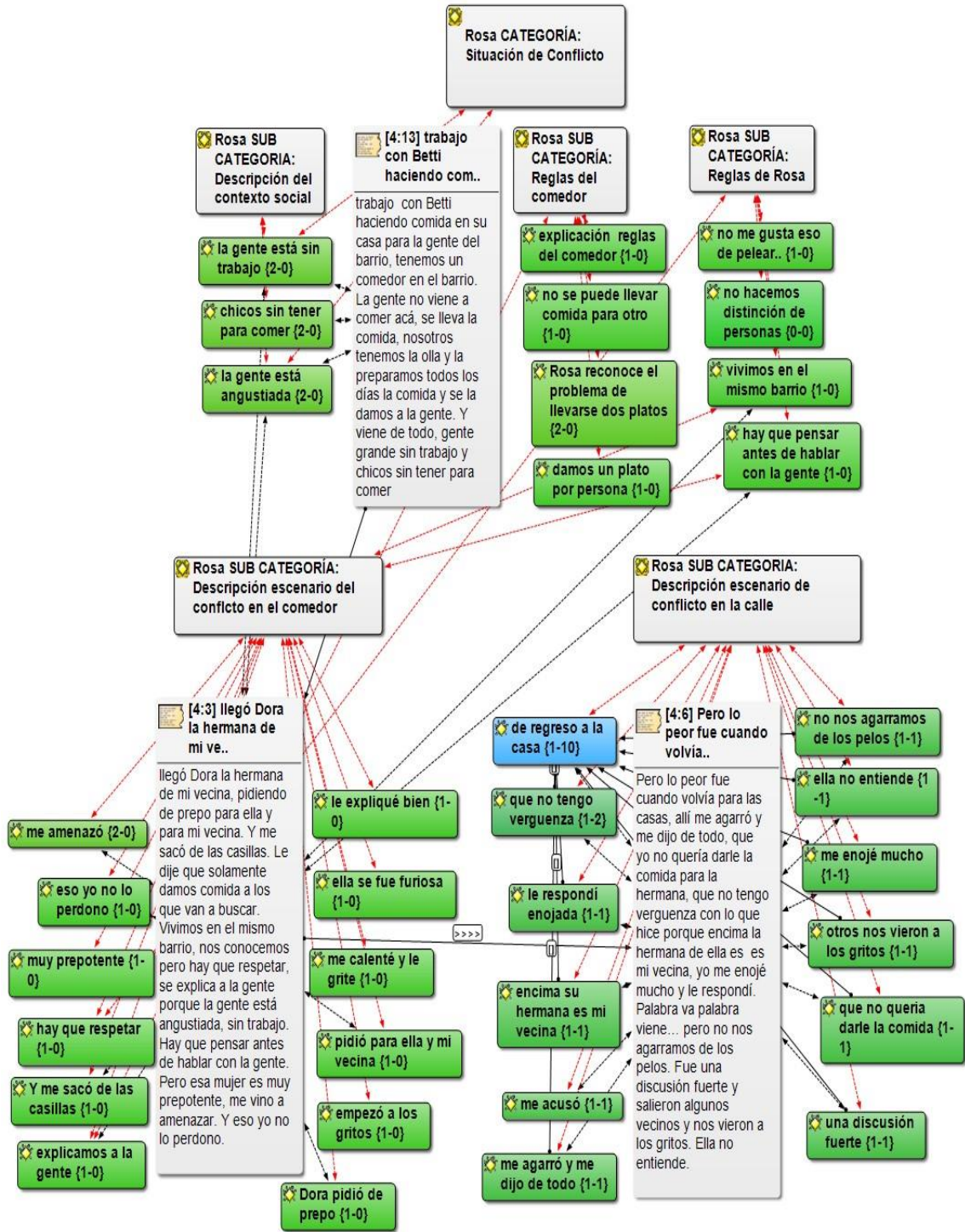
Subcategorías:

- Descripción del contexto social
- Reglas del comedor
- Reglas de Rosa
- Descripción escenario de conflicto en el comedor
- Descripción escenario de conflicto en la calle



La siguiente Red representa:

Categoría: Situación de Conflicto con las Sub Categorías y los códigos

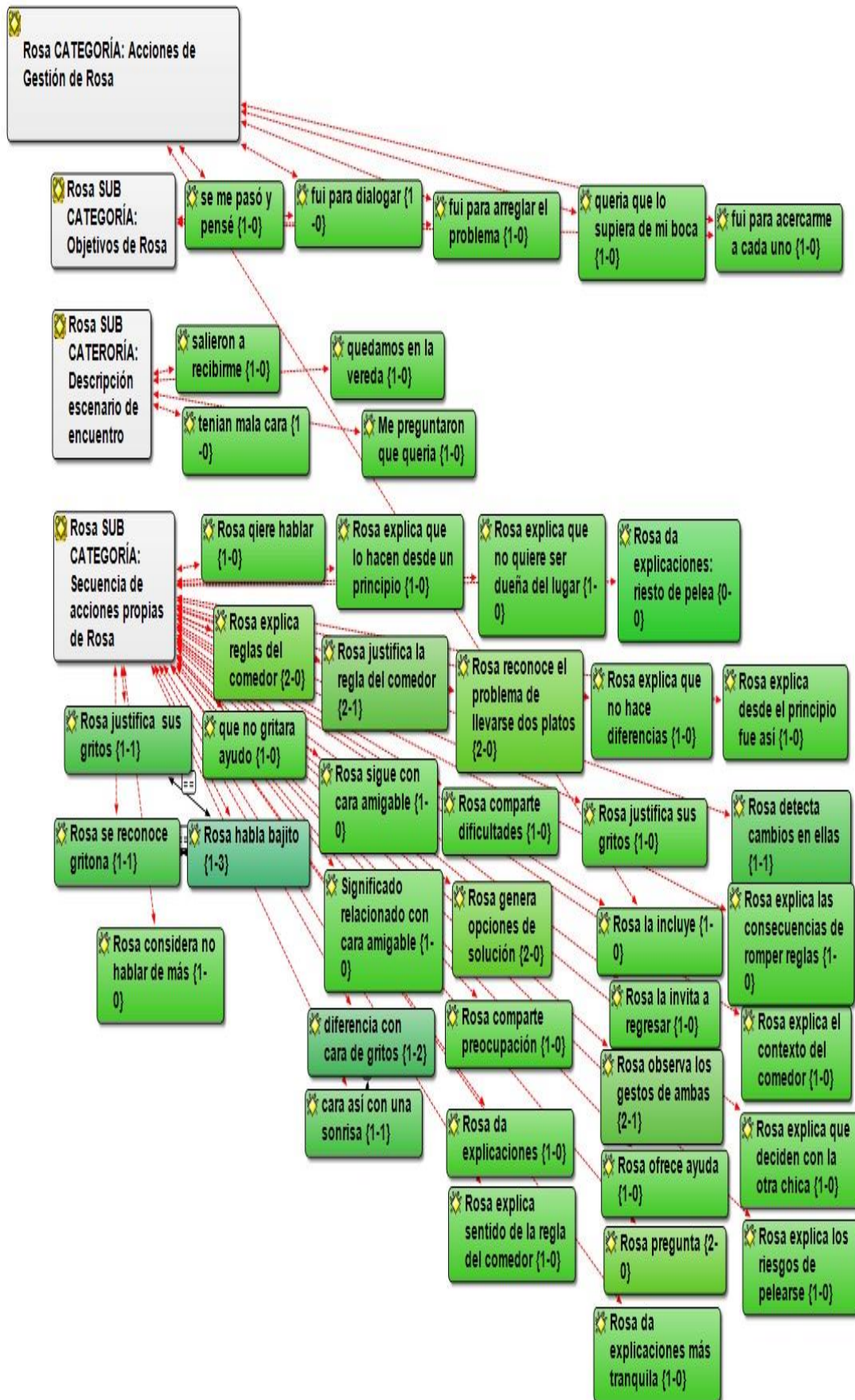


La siguiente Red representa:

CATEGORÍA: ACCIONES DE GESTIÓN DE ROSA

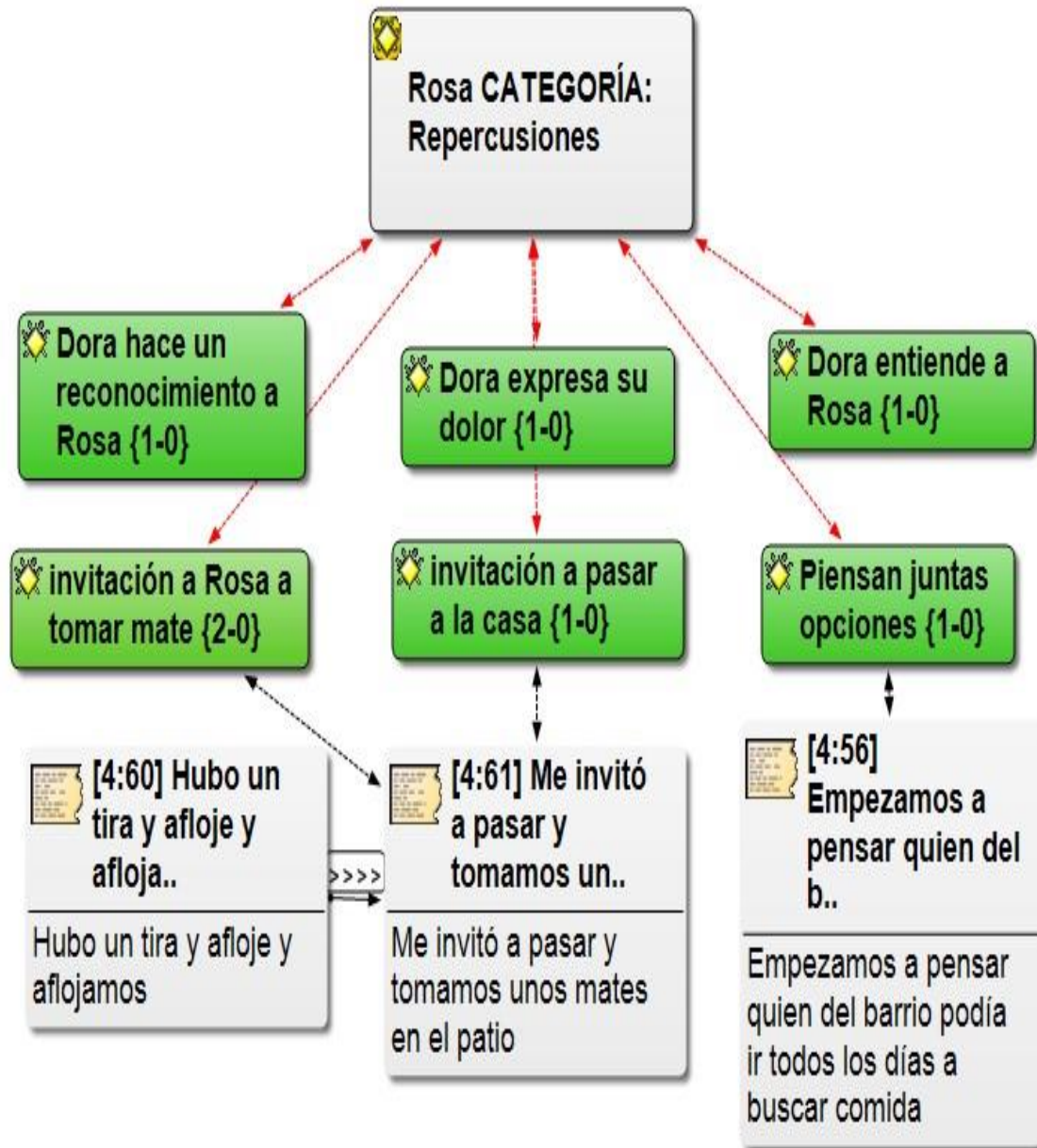
SUBCATEGORÍAS:

- Objetivos de Rosa
- Descripción de escenario de encuentro
- Secuencia de acciones propias de Rosa



La siguiente Red representa:

CATEGORÍA: REPERCUSIONES



CASO MARCELA

La quinta entrevista que realizamos fue a Marcela, le pedimos que nos contara acerca de un conflicto puntual del que hubiera formado parte. Ella recuerda uno en particular en la escuela con el papá de un alumno, hace referencia a su rol como directora y describe el contexto de la escuela como de “*extrema vulnerabilidad social*”¹³⁰, “*muy humilde, todos los alumnos tienen muchas carencias de todo tipo. Los alumnos y los papás muchas dificultades para comunicarse*”¹³¹.

A través de nuestro análisis de la narración, podemos trazar un paralelismo con las entrevistas a Rosa, Analía y Jorgelina, quienes también describieron contextos de vulnerabilidad social. Entendemos que para la entrevistada esa descripción del contexto se relaciona con el conflicto que nos relata, lo codificamos y es parte de la Sub categoría: Situación de conflicto; lo denominamos “Descripción del contexto social”. En el caso Rosa y Beba también lo codificamos y es parte de la Sub categoría: “Descripción del contexto social”.

Marcela caracteriza al alumno Marco como una persona con “*actitudes complicadas*”¹³², lo asocia a que provoca continuamente a los profesores con “*gestos obscenos*” y “*comportamientos violentos*”¹³³. Relata que en una oportunidad un profesor lo saca del aula a Marco y lo envía a la dirección, por sus comportamientos violentos. El padre de Marco toma conocimiento de la situación por mensaje de celular que le envía su hijo y va a la escuela. Marcela comenta que estando en el patio de la escuela, el papá a los gritos, la acusa a ella y también acusa a la escuela de “*tener algo con el hijo*”. En ese momento

¹³⁰ **Entrevista Nro.5, línea 03.** Código: descripción del contexto. Código: extrema vulnerabilidad social.

¹³¹ **Entrevista Nro. 5, línea 05.** Código: descripción del contexto

¹³² **Entrevista Nro. 5, línea 03.** Código: actitudes complicadas

¹³³ **Entrevista Nro. 5, línea03.** Código: provocaba con gestos obscenos. Codificado: comportamientos violentos

Marcela dice en su narración que se produce un fuerte entredicho entre ellos y a raíz de eso Marcela se siente en riesgo. Además, recuerda que el año anterior se habían “*cruzado*” ambos por el mismo motivo del comportamiento del hijo y hubo acusaciones; así lo expresa:

*“furioso con la escuela y conmigo, acusaba a la escuela y a mí de tener algo con el hijo, por eso el año pasado nos cruzamos y me acusó”*¹³⁴.

*“Había riesgo de que tenga alguna actitud violenta conmigo, el vicedirector o el profesor y sucediera algo”*¹³⁵

Nos parece relevante puntualizar los dichos de la entrevistada, donde se puede observar un proceso de dinámica conflictual, cuando expresa: *“habían sido meses de mucha tensión con este señor”*¹³⁶. A su vez, interpretamos una idea implícita de violencia respecto a aquello que dice: *“en cualquier momento iba a haber trompadas”* y es que los episodios en la escuela: *“se resuelve a las trompadas”*.

La entrevistada describe las emociones que observa en el papá durante el conflicto, como: *“siempre muy enojado, verbalmente me amenazaba y con gritos y protestas contra la escuela y contra mí”*¹³⁷.

Después de sucedido este incidente, narra que el papá de Marco regresa en varias oportunidades a la escuela buscando a la directora, pero nunca la encuentra.

¹³⁴ **Entrevista Nro. 5, línea 03.** Código: padre furioso con la directora. Código: padre furioso con la escuela.

¹³⁵ **Entrevista Nro. 5, línea 03.** Código: riesgo de actitud violenta.

¹³⁶ **Entrevista Nro.7, línea 34.** Codificado: Descripción contexto. Codificado: vinculación conflicto-tiempo-tensión

¹³⁷ **Entrevista Nro. 5, línea 03.** Código: verbalmente me amenazaba. Código: siempre muy enojado. Código: con gritos y protestas

Otro momento del relato es cuando Marcela expresa que al poco tiempo en una ocasión estando el papá en la escuela, ella toma la decisión de ir a su encuentro para invitarlo a conversar. Podemos inferir, que se produjo en ella un cambio a partir del cual pasó de sentirse en riesgos a tomar la iniciativa de conversar. La directora expresa el propósito del encuentro cuando dice: *“para evitar que aumente”*¹³⁸. Le consultamos a la entrevistada sobre las características de esta invitación ya que nos genera interés saber cómo sería la conversación entre ellos en ese estadio del conflicto. Así la describe:

*“Voy a su encuentro y le digo que me gustaría que conversáramos. El me respondió que sí, aunque no sabía cuándo tendría tiempo”*¹³⁹

Según lo expresado por Marcela, ella se sintió valiente y segura durante el encuentro con el papá de Marco. Alude a la forma de su mirada con respecto al papá, y la describe como una mirada que reflejaba confianza y no tenía miedo; observamos en estas expresiones que estaba dispuesta a comunicarse abiertamente con él sin reservas. La forma en que Marcela representa su mirada como "suave" y "abierta" sugiere que ella estaba tratando de ser receptiva y no agresiva, para que la conversación estuviera más productiva y menos tensa.

En resumen, parece que Marcela estaba tratando de abordar el encuentro con el papá de Marco con una actitud positiva y sin miedo, esto probablemente ayudó a que la conversación fuera menos tensa y más positiva.

¹³⁸ **Entrevista Nro. 5, línea 14.** Código: para evitar que aumente

¹³⁹ **Entrevista Nro. 5, línea 03.** Codificado: ir al encuentro. Código: propuesta para conversar. Código: acepta propuesta.

*“no tener miedo, hablarle con una mirada que no tenga miedo”¹⁴⁰,
“Es más suave, es abierta no pone dureza”¹⁴¹*

Se nos plantea como interrogante, si este mostrar en la mirada que no tiene miedo se relaciona con el contexto que nos describió con anterioridad y si se enlaza con su gestión de la situación conflictiva. Utiliza en ese encuentro en el patio, lo que suponemos podría ser un lenguaje gestual apropiado para iniciar una invitación a la conversación. Nos preguntamos si estas acciones de gestión posibilitaron que la otra parte regresara al otro día para participar de la conversación. Entendemos que sin esa respuesta favorable del papá de Marco no era posible la conversación.

Marcela le propone al vicedirector que la acompañe en ese encuentro con el padre porque así acostumbran a hacer en la escuela en situaciones similares. La entrevistada aclara que la participación del vicedirector era sólo de escucha ya que es ella la encargada de llevar adelante la conversación.

Encontramos aquí cierto paralelismo con lo narrado por Jorgelina, donde también le pide a la vicedirectora que la acompañe a hablar con Marta, para no estar sola. Se trata de acciones de intervención-protección, con la presencia de un tercero como protocolo de actuación. Así, lo dice:

“yo le pedí que solo escuche, que me deje conversar”¹⁴²,

¹⁴⁰ **Entrevista Nro.7, línea 16.** Codificado: mirar sin miedo Codificado: no tener miedo.

¹⁴¹ **Entrevista Nro.7, línea 18.** Codificado: mirada abierta. Codificado: mirada más suave. Codificado: mirada sin dureza.

¹⁴² **Entrevista Nro.5, línea 22.** Codificado: pedido al vice: me deje conversar. Codificado: pedido al vice: paciencia

“Con personas con violencia sabemos que conviene no encontrarse sola, un testigo es un limitante para que el otro no desencadene su furia”¹⁴³

“No es exigencia, pero en los casos de padres violentos preferimos estar con otra persona, más si son mujeres las docentes. Es para protección, si hay otro se desactiva la violencia”¹⁴⁴

Ante nuestra pregunta sobre las características de este encuentro Marcela cuenta que, al principio, el papá de Marco no le dejaba espacio para que ella hablara por lo que se dedica por largo tiempo a escucharlo, así dice: *“durante un largo rato me dediqué a escucharlo”¹⁴⁵*, continua Marcela: *“dejar que transcurra”*.

Observamos en el relato, un primer momento de descripción de acciones podríamos decir tendientes a crear condiciones de posibilidad para otro tipo de conversación, con características diferentes.

- *“tener paciencia de que largue todo lo que tiene para largar”¹⁴⁶*
- *“escuchar largo y tendido”¹⁴⁷*
- *“dejar que transcurra”*

Entendemos que, al escucharlo, permite que se desahogue. Aunque a su vez quiere ser escuchada, y cuando ve la oportunidad para hablar le realiza una pregunta relacionada con su hijo Marco. Con esa pregunta, cree que capta su atención y considera que se produce en el papá un cambio y a partir de allí, en su relato, ella percibe que es escuchada. Así dice:

¹⁴³ **Entrevista Nro.5, línea 20.** Codificado: protocolo de actuación
¹⁴⁴ **Entrevista Nro. 5, Línea 38.** Codificado: protocolo de actuación
¹⁴⁵ **Entrevista Nro. 5 Línea 06.** Codificado: me dediqué a escucharlo
¹⁴⁶ **Entrevista Nro. 5 Línea 22.** Codificado: pedido al vice: paciencia
¹⁴⁷ **Entrevista Nro. 5 Línea 30.** Codificado: escuchar largo y tendido

“Y en un momento cuando vi un huequito para poder hablar. Le pregunté: ¿sabe lo que a mí me gustaría?, él me miró con atención, no esperaba la pregunta entonces le dije: me gustaría entregarle el título a su hijo dentro de cinco años”¹⁴⁸

“Capté su atención, quería que también me escuche porque yo lo había escuchado largo y tendido me tocaba hablar a mí” ¹⁴⁹

En esta entrevista, al igual que en la entrevista de Rosa en su conversación con Dora y su hermana, encontramos en su relato que Marcela registra los gestos faciales del papá de Marco, cuando le hace la pregunta y reconoce las necesidades que considera tiene el papá con respecto a su hijo, así expresa:

“Y le seguí diciendo: lo que pasa que para entregarle el título necesitamos que él aprenda, esté capacitado y en un aula que es una joda cuesta bastante. Y le pregunté ¿qué escuela quiere?”¹⁵⁰.

“El papá se desencajó, cambió su rostro y se conmovió, en el fondo es lo que él quería”¹⁵¹.

¹⁴⁸ **Entrevista Nro. 5, línea 06.** Codificado: cambió su rostro Codificado: me miró con atención. Codificado: no esperaba la pregunta. Codificado: se conmovió. Codificado: se desencajó. Codificado: le pregunté.

¹⁴⁹ **Entrevista Nro.5, línea 30.** Codificado: capté su atención. Codificado: escuchar largo y tendido. Codificado: quería que me escuche. Codificado: turno para el habla. Codificado: yo lo había escuchado

¹⁵⁰ **Entrevista Nro.5, línea 07.** Codificado: expresa necesidad. Codificado: en el fondo es lo que él quería. Codificado: le pregunté.

¹⁵¹ **Entrevista Nro.5, línea 07.** Codificado: en el fondo es lo que él quería. Codificado: emociones del papá

Después de ese encuentro, observamos que en la narración comienza otro momento, integrado por una descripción que hace Marcela en referencia a sus propias acciones para gestionar la situación conflictiva. Las codificamos a cada una de las acciones y generamos la Categoría: Acciones de Gestión.

A partir de lo antes dicho, nos surgen algunas reflexiones sobre este proceso que se va desplegando en su relato. Nos encontramos, por una parte, con una directora que habla con el papá acerca del hijo, habla de cosas que ella quisiera que le pasaran al hijo y las comparte con el papá. A partir de allí podríamos decir que se focalizan en un interés en común: el hijo. A su vez se siente escuchada y se sorprende por la reacción del papá, percibe un cambio de actitud para con ella y para con el vicedirector a quien nunca había mirado en la conversación y también un cambio para con la escuela cuando se ofrece a hacer cosas de trabajo para la escuela. Pensamos que el giro que toma la situación conflictiva repercute en el marco institucional.

“Y cuando le dije lo que yo quería que sucediera con el hijo, que es verdad, no es un verso. Ahí, enseguida Él se ofrece a hacer cosas y lo mira al vicedirector”¹⁵²

“El quedo con actitud positiva hacia la escuela y no quedó como un enemigo”¹⁵³

Mas adelante en su relato de la conversación con el papá y el vicedirector, codificamos como “creencia de la directora” la acción que expresa de conectar al papá con sus deseos con respecto al hijo, “*Resultó que había que conectarlo con sus deseos con respecto al hijo*”¹⁵⁴, hace caer la tensión conflictual, así dice: “*El*

¹⁵² **Entrevista Nro.5, línea 31.** Codificado: punto en común. Codificado: expresa interés. Codificado: el papá se ofrece. Codificado: el papá hace contacto visual con el vice. Codificado: genera opciones

¹⁵³ **Entrevista Nro.5, línea 34.** Codificado: Repercusión de las acciones

¹⁵⁴ **Entrevista Nro.5, línea 34.** Codificado: creencia de la directora

*vicedirector se aflojó, todos nos aflojamos, la tensión cayó*¹⁵⁵. Generamos un código: “vinculación conflicto-tiempo-tensión”.

Para Marcela, hay un cambio de actitud y de discurso en el papá, tiene la idea de que no quedó como enemigo de la escuela. A su vez, observa al vicedirector sorprendido por el cambio de expresión del papa: de furia a emoción.

¹⁵⁵ **Entrevista Nro.5, línea 34.** Codificado: el vice se aflojó. Codificado: la tensión cayó. Codificado: todos nos aflojamos

A continuación, presentamos un gráfico representativo que refiere:

Categoría: Situación de Conflicto

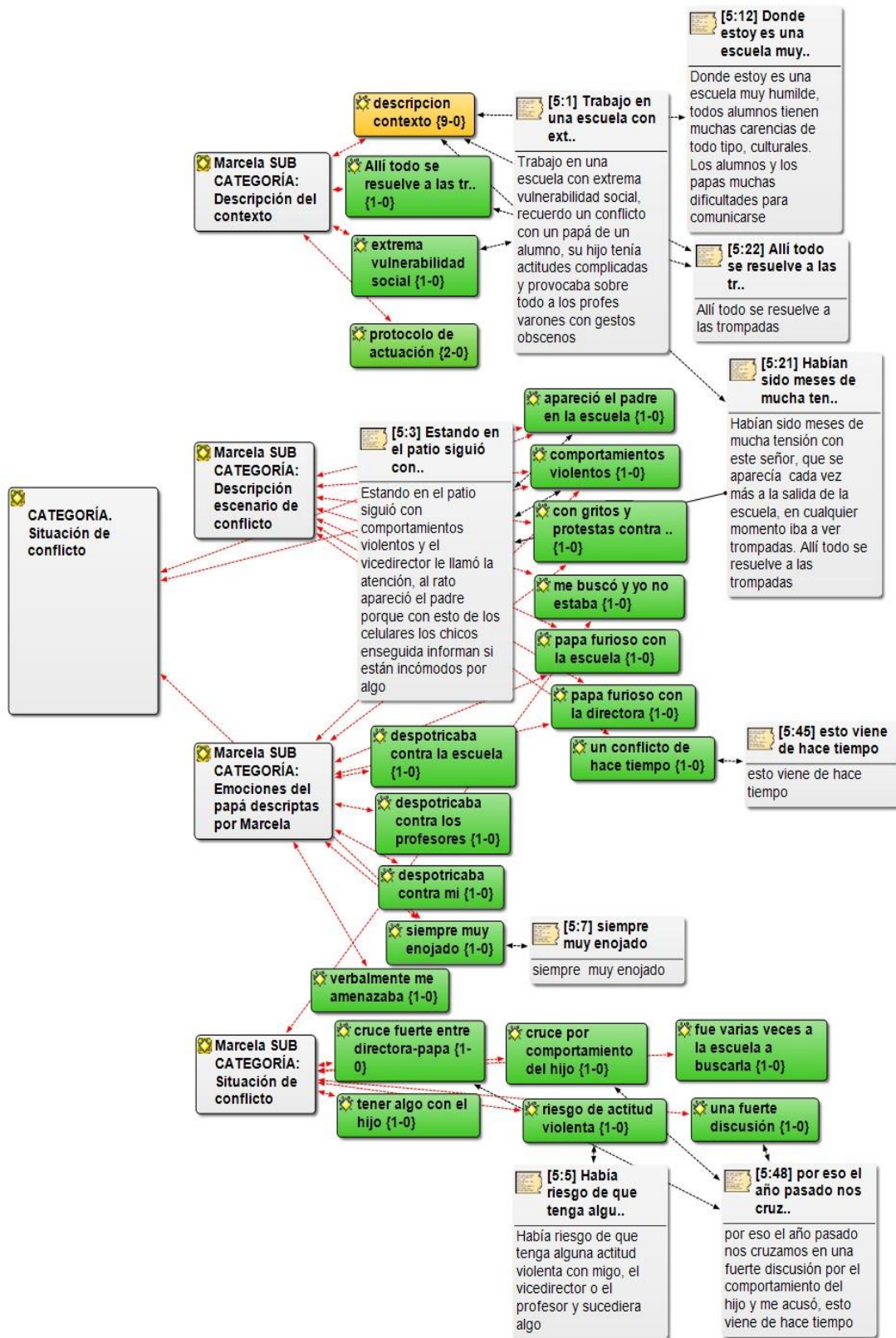
Subcategorías:

- Descripción del contexto social
- Descripción escenario de conflicto
- Situación de conflicto
- Descripción de las emociones del papá



LA SIGUIENTE RED REPRESENTA:

Categoría: Situación de conflicto con las **Sub categorías y códigos**

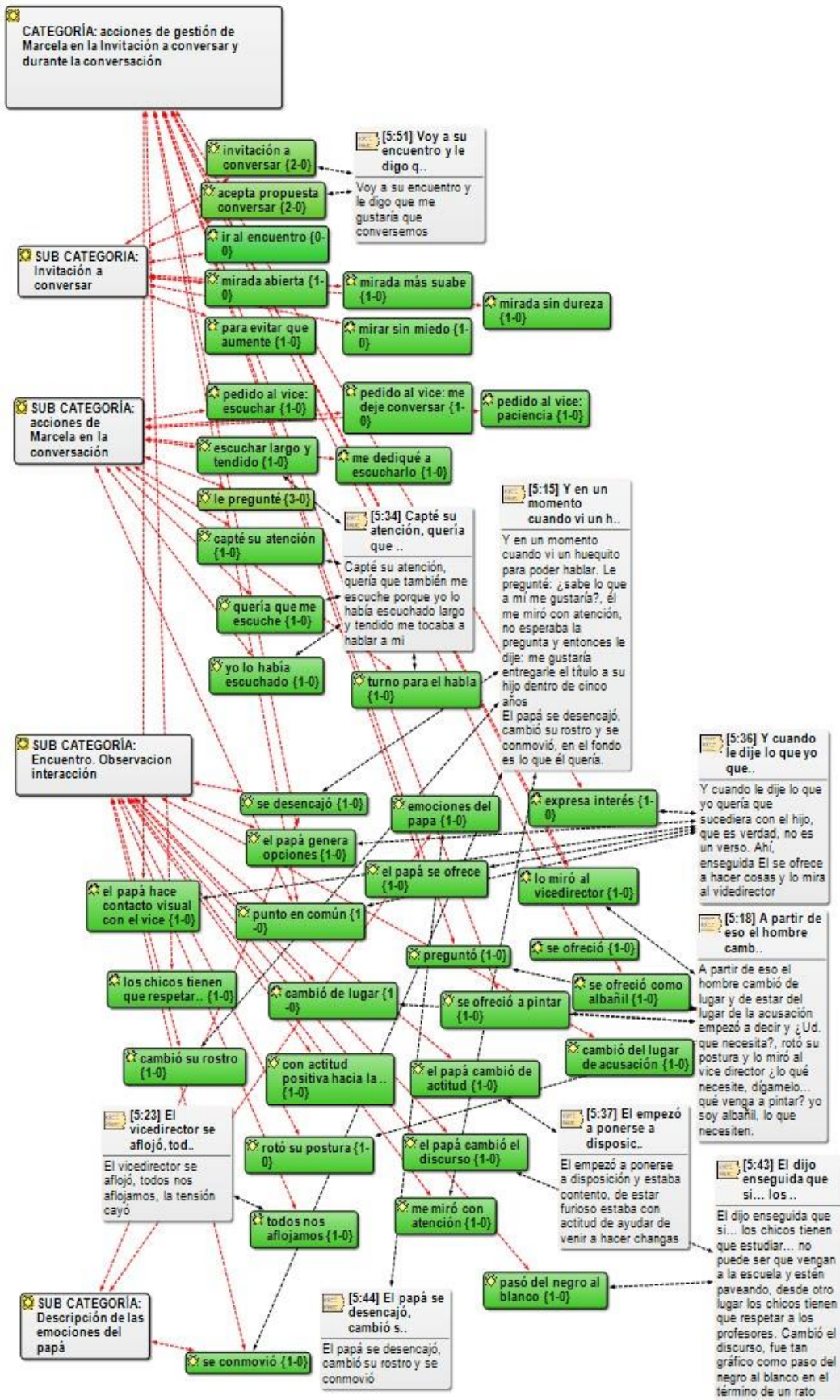


La siguiente Red representa:

CATEGORÍA: ACCIONES DE GESTIÓN

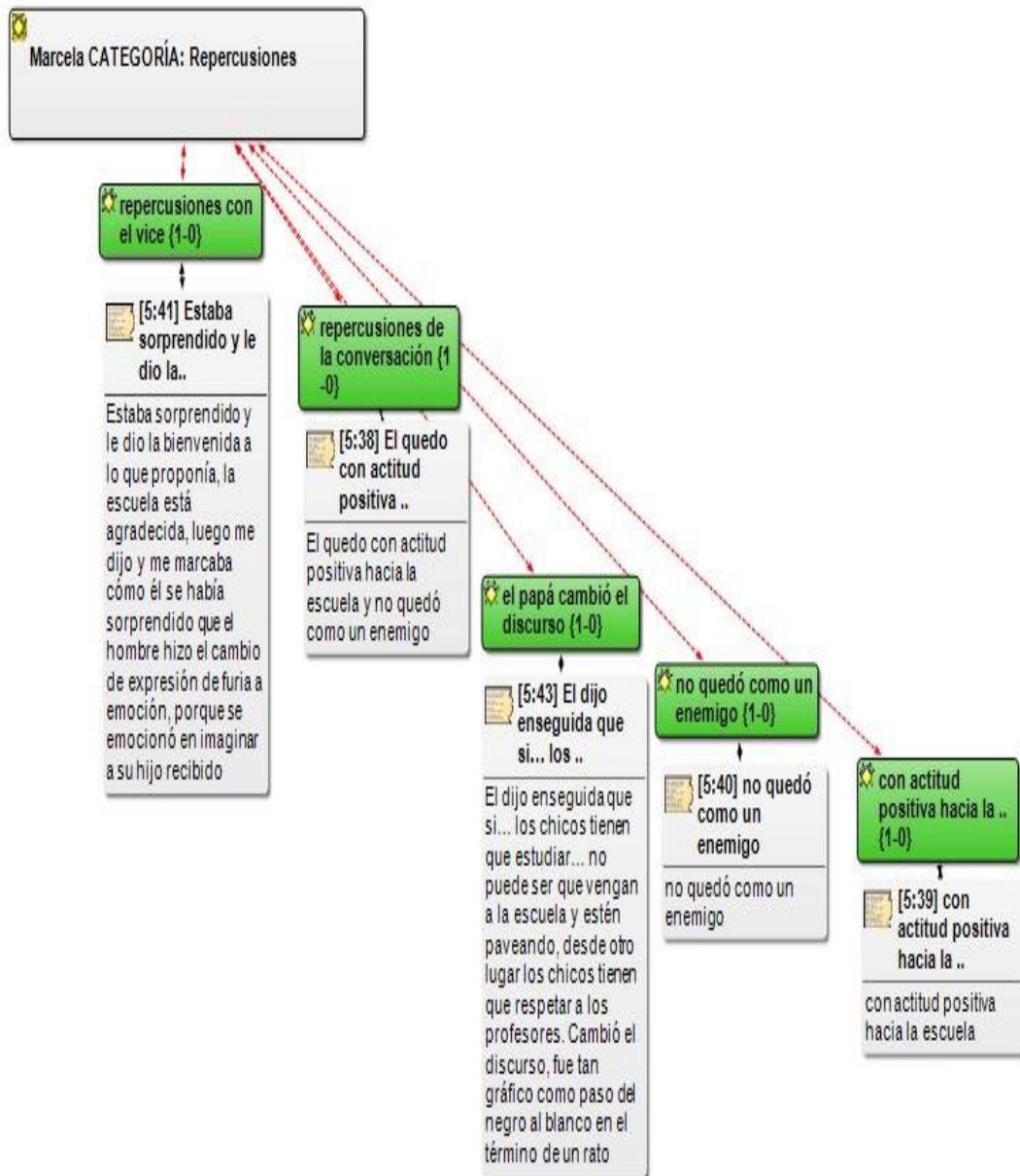
SUBCATEGORÍAS Y LOS CÓDIGOS:

- Acciones en la invitación a conversar
- Acciones en la conversación
- Observación de la interacción
- Descripción de las emociones del papá
- Observación de la interacción por parte de Marcela



La siguiente Red representa:

Categoría: Repercusiones



CASO GABY

La última entrevista es a Gaby, le pedimos que nos contara acerca de un conflicto puntual que hubiera tenido, aceptó y combinamos el encuentro telefónico. Gaby trabaja en la limpieza de una oficina, narra un conflicto con un compañero de trabajo, sucedido durante un día laboral y en presencia del resto de los empleados.

En su relato, Gaby, cree que el compañero habla de más con respecto a algo que ella realiza en el trabajo y decide enfrentarlo cruzando palabras fuertes entre ellos, y se genera una discusión, así dice:

“un día justamente no le gustó algo que yo hice y habló de más”¹⁵⁶,

“Ahí nomás lo enfrenté y cruzamos palabras fuertes, y se armó una discusión”¹⁵⁷

Gaby narra sentirse afectada por sus expresiones y se lo manifiesta, así lo expresa: *“te metiste con mi trabajo, con lo que yo hago”¹⁵⁸*, y esa actitud de él la hace reaccionar:

“Fui al choque, me acuerdo que tenía cosas en las manos, porque estaba limpiando unos cubiertos, entonces me fui con todo lo que tenía en la mano y ahí lo enfrenté y bueno él me decía

¹⁵⁶ **Entrevista Nro.6, línea 04.** Codificado: Habló de más. Codificado: Percepción sobre actitud del otro

¹⁵⁷ **Entrevista Nro.6, línea 04.** Codificado: cruzamos palabras fuertes. Codificado: lo enfrenté. Codificado: se armó una pelea.

¹⁵⁸ **Entrevista Nro.6, línea 04.** Codificado: te metiste con mi trabajo, con lo que yo hago.

una cosa y yo le respondía. Hasta que decidí terminar e irme después que le dije todo lo que pensaba”¹⁵⁹

Reconoce las emociones que le genera transitar la situación de conflicto, cuando dice: *“Me quedé mal, me había puesto a llorar”¹⁶⁰* y según ella las cosas quedan ahí.

Al día siguiente, el compañero le pide hablar, Gaby acepta la invitación pero se mantiene alerta, describe cómo se desarrolló este encuentro y se justifica en ese estar *“alerta”*, porque se considera brava ante situaciones conflictivas; así expresa: *“Reconozco que cuando voy al choque, soy brava, levanto la voz, la levanto fuerte y hago muchos gestos con mi cara es más otros”¹⁶¹*. En el relato, aparecen en escena sus compañeros de trabajo coincidiendo con su percepción de sí misma y observando la situación de conflicto.

No sabemos cuáles son las motivaciones de su compañero y en relación a esto surge como elemento singular de la entrevista y que no se vio en las otras entrevistas, que el interés por salir de la situación de conflicto no parte de Gaby. Sin embargo, sin su aceptación no sabemos qué podría haber sucedido. Identificamos esa aceptación como su comienzo de gestión.

Con la aceptación de Gaby al pedido de su compañero de trabajo para conversar, pudimos reconocer otro momento de la narrativa, diferente a la del conflicto. En la descripción que hace de la conversación es notable su registro principalmente de las expresiones gestuales del compañero, comienza por la cara considerando

¹⁵⁹ **Entrevista Nro.6, línea 04.** Codificado: fui al choque. Codificado: ahí lo enfrenté. Codificado: él me decía una cosa y yo le respondía. Codificado: situación de pelea.

¹⁶⁰ **Entrevista Nro.6, línea 04.** Codificado: emociones

¹⁶¹ **Entrevista Nro.6, línea 10.** Codificado: percepción sobre sus actitudes. Codificado: soy brava. **Codificado: levanto la voz.** Codificado: descripción gestual.

que es una “*cara amigable, tranquila*”¹⁶², percibe que su compañero está con otra cara y actitud y eso hace que su enojo disminuya. Compara y tiene la idea que ambos tenían la cara cambiada en referencia a la situación de conflicto el día anterior:

*“Al otro día él viene y me dice si podía hablar conmigo”*¹⁶³.

*“Él tenía otra cara y otra actitud, eso a mí me bajo un montón”*¹⁶⁴,

*“estaba alerta por si decía o hacia algo”*¹⁶⁵.

*“Porque yo cuando me enojo soy brava, como ese día”*¹⁶⁶.

*“yo me di cuenta que no estaba igual, ni yo ni él”*¹⁶⁷

*“yo me di cuenta que no estaba igual, ni yo ni él”*¹⁶⁸

Gaby en su relato, comienza a cambiar sus percepciones sobre su compañero y sobre la situación de conflicto. Advierte que durante la conversación su compañero:

- la trata bien,
- le pide por favor,
- le da explicaciones.

Ella imagina un pedido de disculpas hacia ella, esto antes no estaba en sus pensamientos. Eso hace según su relato, que baje en ella el enojo y a su vez

¹⁶² **Entrevista Nro. 6, línea 08.** Codificado: percepción sobre gestualidad del otro. Codificado: cara amigable, tranquila.

¹⁶³ **Entrevista Nro.6, línea 6.** Codificado: pide de hablar. Codificado: invitación a conversar.

¹⁶⁴ **Entrevista Nro.6, línea 06.** Codificado: percepción sobre actitud del otro. Codificado: eso a mí me bajó un montón.

¹⁶⁵ **Entrevista Nro. 6, línea 10.** Codificado: pasó la emoción. Codificado: en alerta.

¹⁶⁶ **Entrevista Nro.6, línea 06.** Codificado: emociones. Codificado: percepciones de si misma.

¹⁶⁷ **Entrevista Nro.6, línea 20.** Codificado: Cambio de actitud en los dos.

¹⁶⁸ **Entrevista Nro.6, línea 20.** Codificado: Cambio de actitud en los dos.

genere una reacción en el mismo sentido colaborativo, poniéndose en “sus zapatos”. Entendemos que en una actitud de comprensión por la situación personal que le revela su compañero, cuando dice:

*“me trató bien, me pidió por favor para hablar y yo le creí que quería hablar conmigo y ahí me imaginé que se venía una disculpa”*¹⁶⁹

*“Al momento de la disculpa me dijo que venía de problemas en la calle y en la casa, justo hubo un roce conmigo y se la agarró”*¹⁷⁰

*“Yo me puse en los zapatos de él”*¹⁷¹

Le preguntamos sobre esa acción, cómo era para ella ponerse en los “zapatos del otro”, en su narración la entrevistada dice que necesitó primero mirarlo a los ojos y percibir su sinceridad para luego reconocer y comprender la situación en la que estaba:

*“lo miraba directo a los ojos y vi que era sincero”*¹⁷²

En el análisis de lo narrado, al momento de codificar observamos que se produce en el relato un cambio de particular interés que refiere por una parte, a la exploración de su propio accionar en el conflicto cuando dice “yo soy brava” “yo también reconocí...”, estas expresiones las consideramos como el reconocimiento a la participación en la co -construcción de la situación de conflicto.

¹⁶⁹ **Entrevista Nro.6, línea 12.** Codificado: me pidió por favor para hablar. Codificado: yo le creí. Codificado: me trató bien. Codificado: imaginé que se venía una disculpa

¹⁷⁰ **Entrevista Nro. 6, Línea 16.** Codificado: explicación sobre lo sucedido. Codificado: pedido de disculpas.

¹⁷¹ **Entrevista Nro. 6, Línea 16.** Codificado: Yo me puse en los zapatos de él

¹⁷² **Entrevista Nro.6, línea 18.** Codificado: lo miraba directo a los ojos. Codificado: vi que era sincero.

Entendemos, con ese relato la entrevistada se corre del eje de atribución de toda la responsabilidad al otro, adelantamos que lo consideramos durante las situaciones de conflicto un paso de importancia para poder construir conjuntamente la solución.

Por otra parte, Gaby relata que había otra opción para solucionar el conflicto con su compañero de trabajo; hablar con el delegado sindical. Esta opción la menciona en otro fragmento de la entrevista, sin embargo, prioriza la conversación y descarta hablar con el sindicato, lo que podríamos llamar la co-construcción de la solución, al aceptar el encuentro y la propuesta de conversación; así dice:

“Yo también reconocí que le hablé a los gritos, me mantuve en lo que le había dicho, pero le reconocí que tenía los guantes en la mano, los cubiertos y hablaba a los gritos, yo trato de reconocer si hago algo”¹⁷³

“lo solucionamos entre los dos, porque el si no me pedía disculpas o yo si no quería hablar con él, el conflicto seguía”¹⁷⁴

“Si lo llamaba al delegado la cosa quedaba más difícil porque se enteran todos, era llevarle más lío a mi compañero, ya se agranda el problema, en cambio así se baja”¹⁷⁵

Identificamos en el relato acciones de la entrevistada, referidas a la gestión las codificamos y agrupamos en la Categoría: Acciones de Gestión: *“Después le*

¹⁷³ **Entrevista Nro.6, línea 22.** Codificado: reconoce su parte en la pelea

¹⁷⁴ **Entrevista Nro.6, línea 20.** Codificado: lo solucionamos entre los dos.

¹⁷⁵ **Entrevista Nro.6, línea 28.** Codificado: opciones de solución. Codificado: no agrandar el problema. Codificado: bajar el problema.

*pregunté si le podía ayudar en algo que podía contar conmigo*¹⁷⁶, *“Y lo escuché”*¹⁷⁷, *“Trate de tranquilizarme”*¹⁷⁸, *“trato de comprender lo que me está diciendo”*¹⁷⁹. En principio las ubicamos en el campo de lo comunicacional y en el campo de lo actitudinal, es decir Gaby parece secuenciar las acciones:

- lo escucha
- le pregunta sobre las necesidades guiada por su relato
- le ofrece su ayuda

En su narración, al momento de la conversación, advierte que son observados por los compañeros de trabajo: los terceros, que parecen sorprendidos por la actitud que asume Gaby en el conflicto y apoyan esa gestión de la situación conflictiva realizada por ambos, así lo dice:

*“algunos me apoyaban y otros decían que no era para tanto”*¹⁸⁰,
*“ellos me vieron tan enojada y brava, que pensaron que yo no iba a querer hablar con él, que le iba a decir que no”*¹⁸¹
*“Nos dijeron que habíamos estado bien en hablarlo”*¹⁸²

¹⁷⁶ **Entrevista Nro.6, línea 18.** Codificado: pregunta sobre necesidades

¹⁷⁷ **Entrevista Nro.6, línea 18.** Codificado: escuchar

¹⁷⁸ **Entrevista Nro.6, línea 19.** Codificado: trate de tranquilizarme

¹⁷⁹ **Entrevista Nro.6, línea 17.** Codificado: comprensión

¹⁸⁰ **Entrevista Nro.7, línea 10.** Codificado: terceros

¹⁸¹ **Entrevista Nro.7, línea 23.** Codificado: terceros sorprendidos

¹⁸² **Entrevista Nro.7, línea 28.** Codificado: terceros aprobación

A continuación, presentamos un gráfico representativo que refiere:

Categoría: Situación de Conflicto

Subcategorías:

- Descripción escenario de conflicto
- Terceros observadores de la situación de conflicto
- Emociones de Gaby

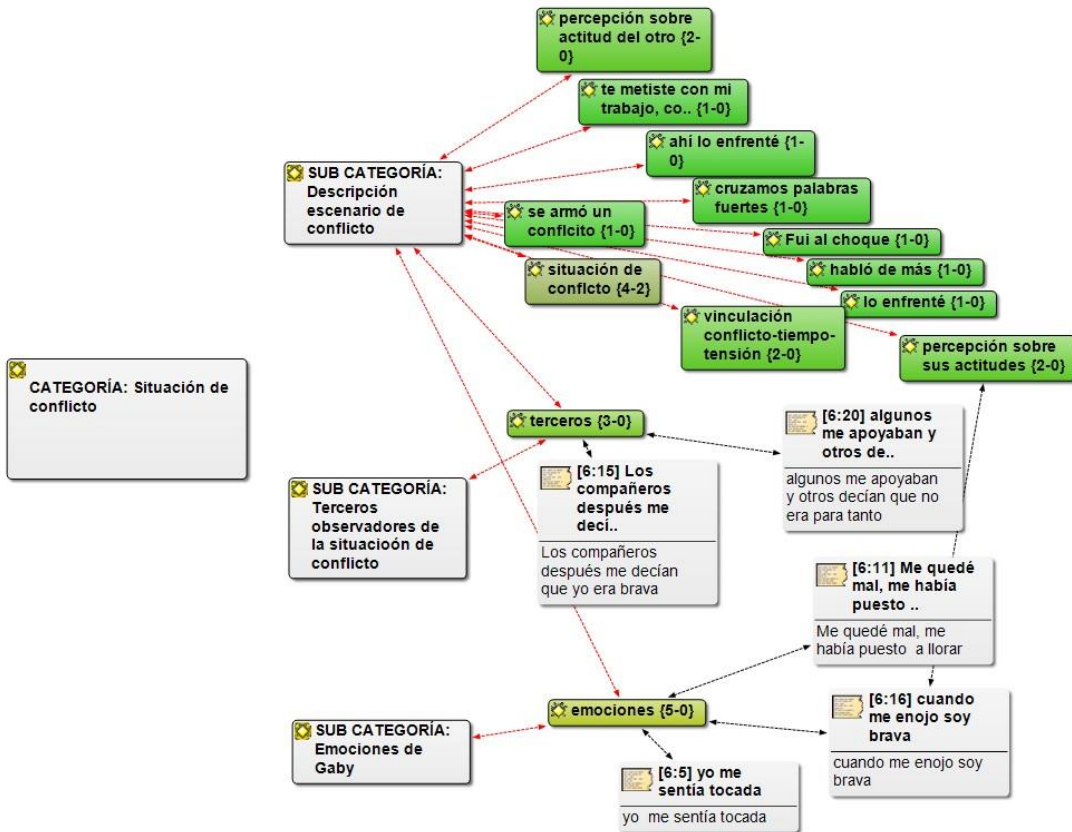


La siguiente Red representa:

CATEGORÍA: SITUACIÓN DE CONFLICTO

SUBCATEGORÍAS Y LOS CÓDIGOS:

- Descripción escenario de conflicto
- Terceros Observadores de la situación de conflicto
- Emociones de Gaby

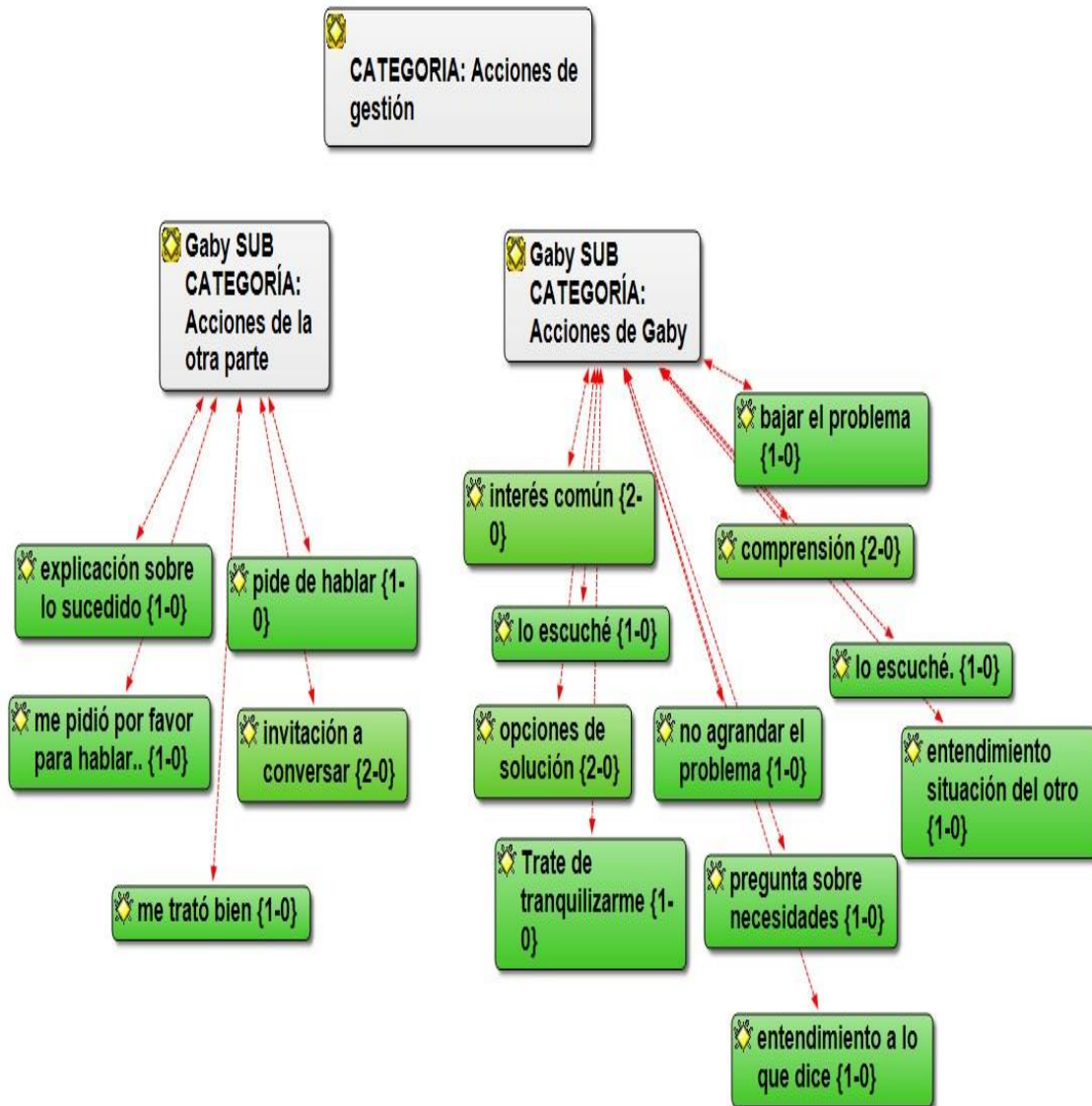


La siguiente Red representa:

CATEGORÍA: ACCIONES DE GESTIÓN

SUBCATEGORÍAS Y LOS CÓDIGOS:

- Acciones de la otra parte
- Acciones de Gaby

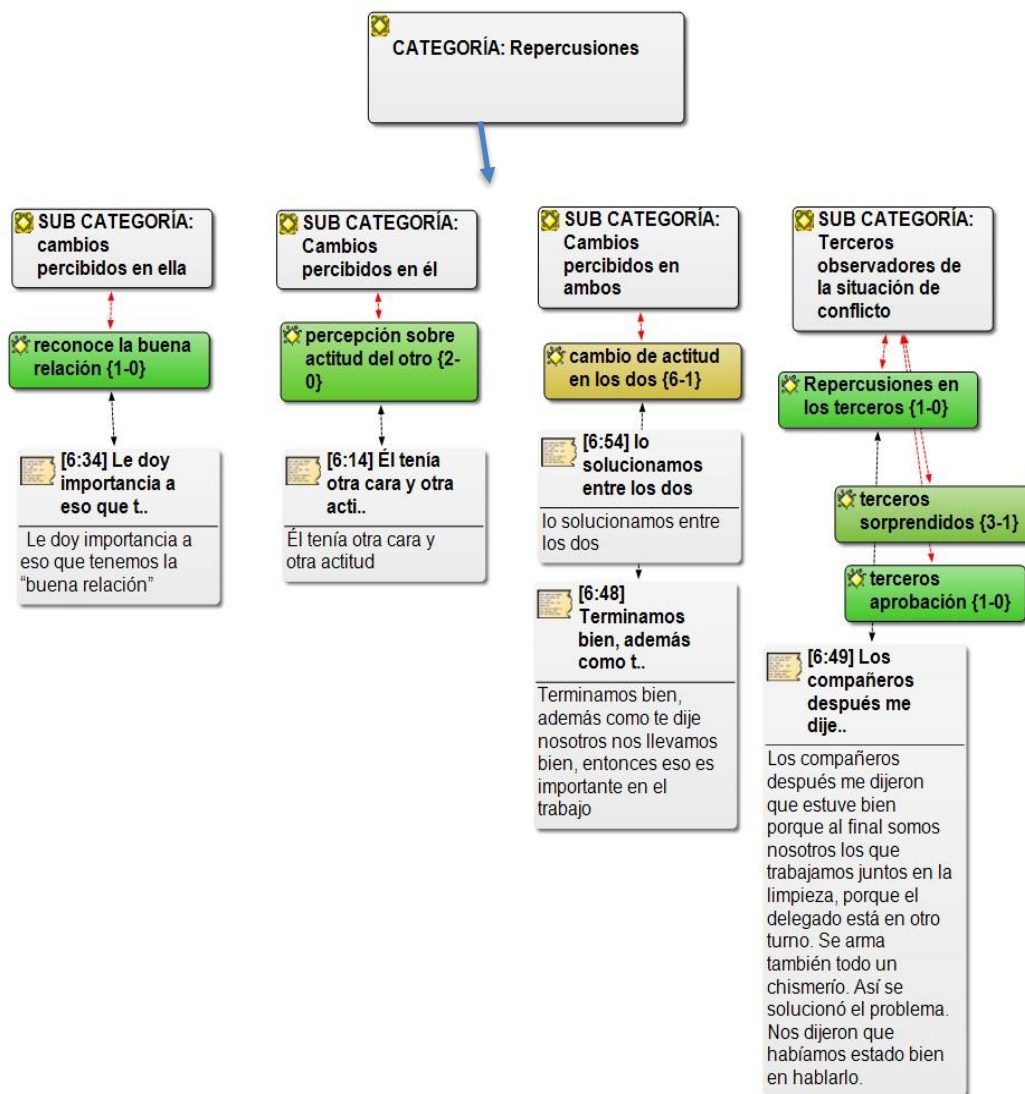


La siguiente Red representa:

Categoría: Repercusiones

Subcategorías:

- Cambios percibidos en ella
- Cambios percibidos en él
- Cambios percibidos en ambos
- Terceros observadores de la situación de conflicto



CONSIDERACIONES GENERALES

En esta investigación tuvimos como objetivo generar conocimiento acerca de la gestión de conflictos interpersonales de un grupo de vecinas de un barrio de la zona sur de Rosario, en la Provincia de Santa Fe. Para ello nos propusimos identificar en los relatos de las entrevistadas cuáles son las acciones que (se) narran como parte de su gestión. Seleccionamos, como mencionamos en el capítulo de metodología, a seis mujeres del mismo barrio con el fin de entrevistarlas.

Iniciamos la investigación con una pregunta: ¿Cómo relatan las vecinas de la zona sur de Rosario, su gestión de los conflictos interpersonales? A partir de allí, nuestro objetivo es identificar, describir, y comprender qué acciones relatan y ponen en marcha las vecinas del barrio, para gestionar¹⁸³ positivamente situaciones de conflicto y cuáles son sus repercusiones.

En la recolección de datos tenemos, en cada entrevista, el relato desde su perspectiva de una sola parte en el conflicto. Observamos que es en ese relato donde la entrevistada vuelve sobre una situación de conflicto vivida y selecciona ciertas acciones a las que les da un sentido y las ubica dentro de una secuencia de acciones.

Con respecto a lo que la entrevistada dice hacer en torno a la gestión de esa situación conflictiva, el foco se centra en identificar en el relato sus acciones, el contexto, las repercusiones y sus significados.

En razón de eso, fuimos rigurosos con los datos y estuvimos atentos a los momentos en los cuales identificamos acciones que producen un giro en el

¹⁸³ El término “gestión positiva” se desarrolla en el Capítulo II Marco Paradigmático

posicionamiento de las entrevistadas, tanto en relación al conflicto como a la otra parte que integraba esa situación y que condujo hacia acciones que resultaron ser diferentes de las que venían sucediendo en el proceso conflictivo relatado.

A partir del relato de las entrevistadas identificamos las acciones de gestión del conflicto que consideramos provocan una transformación¹⁸⁴ de las pautas de interacción de las partes en la situación de conflicto. Comprendemos que estas acciones de gestión narradas por las entrevistadas conducen a un proceso de transformación con características positivas. Reconocemos que, si bien hay una singularidad en cada conversación desplegada durante las entrevistas, es posible encontrar en los relatos algunas similitudes de acciones para la gestión.

Dimos inicio a esta investigación desde el supuesto de que las personas cuentan con recursos personales para sortear positivamente las situaciones de conflictos, por lo que observamos e identificamos, en esos relatos, una importante cantidad de acciones implementadas por las entrevistadas que consideramos estratégicas¹⁸⁵.

Encontramos que algunas acciones de gestión positiva¹⁸⁶, en sus discursos, reorganizan la comunicación entre las personas en conflicto con una dinámica diferente, que posibilitan otras formas de conversaciones. Estas acciones e interacciones relacionales narradas no las pensamos como estáticas y definitivas, sino en constantes flujos y reflujos influenciados mutuamente por el contexto social donde se desarrollan.

¹⁸⁴ El término transformación se desarrolla en el Capítulo II de Marco Paradigmático.

¹⁸⁵ Entendemos la estrategia como una serie de acciones encaminadas hacia un fin determinado.

¹⁸⁶ Desarrollamos el término “gestión positiva” en el Capítulo II Marco Paradigmático

Para favorecer la comprensión del análisis de las narraciones, recurrimos al término “momentos” para señalar las diferentes instancias de la situación y su gestión. Es así que en cada entrevista encontramos que en un primer momento la entrevistada define la situación de conflicto, luego en otro momento emerge la descripción de acciones cualitativamente diferentes a las que la preceden, que comienzan a generar un cambio, configurándose seguidamente otra fase de la narración con las repercusiones. Por ejemplo:

- En el análisis de la entrevista a Rosa, decimos que, en un primer momento, Rosa narró la situación de conflicto con Dora en el comedor comunitario y en la calle, luego observamos otra fase, Rosa en su casa, toma distancia de la situación de conflicto, reflexiona y desescala¹⁸⁷ en ella el conflicto. Para más adelante en otra etapa adoptar la decisión de *“ir a dialogar con Dora y su hermana”*.
- En el caso Beba, luego de narrar la situación con su hijo y los muchachos de la cuadra; comienza otra etapa que llamamos intermedia, donde ella habla con otra señora a quien le cuenta el tema con su hijo; a partir de allí se propone a sí misma aplacarse y suavizarse guiando la conversación hacia otros temas diferentes a la situación de conflicto. En otro fragmento encontramos otro momento donde surge la creación de la huerta y la propuesta a su hijo.

Las primeras preguntas que realizamos tuvieron por finalidad que nos relataran la situación de conflicto vivida. Las respuestas que obtuvimos dieron cuenta de

¹⁸⁷ Desarrollamos el tema de los términos “escalada y desescalada” del conflicto en el Capítulo II de Marco Paradigmático.

esas situaciones, de las acciones y hechos que seleccionaron y configuraron sus “posiciones”¹⁸⁸.

Observamos, que prevalece un posicionamiento rígido en el conflicto, acompañado de una postura que podría ser en algunos casos la siguiente: víctima – victimario; seguida de emociones y percepciones propias de ese estadio. Prima la desconfianza en el otro y la atribución de mala intención a cualquier acto realizado. En este sentido, algunos ejemplos que nos interesa destacar son:

- En la entrevista a Rosa y su narración con respecto a Dora: *“Pero esa mujer es muy prepotente, me vino a amenazar. Y eso yo no lo perdono”. “Ella no entiende” “yo me enojé mucho y le respondí”.*
- En la entrevista con Gaby: *“un día justamente no le gustó algo que yo hice y habló de más” “Ahí nomás lo enfrenté y cruzamos palabras fuertes, y se armó una discusión”, “fui al choque...” “... ahí lo enfrenté y bueno él me decía una cosa y yo le respondía”*
- Decía Marcela con respecto al papá del alumno: *“furioso con la escuela y conmigo, acusaba a la escuela y a mí de tener algo con el hijo, por eso el año pasado nos cruzamos y me acusó” “siempre muy enojado, verbalmente me amenazaba y con gritos y protestas contra la escuela y contra mí”.*

¹⁸⁸ Entendemos por posiciones las posturas iniciales que sostienen las partes sobre el conflicto y que generalmente no se prestan a discusión. Las posturas están influenciadas por los discursos basados en la “única verdad” de cómo sucedieron las cosas en el conflicto, descartando la percepción de la otra parte o considerándola “sin verdad”. En la posición hay una sola manera de resolver el conflicto “la propia” y va unida a la verdad de la parte.

A medida que avanzamos en el análisis de los relatos fuimos encontrando coincidencias en el registro que hacían las entrevistadas de las propias emociones durante la situación de conflicto. Conocer las repercusiones generadas en las entrevistadas nos resultó valioso para reflexionar respecto a cómo las interacciones son influenciadas por las percepciones y las emociones de quienes están en juego en esa situación. A su vez, observamos que las mismas se transforman a medida que avanza el proceso de gestión positiva. Esto surge en algunas de las conversaciones con las entrevistadas cuando dicen: “*eso me enojó*” “*eso me dolió*”, para luego decir: “*bajó de golpe lo hiriente*”; en otra de las entrevistas: “*Me quedé mal, me había puesto a llorar*” a “*Traté de tranquilizarme*”.

En los relatos, los procesos tanto de escalada como de desescalada del conflicto se muestran diferentes. Consideramos que estas diferencias se deben a distintos roles que desempeñan las entrevistadas y a contextos diferentes.

- Lo vemos en Marcela que invita al papá a dialogar para “*evitar que aumente*” el conflicto, en un contexto escolar.
- Gaby, acepta el pedido de diálogo que le hace el compañero de trabajo con quien tuvo el conflicto “*Al otro día él viene y me dice si podía hablar conmigo*” “*Él tenía otra cara y otra actitud, eso a mí me bajó un montón*”
- Beba, que decide “*aplarlo*” en ella y cree que “*eso bajó el conflicto que había entre nosotros*”, se da cuenta que empeoran las cosas cuando habla enojada con su hijo.

Si bien Sluzki (2003)¹⁸⁹ se refiere a etapas que van de un extremo del conflicto abierto a otro extremo de integración total con etapas intermedias, no encontramos que este modelo se repita en todas las entrevistas. Consideramos que lo planteado conforma un marco estructurado, para una lectura que entendemos tiene que ser más dinámica por estar en constante movimiento.

Nos preguntamos, **¿Cuáles son las acciones que se narran como parte de la gestión del conflicto?**

A medida que avanzamos en el análisis, pudimos ir profundizando en las narraciones y nos fue posible identificar acciones que ellas traen a la conversación y que consideramos podrían ser definidas como “hallazgos” en el relato ya que nos posibilitan entrelazar acciones con nuevos sentidos que enriquecieron nuestra mirada inicial. En los párrafos que continúan nos vamos a referir a estos hallazgos.

¹⁸⁹ El tema se desarrolla en el Capítulo II Marco Paradigmático en “Enfoque acerca del conflicto”

HALLAZGOS

En cuanto a lo que nos propusimos en la pregunta de tesis, encontramos en el análisis de las distintas entrevistas, al decir de Vecchi y Greco (2000): señales o signos que al adquirir un significado particular se constituyen en indicadores de sentido, siendo el proceso de significación de importancia para que esa señal o signo pueda funcionar como indicador, por ejemplo, de acciones que modelan el escenario del conflicto.

Las mismas configuran su particular gestión positiva que deconstruye la situación de conflicto y nos indican un desplazamiento de la posición inicial, asumida en el conflicto, hacia la reconstrucción de un nuevo posicionamiento en la interacción comunicativa posibilitando otros escenarios.

No sabemos los alcances de las transformaciones en la interacción relacional con la otra parte en el conflicto porque no contamos con su narrativa y entendemos sería objeto para otra investigación, solamente tenemos las descripciones realizadas en el relato de la entrevistada con sus percepciones sobre esas transformaciones. Consideramos que la posición de la otra parte en el conflicto abre una serie de interrogantes que deberán ser respondidos en otra investigación.

Sin perder de vista lo afirmado en el análisis de los datos realizados en el proceso investigativo y con el único propósito de ordenar las consideraciones generales, presentamos el siguiente gráfico para que el lector pueda tener una visión agrupada de los diferentes tipos de acciones, estrategias, recursos hallados en el relato.

HALLAZGOS actitudinales de las entrevistadas que impulsan acciones para abordar una situación de conflicto y su gestión positiva

Reconocimiento de la co- participación en el proceso conflictual
Propósitos de las entrevistadas tendientes a una gestión positiva del conflicto
Registro y observación de las propias emociones en la situación de conflicto
Generar contextos conversacionales nuevos

HALLAZGOS de recursos y estrategias destinadas a favorecer escenarios de gestión positiva conflicto

La escucha activa
La pregunta
El tono de voz
La repetición de lo expresado por la otra parte
La expresión de las necesidades
La formulación de una nueva conversación
Las expresiones metafóricas

- **HALLAZGOS actitudinales de las entrevistadas que impulsan acciones para abordar una situación de conflicto y su gestión positiva**
- Reconocimiento de la co- participación en la construcción del proceso conflictual.

Una visión positiva ¹⁹⁰, considera el conflicto como una instancia de aprendizaje y una oportunidad de cambio. Depende de las posturas asumidas, las acciones pueden ser de confrontación (violenta o no violenta), así como de predisposición al diálogo y a la cooperación. Un primer paso es reconocer la participación en la construcción del mismo y el análisis de las percepciones y emociones que nos generan.

Encontramos en el relato de las entrevistadas la percepción y el reconocimiento de la propia participación en la co -construcción de la situación de conflicto. Entendemos que esto viabiliza acciones para la gestión, es decir, el reconocimiento es un paso previo que habilita a no quedarse en una actitud de pasividad y exclusiva responsabilidad al otro de la situación y su gestión. Podemos mencionar los siguientes ejemplos:

En la narrativa de Analía encontramos que se reconoce partícipe en los gritos y en el no poder acordar: *“los dos hablábamos a los gritos” “no nos podíamos poner de acuerdo”*. En Jorgelina: *“me hablaba sin mirarme a los ojos”* y a su vez ella dice *“no la podía escuchar mucho tiempo” ;“cuando hablábamos yo a veces no entendía lo que ella me pedía y yo sentía que ella no entendía y rechazaba mis propuestas”*. En lo expresado por Gaby: *“reconozco que cuando voy al choque, soy brava, levanto la voz, la levantó fuerte y hago muchos gestos con mi cara “yo también reconocí que le hablé a los gritos”; “Yo trato de reconocer si hago algo”*.

¹⁹⁰ Una visión tradicional del conflicto, lo describe como algo negativo, una situación para corregir negativamente o evitar. Desarrollamos el tema en el Capítulo II de Marco Paradigmático.

- Propósitos de las entrevistadas tendientes a una gestión positiva.

Un aspecto clave en el análisis es la observación de los conflictos en su conformación como sistema lo que supone prestar atención a sus diversas dimensiones, planos, escenarios, niveles, a los que pueden estar vinculados y en constantes flujos que se retroalimentan e interactúan en superposiciones recíprocas. Además, la modificación en alguno de esos aspectos puede significar la modificación en los otros. Consideramos que en algunos relatos de las entrevistadas aparecen señales a las que les atribuimos el significado de propósitos que puede tener que ver con el “para qué” hacen lo que hacen y generan las condiciones que les permiten gestionar positivamente las situaciones de conflictos de las que son parte.

A partir del análisis de los datos suponemos que el “propósito” que motiva a algunas de las entrevistadas es el de generar un cambio en el conflicto, que se suscitó en un determinado plano o dimensión con el fin de favorecer repercusiones en otro plano o dimensión, en el que también se juega un interés de la entrevistada.

Esto lo encontramos en las conversaciones con Jorgelina cuando dice con respecto a la escuela: *“Me preocupaba la violencia además son los festejos que organizamos con Marta”*, refiere a la responsabilidad de ambas y a su preocupación con respecto a esos festejos que se organizaban en la escuela y que resultaban ser violentos en años anteriores. Para Jorgelina, favorecer un cambio en la forma de estos festejos es posible si se soluciona el conflicto con Marta y comienzan a comunicarse bien, así dice: *“tratar de convencer a Marta de que era un beneficio para ambas comunicarse bien”*.

Son indicadores de la existencia de dos escenarios: por una parte, el conflicto con Marta y por otra parte los hechos de violencia en los festejos de fin de curso

de los alumnos. Está en su narración, la necesidad de Jorgelina de hacer un giro en la interacción comunicacional con Marta en uno de los escenarios para producir repercusiones en el otro.

También lo vemos en las conversaciones con Rosa, tiene el propósito de evitar la pelea. Reflexiona que ambas son del mismo barrio y vecinas: “*Vivimos en el mismo barrio, nos conocemos*” “*a mí no me gusta eso de pelearse entre nosotros*”; sostiene la idea que, si trasciende la pelea entre ellas, pone en riesgo la partida presupuestaria del estado para el comedor y se ven afectadas las personas que asisten.

En el caso de Marcela lo hallamos cuando le expresa su deseo al padre con respecto a su hijo, considera necesario gestionar la colaboración del papá para poder producir un cambio en relación al hijo.

Analía, tiene un conflicto con su marido, se da cuenta que es necesario no pelearse con él y resolver el problema puntual que los aqueja que, a su vez, se encuentra enmarcado por un contexto mayor que es la crisis económica en la que están inmersos y para no producir a su vez consecuencias en otro contexto donde ubica a sus hijos “*Pensé en mis hijos, en qué estábamos sin dinero, y se lo dije teníamos que tomar una decisión y si nos peleábamosle dije que los chicos se perjudicarían más si nosotros no nos poníamos de acuerdo*” .

- Registro y observación de las propias emociones en la situación de conflicto.

Consideramos notable en algunas narrativas, datos que nos indican el registro por parte de las entrevistadas de las emociones¹⁹¹ suscitadas durante la situación de conflicto. Es la toma de conciencia como primer paso tendiente a la

¹⁹¹ Humberto Maturana (1994), los define como estados internos que se manifiestan en nuestra fisiología y definen dominios de acción.

comprensión de lo que les está sucediendo. Alguno de los ejemplos que podemos mencionar:

- En la entrevista con Analía, *“Además me vi en un momento que estaba con las manos coloradas porque me las estaba apretando, estaba muy enojada”* para luego decir *“... me di cuenta que tenía que apaciguar, primero me tenía que calmar adentro, calmarme para entrar en razón”* y prepara otro contexto con la invitación *“tenemos que calmarnos”*

- En la conversación con Gaby: observa a su compañero de trabajo que la invita a conversar *“Él tenía otra cara y otra actitud...”* y considera a esa cara *“amigable, tranquila”*. Registra un cambio en las actitudes y por ende en las emociones que suscitaban esas actitudes. *“yo me di cuenta que no estaba igual, ni yo ni él”*

- En la narración de Jorgelina, *“ella me miraba furiosa y yo también” “llegué hasta llorar en esa situación de impotencia ante la situación” “la última vez que nos peleamos fue un enfrentamiento fuerte, me fui con mucha bronca con impotencia y llorando”*. Para dar paso a otras emociones *“Después de ese conflicto, cuando se me bajó la calentura, me puse a pensar... y tomé la decisión de convencer a Marta que era un beneficio que nos comunicáramos bien”*

- En la conversación con Beba: *“me di cuenta que lo importante es no hablar cuando estoy enojada, porque empeoro las cosas”*

- Rosa, reconoce las emociones de las personas que van al comedor *“gente angustiada, sin trabajo”*. Observa a Dora que se va del comedor *“furiosa”* reconoce en ella que Dora *“me sacó de las casillas” “eso me calentó” luego piensa, se apacigua y toma la decisión de ir a hablar*. También registra en ese diálogo a Dora y su hermana *“se calmaron”*.

- Generar contextos conversacionales nuevos.

En el análisis de los datos, identificamos acciones que muestran una actitud tendiente a generar contextos conversacionales que propicien la autocomposición del conflicto. Por ejemplo:

- En el relato de Jorgelina aparece un desplazamiento que va de un “*enfrentamiento tremendo*” con Marta que le hizo imaginar que “*se iban a golpear*”, al episodio de cambio, unos días después de la pelea, cuando se dio cuenta del beneficio de “comunicarse bien” con Marta. Comienza a considerar cuáles son las acciones que debe realizar para gestionar esa comunicación con Marta y la llama por teléfono para invitarla a conversar, previamente se prepara en sus actitudes y hace alianza con la vicedirectora.

- Otro ejemplo lo encontramos en la entrevista de Gaby que relata aceptar la invitación a conversar en lugar de hacer otro tipo de planteo en otro espacio para dar lugar a otra intervención.

- **HALLAZGOS de recursos y estrategias destinadas a favorecer escenarios de gestión positiva conflicto**

- La escucha activa

En principio de nada sirve que alguien hable si otro no lo escucha. Consideramos que la escucha activa, en la gestión, es un recurso comunicacional por excelencia, con múltiples efectos. Es necesario para conocer, obtener mayor cantidad de información, saber más de la persona que está hablando, comprender las razones y emociones que se expresan. Produce modificaciones y genera confianza debilitando la posición confrontativa asumida por quien es

escuchado. Generalmente quien se siente escuchado deja de atacar y comienza a dialogar y esto promueve la posibilidad de la comprensión mutua. Conceptualmente, la escucha, cuando es activa se compone de oír más interpretar aquello que la otra parte quiere expresar con lo que expresa o con lo que no expresa integrando su lenguaje gestual y emocional como un todo comunicacional.

En el análisis de las entrevistas identificamos acciones vinculadas con la escucha activa y al codificarlas observamos su presencia en todos los relatos. Utilizadas en algunas narraciones como estrategias de gestión en pos de procurar que el conflicto desescale y provocando que la persona se desahogue y luego pueda escuchar.

Detallamos los Códigos relacionados con la escucha en los relatos:

- la escuché con atención
- la escuché en las quejas
- escuchar largo y tendido
- escuchar mirándola a los ojos
- escuchar para desahogarse
- escuchar para poder hablar
- escuchar sin enojarme
- escuchar sin interrumpir
- me escuchó
- me escuchó y me miró
- mejor nos escuchamos
- yo lo había escuchado

Seleccionamos los siguientes ejemplos:

Jorgelina se dispone a escuchar a Marta “y nos dispusimos a escucharla

mirándola a los ojos, y la escuchamos, aunque no tenía muchas ideas...”

Cuando Analía dice: “...no nos gritemos, mejor nos escuchamos” y realiza una invitación a su marido para escucharse mutuamente con el propósito de desescalar el conflicto.

Marcela en la conversación con el papá del alumno expresa que “dejar que transcurra” y para eso se abstiene en la conversación “por un largo rato me dediqué a escucharlo” y luego le expresa la necesidad de ser escuchada.

Gaby a su vez nos relata “yo me puse en los zapatos de él” es porque en su relato previamente había escuchado a su compañero de trabajo, con quien tuvo el conflicto, el relato de sus problemas en la calle y en la casa.

- La pregunta.

El preguntar, es una señal que nos indica una intención de dar inicio a una conversación diferente, se despiertan nuevas respuestas a historias empantanadas en el conflicto. Cobra valor en la pregunta no solo el contenido que se le otorga a la misma, sino, además, la forma en cómo es realizada.

Conceptualmente a la pregunta la consideramos un recurso de las entrevistadas, que, en sus relatos, conduce a generar ese “rapport” en la interacción comunicativa. Son indicadores de un punto importante de inflexión en la gestión porque permiten moverse de las posiciones rígidas mostrando otros intereses. Hallamos en algunas entrevistas preguntas que abren el relato e incorporan elementos que no estaban antes y pueden posibilitar la construcción de otra percepción del relato.

Las preguntas cerradas son las que procuran información más acotada y concreta, por lo general se responden por sí o por no. Por el contrario, las

preguntas abiertas tienen el objetivo de obtener mayor información, que la persona se expone en la respuesta. Son útiles para movilizar y contribuir a salir de las posiciones rígidas y aclaran otras necesidades subyacentes. Por ejemplo:

Analía, luego de calmarse y escuchar a su marido dice: *“en un momento le pregunté por qué quería usar el dinero para eso de poner una verdulería”*, se abren otras respuestas, su marido le dice tener miedo.

Analía formula una pregunta con característica abierta, con respecto al interés de su marido; la respuesta le revela una información nueva y posibilita que la conversación continúe por otros canales, ella lo expresa así *“... Yo le dije que pienso que no es difícil manejar una fotocopiadora”*, se brindan mutua información.

Jorgelina en la reunión con Marta, dice: *“En la reunión comenzamos preguntándole cómo se sentía...”* conceptualmente decimos que la pregunta formulada está estructurada de manera abierta, en el relato resulta pertinente y oportuna, denota interés en la dimensión emocional de Marta, para luego focalizar el tema que le preocupa con otra pregunta, en una dimensión más bien pragmática al referirse a la situación puntual de los festejos *“Marta, ¿qué idea tiene para los festejos de fin de año?”*.

Lo vemos en cierto aspecto en la entrevista a Marcela cuando durante la conversación ella le pregunta al papá del alumno: *“¿sabe lo que a mí me gustaría?”*, nos indica en su relato que aparece algo que sorprende a la otra parte *“él me miró con atención, no esperaba la pregunta...”*. Como dijimos anteriormente, produce sorpresa y un cambio en la construcción de situaciones de conflicto, por lo general los participantes no se realizan preguntas sobre las necesidades o intereses.

Para la entrevistada resulta clave realizarla y cree que esa pregunta produce un cambio en el papá, Entendemos que si bien está formulada como una pregunta, por una parte técnicamente sería una pregunta cerrada, y por otra la consideramos como un recurso conversacional porque si bien tiene la repercusión de lograr captar la atención del papá para luego darle a entender que están en el mismo “bando”, no busca comprender algo del punto de vista del otro que es el objetivo de la pregunta sino que lo da por supuesto.

- El tono de voz

Encontramos acciones relacionadas con la reformulación en el tono de voz y el modo de hablar, así como en el lenguaje no verbal, como una forma de estrategia para favorecer la desescalada del conflicto y generar confianza.

Algunos ejemplos:

En la conversación con Jorgelina: *“yo le hablaba tranquila, con tono pausado y sin levantar la voz, lo más importante era que hablaba mirándola a los ojos, sin bronca”*

En Analía, su relato de apaciguar que dice hacer ella misma lo manifiesta con la siguiente frase, *“Es un poco en el tono y el modo en que se habla”*. Luego su marido la copia en su narración por lo que comenta que también él bajo su propio tono de voz *“... no se burlaba, sino que parecía que le bajaba el enojo. Eso nos ayudó mucho”*. *“Yo me calmé y empecé a decirle: tenemos que calmarnos y lo hacía con el gesto de la mano moviéndola para calmar la situación...”*

Rosa, observa el lenguaje gestual y le atribuye significado, para ella son indicadores de cómo está funcionando la gestión: *“Mi vecina miraba para abajo y la otra miraba para adelante pero no me decían nada. Yo seguía con cara amigable y hablaba bajito. Yo soy gritona”*. Preguntamos cómo es eso la cara amigable, *“y poner cara así con una sonrisa viste que se nota la diferencia con cara de gritos. intento resolver el conflicto, hay muchos problemas en el barrio”*

- La repetición de lo expresado por la otra parte

El repetir, que encontramos en el relato de Analía, es utilizado para saber si comprendió lo que le decía su marido. En su descripción lo consideramos con algunas semejanzas al parafraseo. Tiene un efecto calmante y clarificador tanto para quien habla como para quien lo escucha y consiste en “la acción que consiste en trasponer en segunda persona lo que alguien acaba de expresar, luego de haberlo organizado si fuera necesario, sintetizado si fuera muy extenso y neutralizado si en su contenido hubiera expresiones "emotivamente fuertes". (Caram, Eilbaum, Risolía, 2007, p.170)

- La expresión de las necesidades e intereses

Expresar las necesidades e intereses, es decir la propia mirada sobre la situación, es abandonar una conducta sumisa que no explora las necesidades personales.

Por ejemplo:

Beba le pone un límite a su hijo, más allá de que decide aplacar el tono suyo, quiere ser escuchada en lo que tiene para decir: *“Le dije que no me grite más, que me tiene que escuchar cuando hablo”, “le dije que me escuche y me escuchó”*

Rosa expresa su necesidad de hablar con ellas y solucionar el conflicto que tiene, *“Lo primero que les dije es que estaba caliente y por eso grité en el comedor pero que quería hablar y explicarles lo de la comida, que no era un capricho mío”*

Jorgelina le manifiesta a Marta la necesidad de gestionar la violencia en la escuela

- *‘Marta entendemos lo que dice y ya sabemos que a usted no le va a gustar, pero nos animamos a hacerle esta propuesta de poner música durante los recreos, que puede ser lo mejor para que los chicos no se peleen en el patio, y organizar con ellos en el recreo cómo hacer los festejos para el fin de año mientras escuchamos música’.*

- La formulación de una nueva conversación

En algunas de las entrevistas encontramos relatos de gestión que se pueden relacionar con lo que podríamos llamar una nueva conversación o la construcción de una tercera conversación. Las partes dejan o abandonan su exclusiva mirada sobre la puntual situación de conflicto y se incorporan mutuamente en la formulación de algo nuevo.

Generan un movimiento temático, corriéndose del foco que dio inicio a la dialéctica de confrontación. Este cambio los conduce a superar las discusiones y permite un paso más: dejar de lado algunas cuestiones y conversar sobre otras cuestiones que también los involucra con proyección a futuro. En otros términos, ante un conflicto construimos un tipo de conversación notoriamente rígida y cerrada a otras alternativas que no sea la propia, abandonar ese lugar e iniciar una conversación que incluya puntos en común de ambas partes, predispone a encontrar opciones de solución en beneficio común.

Lo encontramos en la entrevista a Analía y en Jorgelina:

Analía, se calma y toma la decisión de salir de la discusión polarizada: verdulería/fotocopiadora- que sostiene con su marido, dice *“Pensé en mis hijos, en que estábamos sin dinero, y se lo dije, teníamos que tomar una decisión y si nos peleábamos no podíamos tomar la decisión rápido, le dije que los chicos se perjudicarían más si nosotros no nos poníamos de acuerdo”*. Su accionar comienza a generar un contexto de conversación diferente, donde aparece la pregunta, la escucha, nueva información, búsqueda de nueva información.

- Las expresiones metafóricas

En los relatos de algunas de las entrevistadas observamos el uso de las metáforas vehiculizando algo más que un mensaje propio de la jerga y del mundo de las entrevistadas. Entendemos que el uso de esta figura retórica tiene como finalidad explicar el sentido de su hacer social y de las acciones implementadas y que sólo adquiere significado en ese contexto social.

Por ejemplo:

- El “freno de mano”, expresión metafórica que posibilita inmovilizar una situación, para que no siga produciendo efectos, y de esa manera evitar la escalada del conflicto. Para Jorgelina el cambio de actitud en ellas hace posible abordar juntas una situación determinada con el propósito de parar la violencia en los festejos. En el relato esto a su vez es percibido por los alumnos en el patio durante el recreo, Jorgelina expresa “*para mí fue como un freno de mano eso que hicimos*”,. Entendemos que ambas se han posicionado positivamente, y eso es legitimado por los terceros. Para llegar al freno de mano, previamente tuvieron un proceso de negociación donde encontraron opciones de festejos de fin de año en la escuela con el objetivo de “frenar” la violencia.

- La metáfora de “romper el hielo” en otro de los relatos, como forma de ir de a poco en la construcción del encuentro con la otra parte, no apresurarse, reflexionar antes de actuar.

- No echar más leña al fuego”, esta metáfora es usada para contribuir a que no aumente la situación de conflicto, evitando las acciones que considera pueden hacer escalar el conflicto entre los compañeros de trabajo.

- La metáfora “como la gota que talla la piedra”, la interacción entre Jorgelina y Marta, da cuenta de la tenacidad de Jorgelina, de su paciencia y constancia para que fluya y se generen otras pautas en la comunicación entre ellas.

REFLEXIONES FINALES¹⁹²

Somos parte de un proceso permanente de construcción y recreación de significados, conversaciones y diálogos, en la vida cotidiana.

Previo a los encuentros con las seis mujeres, en mis representaciones acerca del vivir en un lugar determinado, me pregunté si los acontecimientos de violencia y las condiciones socio estructurales y culturales que me habían sido relatadas con respecto al barrio de las entrevistadas, serían tales y cómo en sus vidas cotidianas de alguna manera podrían atravesar los relatos de las situaciones de conflictos y de los intercambios dialógicos.

También me interrogué el porqué del motivo de no haber encontrado hombres que quisieran relatar situaciones de conflictos de las cuales hayan sido parte. La respuesta a esto último me llegó casi al finalizar todas las entrevistas cuando Rosa me dijo: *“Los hombres están metidos para adentro, les da vergüenza salir porque no hay trabajo, somos nosotras que salimos a pelearle a los narcos y hacer algo para traer comida, somos nosotras que vamos a buscar a nuestros hijos”*. Si bien no conversamos sobre el sentido atribuido por la entrevistada a “ese estar metidos” de los hombres y “ese salir” de las mujeres. Me pregunto si en las expresiones hallamos la influencia de la propia cultura del contexto que hace que los hombres puedan o no hablar de sus conflictos, sus emociones y sus acciones en la gestión, es un tema que podría ser escuchado y comprendido desde la perspectiva de género.

Inicié esta investigación con el supuesto de que las entrevistadas despliegan sus acciones y estrategias para hacer frente a situaciones conflictivas.

¹⁹² En esta parte de la Tesis abandono la expresión en primera persona del plural con el propósito de expresarme como mujer, entrevistadora, tesista, facilitadora de conflictos sociales, en las vivencias de esas nutridas conversaciones con las seis mujeres.

En relación al proceso de tiempo acotado que transcurre, desde el inicio de la situación conflictiva a las acciones desplegadas para su gestión, me sorprendió la predisposición de las entrevistadas en la creación inmediata de acciones con el propósito de reconstruir el diálogo. En estas mujeres encontré decisiones y acciones, sin que significó para ellas desconocer las tensiones y obstáculos inherentes del cotidiano vivir. Quizás en algunas entrevistas el tiempo en que se desenvuelve la narración de la situación conflictiva y de las acciones para su gestión, adquiere significado en ese particular contexto y, posiblemente, esto facilita un giro más rápido en el posicionamiento que ellas hacen en el conflicto.

Las conversaciones con las entrevistadas, me transmitieron “algo más” que la narración de acciones, me hicieron reflexionar acerca de cómo podría influenciar y facilitar en las situaciones conflictivas la manera de relación que queremos sostener con el otro. Cuando dos o más seres vivos se encuentran se “crea algo cualitativamente nuevo” expresa Anderson (2012 p 15), que significa una invitación a una manera de “Ser/estar” con los demás. Entiendo que este estar siendo de las personas en una relación tiene incidencia en tanto genera y facilita el flujo de las interacciones en la búsqueda de salidas creativas. Gestionar nuevas formas de comunicación en las conversaciones, puede abrir a nuevas formas de relación y viceversa en la vida cotidiana.

Las percibí empoderadas al momento de reconstruir una historia de las que eran protagonistas, y en mi caso seguía ávidamente como se sigue algo que uno percibe como un misterio, que se iba develando a medida que se desarrollaba el relato.

Adentrarme en esos relatos con una curiosidad respetuosa y una escucha atenta de las emociones, las palabras, de los silencios y los gestos, me hizo percibir que se contaba lo que se contaba desde ciertos valores, respaldado siempre con acciones concretas.

Es en los relatos de las acciones desplegadas por las entrevistadas donde considero que podría estar la base de la fuerza propulsora de valores de pacificación, de necesidad de encuentro con el otro en el diálogo, de interés en la restauración de un “tejido” de relaciones deteriorado. Estos son los insumos subyacentes y necesarios, en ese particular contexto, aunque sean solo mis percepciones y no se encuentren formalmente expresados en las conversaciones con las seis mujeres.

Posiblemente, aunque no lo pregunté, esas acciones de gestión positiva fueron puestas en práctica en otras situaciones de conflictos de sus cotidianas vidas, sin que haya mediado un proceso de reflexión. Las entrevistas posibilitaron conversar reflexivamente¹⁹³ y permitieron que dichas acciones, recursos y estrategias pudieran recuperarse y pensarse con la riqueza que se genera en ese conversar-versar con un otro. Tampoco pregunté sobre aquello que les hubiese gustado o resultado interesante que les pregunte, pero considero que estos interrogantes podrían formar parte de una nueva investigación.

Después de las entrevistas y durante el trabajo de análisis de los datos, resultó interesante el esfuerzo de tomar distancia de lo que me pasaba a mí e identificar “acciones” concretas, indicadoras de una posible gestión positiva.

Tengo la convicción de que fue un proceso de conversaciones mutuamente enriquecedor, que favorecieron en ellas una visión empoderada de sí mismas con nuevos significados, tal como lo manifestó Jorgelina *“ahora me doy cuenta qué importante es lo que hice”*, o como dijo Rosa *“hago esto para poner algo de belleza en el barrio”* y en mí generó nuevos aprendizajes y emociones que tienen

¹⁹³ Tomamos la reflexividad a través de acepciones como: reflejo-alma- hablar consigo mismo. Un camino que nos trae la posibilidad de encuentro con lo propio: paradigmas, cultura, creencias, valores, supuestos básicos y teóricos. Una forma muy propia de diálogo con uno mismo que cobra otras dimensiones y comprensiones cuando la ponemos en común con otro.

que ver con un camino recorrido, donde lo importante resultaba ser eso que sucedió durante “el camino”. Me sorprende cuando me encuentro aún hoy diciendo en algunas situaciones, así como me dijo Beba “respira, respira antes de hablar”.

Los encuentros con las entrevistadas, con aquello que se dio así, de esa manera, durante las conversaciones posteriores a la entrevista y que es precisamente lo que generó ese algo nuevo en mí, me impulsó en un proceso de conversación conmigo misma, de reflexión y ampliación de conciencia sobre mis propias acciones -y sus propósitos- de gestión en mi contexto de vida cotidiana.

A partir de esas conversaciones con las entrevistadas, me pregunto sobre ciertas acciones que se adoptan y que particularmente no favorecen al diálogo en situaciones de conflicto, si es posible modificarlas y por dónde empieza esa modificación.

A lo largo de mis encuentros con estas mujeres, mis charlas conmigo misma, con mi director y co directora de tesis, mis compañeros de cohorte y mi trabajo en el tiempo en que realicé este escrito, pude comprender con más claridad que, para generar conversaciones colaborativas, primero el trabajo es “con uno mismo”, la concientización del posicionamiento personal constituye una plataforma para poder favorecer el encuentro con el otro. Esta reflexión nutre una idea inicial del trabajo en donde planteo que una forma de concebir nuestro bienestar es a partir de las interacciones comunicacionales y de cómo se encuentran las relaciones con los demás, porque el otro se impone como un “desafío” a nuestra presencia.

Este “desafío”, sin dudas nos posibilita conocernos y reconocernos con esa parte algunas veces “extranjera”¹⁹⁴ o “fronteriza” de nosotros mismos, que desconocemos o preferimos no iluminar. Tengo, además, la idea de que las condiciones y las características de cada contexto diferente puede invitar a distintos aspectos de nosotros mismos, o diferentes “personajes” o “voces” que habitan en nosotros. Pero que para que ellos emerjan necesitamos primero reconocerlas en nosotros mismos y permitirnos ser flexibles a la hora del encuentro.

En lo personal, concibo las maneras de “ser y estar” en la relación con el otro, como desafíos en uno mismo que requieren de compasión, de nuevas lentes para mirar la situación conflictiva, de nuevas metáforas que den cuenta de las acciones que hacemos. Hablo de procesos reflexivos y responsables en la construcción colaborativa con el otro. A partir de lo investigado refuerzo la idea de que no podemos prescindir o sustraernos de la relación con el otro. Si, podemos percibir como posibilidades de encuentro o desencuentro siendo, en cierta medida, una responsabilidad personal y también colectiva la elección que se realice.

Aprehender aquello que se genera en un espacio cotidiano tiene un enorme valor y es la experiencia vivida en esta investigación. En el cotidiano vivir en relación con el otro, se presentan elecciones individuales con alcances colectivos, elecciones éticas y responsables de cómo queremos construir con el otro los futuros posibles. Esta tesis me sembró renovadas esperanzas en el desafío de un viaje, complejo, sorprendente, único, posible.

194

Hago referencia con “extranjera” “fronteriza” a prejuicios, percepciones fijas, exclusiones del otro por ser diferente, y que nos impiden relacionarnos de una manera colaborativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alumnos Maestría PS (2015). Pensamiento Sistémico y Prácticas Transformativas. Rosario: Maestría en Pensamiento Sistémico.
- Anderson, H. (2012). Relaciones de colaboración y conversaciones dialógicas: ideas para una práctica sensible a lo relacional. Family Process. Vol.51.
- Arechaga, P. V. (2003). Especificidad del Acto de Mediar. (A:P: Valeria, Ed.) La Trama. Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos
- Ariztía, T. (2017). La teoría de las prácticas sociales: particularidades, posibilidades y límites. En Revista Núcleo Milenio en Energía y Sociedad. Escuela de Sociología. Universidad Diego Portales (Santiago, Chile). Recuperado de: https://www.moebio.uchile.cl/59/ariztia_resumen.html
- Austin, J. (1971). Palabras y acciones: cómo hacer cosas con palabras. Paidós. Barcelona.
- Arce Rojas, R. (2018). Multiversidad Mundo Real Edgar Morin, Doctorado en Pensamiento Complejo. Aportes del pensamiento complejo a los enfoques, metodologías y la práctica de facilitación de procesos sociales. Tesis en opción al título de Doctor en Pensamiento Complejo. México (79-106)
- Ayala Peñaranda, G. E. (2013). Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Morre. Revista Académica Derecho 4 (7) (79-106). Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/academia/article/view/2527>
- Barredo Ibáñez (2013). La teoría Fundamentada como una herramienta de explicación de objetos complejos. La construcción de la teoría del tabú real". Revista de comunicación Vivat Academia. Diciembre 2013. Año XV. N°125 pp102-124. Recuperado de: <https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/536/115>

- Barrios, B. (2015). Tres momentos críticos de la Teoría fundamentada clásica. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*. vol. 16, núm. 1, enero-diciembre, 2015, pp. 31-47. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/410/41059090003.pdf>
- Bateson, G. (1991). *Una Unidad Sagrada*. Gedisa SA Editorial. Buenos Aires.
- Bateson, G. (2002). *Espíritu y Naturaleza* (2 ed.). Amorrortu. Buenos Aires.
- Arechaga, P. Brandoni, F Risolía, M. (2005). *La Trama de Papel. Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Editorial Galerna.
- Brownyn, D. y Rom, H. (2007). Posicionamiento: La producción discursiva de la identidad. *Athenea Digital*, Núm, 12: 242-259. ISSN: 1578-8946. Recuperado de: <https://atheneadigital.net/article/view/n12-davies-harre/0>
- Benasayag, M; Schmitt G. (2010). *Las Pasiones Tristes. Sufrimiento psíquico y crisis social*. Buenos Aires. Editorial S.XIX.
- Bush. R. y Folger, J. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Ed. Granica SA.
- Carrero, V.; Soriano, R; Antonio, T. (2006). *Teoría Fundamentada. GroundedTheory. El desarrollo de teoría desde la generalización conceptual*. Colección Cuadernos Metodológicos. Centro de Investigaciones Sociológicas. España. Recuperado de: <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/LaConstrucciondeLaTeoriadelAnalisisInterpretacional.pdf>
- Caram, M., Eilbaum, D., Risolía M. (2007). *Mediación Diseño de una Práctica*. Colección visión compartida. Director: Sergio Abrevaya. Editorial Histórica Emilio J.Perrot.
- Chiavenato (2007). *Evaluación del Desempeño Humano Evaluación del Desempeño*. En *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

- Corbin, J. (2010) en Bernard Calva, S. (Coord). La investigación en la Teoría Fundamentada como un medio para generar conocimiento. Editorial Universidad Autónoma Aguascalientes. México.
- Correa Muñoz, G. I. y Valdés Guerra, K (2010). Resolución pacífica de conflictos como estrategia para la construcción del tejido social y la sana convivencia en la ciudadela. Flor del campo. Año 2009-2010. Trabajo de grado- pregrado. Editorial Universidad de Cartagena. Recuperado de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/4350>
- Diez, F., & Tapia, G. (1999). Herramientas para trabajar en mediación. Paidós Mediación Spanish. Barcelona.
- Donovan, R., & Sabbagh, A. (2016). Rutinas defensivas en las negociaciones. Inguville, Nelson & Asoc. Capacitación Consultoría Innovación.
- Entelman, R. (1997). El conflicto: Dilema para abogados. Suplemento Resolución de conflictos (R:C)
- Entelman, R. (2002) Teoría de los conflictos. Ed. Gedisa. Barcelona.
- Farinango Cabezas, L. E. (2013). Analizar la organización y comunicación desde la teoría del interaccionismo simbólico (TIS). *Perspectivas*, Volumen 5 (1), 49–58. Recuperado de: <https://revistas.unicomfacauca.edu.co/ojs/index.php/Perspectives/article/view/87>
- Fisas, V (2006). Cultura de paz y gestión de conflictos. 5ª ed. Barcelona, Icaria, Antrazyt, Unesco, 2006, pp. 29, 30.
- Fisher R. ;Ury W. ;Patton B. (1991). SI DE ACUERDO! Como negociar sin ceder. Editorial Colombia nueva LTD. 5ta. reimpresión
- Flick, Uwe, (2007) Introducción a la investigación cualitativa. Editorial Morata. Madrid
- Francois Charles (1992). Diccionario de Teoría General de Sistemas y Cibernética. Conceptos y Términos. Editado Gesi Asociación Argentina de Teoría general de Sistemas y Cibernética. División Argentina de International society For The Systems Sciences.

- Fried Schnitman, D. (2008^a). Diálogos generativos y su aplicación a organizaciones. *Psicología Organizacional Humana*.
- Fried Schnitman, D. (2010). Perspectiva generativa en la gestión de conflictos sociales. *Revista de Estudios Sociales* núm.. 36, 51, 63. Universidad de Los Andes Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/res/article/view/5610/5418>
- Fried Schnitman, D. (2016). Perspectiva y práctica generativa. *Nova Perspectiva Sistémica*, XXV (56) 55-75 (original en portugués).
- Fried Schnitman, D. Conflicto y terapia: instrumentos generativos. En: P. Estrada y Arturo Posada (comps.) (2005). *Terapia familiar sistémica, experiencias, saberes y conocimientos*. Medellín: Editorial UPB, 185-226. Recuperado de: <http://www.fundacioninterfas.org/capacitacion/wp-content/uploads/2016/05/14.ConflictoyTerapia.pdf>
- Fuks, S. I. (2010). En primera persona: investigando mundos de los que somos partes *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, vol. 10, núm. 1, pp. 31-47 Universidade do Estado do Rio de Janeiro Rio de Janeiro. Brasil. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4518/451844631004.pdf>
- Fuks, S. I. (2011). Celebración de la sorpresa. *Nova Perspectiva Sistémica*. nº 41. Año XX. Dezembro 2011. Recuperado de: https://www.academia.edu/4579187/CELEBRACION_DE_LA_SORPRESA
- Fuks, S.I. (2011). Transformando las conversaciones acerca de las Transformaciones. (P.U. Christian Berger, Ed.) *Psykhe*. Vol 7. Número 2. Noviembre
- Fuks, S.I. (2017). Procesos participativos y construcción de prácticas sociales transformadoras: complejidades y desafíos. En E.F. Rasera, K. Taverniers, & O. Vilches – Alvarez (Edits.)
- Fuks, S.I. (2017). Un “Modelo Sistémico de comprensión-acción de los procesos participativos”. Tres dimensiones de las prácticas sociales transformadoras. Rosario. Artículo no publicado. Comunicación personal con el autor.

- Fuks, S. (2017a.). El “caldo de cultivo” para un cambio paradigmático. Ponencia presentada en seminario Historia del pensamiento sistémico. Maestría en Pensamiento Sistémico. Rosario, Universidad Nacional de Rosario, 2017a.
- García Saavedra, L. (2020). Comunicación interpersonal y manejo de conflictos en el personal de salud: Revisión Sistemática. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. (ORCID: 0000-0002-8798-7619)
- García, R. (2006). Sistemas complejos. Conceptos, métodos y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria. Gedisa. Barcelona
- Galtung, J. (1984) Hay alternativas cuatro caminos hacia la paz y la seguridad. Editorial Tecnos. Madrid.
- Galtung (2003c). Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización. Gernika Gororatuz. Bilbao. Recuperado de: <https://www.gernikagororatuz.org/wp-content/uploads/2020/05/RG07completo-A4.pdf>
- Gavilánez Guerrero, E.; (2015). Comunicación y conducta: análisis de las estrategias de comunicación del proyecto A pie de vereda, aplicadas en el barrio Quito Tennis Norte. Tutor Farinango Cabezas, L.. Editorial Quito UCE. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4849>
- García Saavedra y L (2020). Comunicación interpersonal y manejo de conflictos en el personal de salud: Revisión Sistemática Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Escuela de Posgrado Programa Académico de maestría en gestión de los servicios de la salud. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55337>
- Grün E. y Botero Bernal, A. (2008). Hacia una Teoría sistémico-cibernética del derecho. Problema: Anuario de Filosofía y Teoría del Derecho , (2), 331-362. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/825/82515354003.pdf>

- Lederach, J. P. (2000). El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz. Colección Edupaz. La Catarata. Madrid.
- Leverde Cuéllar, I Molina Muñoz, M. Obiedo Montaña Y. (2017). Estrategias comunicativas que contribuyen al fortalecimiento de vínculos entre el albergue infantil Mercedes Perdomo de Liévano, De Neiva y sus grupos de interés. Humanidades Digitales, diálogo de saberes y prácticas colaborativas en red. Cátedra UNESCO de comunicación. Editoria Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, D.C
- López Martínez, M (2004). Enciclopedia de Paz y Conflictos Tomo I. Editorial Universidad de Granada. España.
- Luhman, N. (1998). Sistemas sociales. Lineamientos para una teoría general. Anthropos Editorial. Barcelona. Recuperado de: <http://padron.entretemas.com.ve/cursos/Epistem/Libros/Luhman-SistemasSociales.pdf>
- Martínez Malella I. (2012). Conversaciones Terapéuticas con mujeres que abandonan la convivencia violenta. Tesis de Doctorado en Psicología. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología.
- Matta J. P. (2016). Entre vecinos eso no se hace. Sentidos de justicia y de vecindad en el marco de un dispositivo institucional de administración de conflictos ". Revista Antipoda Nro. 24. Recuperado de: <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/antipoda/article/view/1979>
- Irantzu Mendiá, I. y Areizaga, M. (2005). Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. Gestión de conflictos. Recuperado de: <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/118>
- Moore, C. (1995). El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Ediciones Granica, Barcelona, 1995.
- Ortegón Medina, T. (2018). Conflicto y convivencia vecinal: población desplazada y reubicada en contextos urbanos: el caso de los bloques de vivienda altos de la sabana en Sincelejo, Colombia. Revista de Ciencias Sociales el Ágora Vol. 18 Núm. 2. Recuperado de: <https://doi.org/10.21500/16578031.3826>.

- Paris Albert, S. y Martínez Santamaría, E. (2008). El papel de la sociedad civil en la transformación pacífica de conflictos. Universidad Jaume I, Madrid - Fundación Cultura de Paz (CEIPAZ), Madrid. Icaria Editorial. Barcelona.
- Pearce, B. W. (1998). Nuevos modelos y metáforas comunicacionales: el pasaje de la teoría a la praxis, del objetivismo al construccionismo social y de la representación a la reflexividad. En: FriedSchnitman, D. (ed.). Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad (pp. 265-283). Paidós. Buenos Aires
- Pearce, B. W. (2010). Comunicación Interpersonal. La construcción de mundos sociales. Ediciones Universidad Central. Bogotá.
- Pearce, B. W. (2001). Introducción a la teoría del Manejo Coordinado de significado. Artículo de journal. Sistemas familiares. 5-16.
- Pearce, B. W. (2013). Nuevos modelos y metáforas. Comunicación Interpersonal: la construcción de significados. Recuperado de: <https://cmapspublic.ihmc.us/rid=1LHSGPDWS-V7DF0-1V8D/PEARCE%20W%20Barnett%20Comunicaci%C3%B3n%20interpersonal,%20la%20construcci%C3%B3n%20de%20mundos.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-HABITAT) (2010). Guía de la Mediación Comunitaria. En co publicación con Universidad Alberto Hurtado de Chile e Instituto de Estudios de la religión ISER. Editores: Rosa María Olave, Pedro Strozenberg, Ezio Mosciatti. Recuperado de: <https://franciscodiez.com.ar/wp-content/uploads/2019/10/guia-mediacion-comunitaria.pdf>
- Rasera, E.F., Taverniers, K., Vilches Alvarez, O., (2017). Construccionismo Social en acción: Prácticas inspiradoras en diferentes contextos. Ohio, USA: Taos Institute Publications. Recuperado de: https://www.academia.edu/35903927/Construccionismo_social_en_acci%C3%B3n
- Ramos, R (2001). Narrativas contadas, narraciones vividas. Buenos Aires: Paidós IberisaSA.. Un enfoque sistémico de la terapia sistémica. Terapia Familiar.

- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Paidós. Barcelona.
- Ross, M (1995). *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Editorial Paidós Ibérica. Barcelona.
- Senge, P. M. (2010). *La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Editorial Granica. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/94ce0359b5ac5efaccca3a941d41d396.pdf>
- Sluzki, C. (1998). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Editorial Gedisa. España.
- Sluzki, C (1996). *La red social: Fronteras de la práctica sistémica*. Editorial Gedisa.
- Sluzki CE (2003). *El proceso hacia la reconciliación*. En A. Chayes y M. Minow, Eds.: *Imagine Coexistence: Restoring Humanity after Violent Ethnic Conflict*. San Francisco, Jossey-Bass. Traducido al italiano en *Mediazione Familiare Sistémica*, 1: 5-11, 2003, y al español en *Mediadores en Red* 3(9):32-45, 2005
- Sluzki, C. (2011). *El camino desde el conflicto a la reconciliación. La coexistencia como proceso evolutivo*. Material para asistentes al Programa Internacional en Mediación Familiar. Buenos Aires, Argentina.
- Shooter, J. (2009). *Momentos de Referencia Común en la Comunicación Dialógica: Una base para la Colaboración Inconfundible en Contextos Únicos*. University of New Hampshire E.U.A. *International Journal of Collaborative Practices* (Pág. 29-38)
- Suares, Marinés (1996). *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós. Buenos Aires. 1a ed.
- Suares, M. (2002). *Disputas conflictos y armonización de las diferencias. Mediando en Sistemas Familiares*. Editorial Paidós Mediación. Argentina. Recuperado de: https://www.researchgate.net/figure/Fuente-Adaptado-de-Suarez-M-2002-Cap-2-Disputas-conflictos-y-armonizacion-de-las_fig1_347628411

- Vasilachis de Gialdino (2006). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Gedisa S.A. Barcelona.
- Vecchi, Silvia; Greco, Silvana; (s.f.). *Diseño reflexivo en la práctica de la mediación*, en FriedSchitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Granica. Buenos Aires.
- Vecchi Silvia. (2020). Artículo “El valor del contexto en la comunicación”. Publicado en *Prácticas de mediación y co-mediación a distancia. Metodologías, redes y acceso a justicia*. Edición independiente. Buenos Aires.
- Vecchi, S. y Greco, S. (2000). *Diseño reflexivo en la práctica de la mediación. Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos: perspectivas y prácticas / coord. por Dora Fried Schnitman, 2000, ISBN 950-641-302-9, págs. 235-254*
- Villar Concha, E., Villar Guhl, C.F. y Bustos Coral, J. (2017). *En casa de herrero...Azadón de hierro: Prácticas construccionistas sociales en un contexto académico-organizacional*.
- Von Bertalanffy, L. (1986). *Teoría General de los sistemas*. Fondo de Cultura Económica. México. Recuperado de: <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Wainstein, M. (2002). *Comunicación: un paradigma de la mente*. Eudeba. Buenos Aires.
- Watzlawick, P. Bavelas, J. Jackson, D. (1981). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Editorial Herder. Barcelona.
- Winkin, Y. (1981). *La Nueva Comunicación*. Editorial Kairos. Barcelona.
- White, H. (1992). *El contenido de la forma narrativa, discurso y representación histórica*. Paidós, Barcelona, 1992.

Zayas Agüero, P. (2012). La comunicación interpersonal. Documento electrónico.

ISBN/ISSN/DL: 97888469399248. Recuperado de:

https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

ANEXO I: ENTREVISTAS

Beba

Pregunta: ¿has participado de un conflicto que puedas relatarme con detalles? ¿Cómo se desarrolló? ¿Cómo hiciste en esa situación?

Respuesta: si, tuve un conflicto con mi hijo más grande (el soltero). Nosotros tenemos un problema porque mi casa da a un baldío, donde termina el terreno de mi casa da a un terreno chiquito que está en la esquina y hay una casilla que no se sabe quien vive. Es para juntar muchachotes adolescentes que se chupan y están empastillados. Ahora pusieron un quiosco. En la parte del costado hay una puerta para entrar al patio de mi casa y mi hijo empezó a entrar y salir por ahí, que están los muchachos que te decía. Y nos peleábamos mal porque yo no quería que entre y salga por ahí, no quiero tener problemas con esa gente –son de la banda de xxx- y cada tanto hay tiroteos. Y un día puede terminar teniendo un problema, mi hijo con ellos por esta situación.

Pregunta: ¿antes por dónde entraba?

Por adelante, donde entraste vos

Pregunta: Y para vos ¿cuál es el motivo por el cual ahora entra por esa puerta?

Respuesta: que si no ven a nadie usar la puerta, ellos pueden entrar y se quedan allí

Pregunta: ¿cómo haces para saber si es ese el motivo?

Respuesta: le pregunté... porqué se le metió entrar por ahí

Pregunta: y después que te lo dijo ¿cómo fue tu reacción?

Respuesta: Y tuvimos siempre peleas, mal

Pregunta: ¿siguen esas peleas?

Respuesta: Hablé con otra señora que vos conoces y ahora me quedo callada... cada vez que viene aplaco, me digo Beba “aplaca”, eso bajó el conflicto que había entre nosotros

Pregunta: cómo fue esa charla con ella?

Respuesta: bien, me di cuenta que lo importante es no hablar cuando estoy enojada, porque empeoro las cosas. Esperar para hablar, a estar aplacada

Pregunta: Y ¿Cómo haces para aplacar?

Respuesta: Aplacarlo adentro tuyo.

Pregunta: dame un ejemplo en esa situación que decís tuviste con tu hijo

Respuesta: yo me daba cuenta que entraba por la puerta de atrás, pero no le decía nada, antes saltaba enseguida y él me contestaba mal porque dice que esa es la puerta de su casa y empezábamos a los gritos, yo me quedaba mal todo el día. . Ahora, no digo nada, antes lo atacaba, ahora le pregunto cómo le fue, él trabaja en una panadería y lleva a los negocios del barrio é a callarme y no decir nada. Dentro mío decía tolerancia Beba, si le digo lo provoco, mejor hablar bien.

Pregunta: y tu hijo ¿qué cosas hacía cuando vos no decías nada?

Respuesta: y Él se daba cuenta, pero tampoco me decía nada.

Pregunta: entiendo que el tema lo habían hablado muchas veces y que se peleaban mucho, y vos decís entonces que en un momento decidiste callarte, aplacar dentro tuyo y preguntarle. ¿Qué cosas aplacas dentro tuyo?

Respuesta: me da bronca que sea cabeza dura, esa gente es peligrosa. Algunos son amigos de él por la escuela. Eran amigos. Los del barrio decimos que es una pena, chicos jóvenes. Acá, nos juntamos las madres y tratamos de hacer algo por ellos, para que no se vayan con los de la droga. Es difícil. A mí me respetan. Me enojo mucho, no quiero que se peleen

Pregunta: ¿cambió algo después de saber por qué entra por la puerta de atrás?

Respuesta: Si. Si se meten no lo sacamos más, es peor.

Pregunta: y después que aplacas y le preguntas sobre el trabajo ¿Cómo sigue la relación entre Uds.?

Respuesta: le pregunto bien, al principio se me notaba más, ahora menos. Trato de que no se note y le digo cosas del trabajo, de la moto. Pudimos sentarnos a hablar, me dijo que me quede tranquila, que va a pensarlo. Le dije que no me grite más, que me tiene que escuchar cuando hablo. No queremos pelear más, es feo, están los chicos también.

Pregunta: ¿Tus nietos?

Respuesta: Sí

Pregunta: Hay un momento que no quisiste pelear más con él y vos allí entonces decidís hablar de otra cosa y ¿cómo te quedas dentro tuyo con el miedo y la bronca?

Respuesta: Si, me callo, aplaco adentro mío y estoy mejor... respiro ... respiro... respiro... antes de decirle algo, ahora hablamos bien... al principio era todo cortado, le dije que me escuche y me escucha.

También le pedí que me ayudara a armar una huerta en el terreno pegado al quiosco del lado de afuera.

Pregunta: Ah, donde está la puerta, ¿cuál fue el motivo, para qué?

Respuesta: Si, no está más el yuyal, lo sacamos para armar la huerta (la trabajadora social nos trajo semillas y hicimos una charla en la escuela) , cuando le dije pensé que me decía que no, pero me dijo que me ayudaba, quiere que nos vean que hacemos algo en lo que es nuestro, y antes se ponían en la vereda a chupar y ahora se quedan en la vereda del quiosco, porque la vereda del quiosco es chica. Yo les dije que si no pisan les voy a dar algo. Pensé que podía ser mejor si no estaba el yuyal además es decir esto es mío, lo usamos.

Pregunta: Ah ¿tenés relación con ellos? ¿Cómo es eso?

Respuesta: Si, me respetan son chicos del barrio... la droga los pierde. Una pena.

Pregunta: ¿cómo es la reacción de tu hijo cuando le propones la huerta?

Respuesta: le pareció bien, no queremos que haya problemas, está entusiasmado con la huerta, la cuida. Antes no usábamos eso, es grande, y yo no puedo. Al final nos vino bien en la relación entre nosotros.

Pregunta: decís que aplacas dentro de tuyo, respiras y respiras antes de hablar, ¿haces de otra forma cuando aplacas? Y ¿cómo serían?

Respuesta: no sé, respirar... respirar... y digo tranquila, no pasó nada, no me tengo que enojar. Mejor hablar, hablar del trabajo de cómo le fue, le pregunto y ahora me cuenta. Sino antes no me contaba nada y se iba de la casa. Ahora estoy más tranquila, no me enojo tanto con él, lo entiendo.

Jorgelina

Pregunta: ¿has participado de un conflicto que puedas relatarme con detalles?
¿Cómo se desarrolló? ¿Cómo hiciste en esa situación?

Respuesta: Si, tuve un conflicto con Marta, la representante legal de la escuela donde trabajo desde el año 2000. Teníamos desde hace un par de años, mala comunicación entre nosotras, se fue empeorando. Cuando nos veíamos Yo a veces no entendía lo que ella me pedía y yo sentía que ella no entendía y rechazaba mis propuestas cuando nos reuníamos, me acuerdo que no nos podíamos mirar a la cara cuando nos reuníamos para organizar los festejos y yo no la podía escuchar mucho tiempo enseguida me enojaba. Esos encuentros eran de mucha tensión

Pregunta: ¿Cómo es el trabajo de Uds.?

Tenemos áreas diferentes de trabajo en la escuela, solamente que juntas tenemos la responsabilidad de la organización de los festejos de fin de curso y las decisiones de los festejos la tenemos que tomar juntas, porque además tenemos instalada una situación de violencia en la escuela. Es decir ella también me tiene que autorizar lo que hagamos para organizar los festejos.

Pregunta: ¿Y eso de las propuestas que decís?

Respuesta: Las propuestas son para la organización de los festejos, y nos encontramos éste último año para eso únicamente. Cuando nos reuníamos había entre nosotras mucha tensión . Nuestra relación era muy conflictiva además Marta fomentaba la violencia en la escuela me parece, porque siempre estaba llevando y trayendo comentarios sobre mí y sobre las personas . Eso me lo dijeron las otras docentes, que ella hablaba mal de mí pero no directamente, sino así como de manera indirecta. Si, estoy segura que hablaba mal de mí con uno y con otro, lo venia haciendo hace varios meses antes del último conflicto que tuvimos

Pregunta: ¿Cómo es la relación entre Uds. cuando hablaban?, ¿cómo se comunicaban?

Respuesta: me hablaba sin mirarme a la cara y cada vez que le preguntaba por qué no se podía hacer, ella contestaba que así no se hacen las cosas y yo me calentaba enseguida y la dejaba hablando sola.

Pregunta: Marta ¿Decía algo cuando hacías eso? ¿alguna vez fue diferente?

Respuesta: Seguía con sus cosas, ella siempre estaba con sus cosas, se quedaba furiosa conmigo seguro. Que yo me acuerde fue así entre nosotras, ponele al inicio no se notaba tanto después se notaba que no podíamos ni mirarnos

Pregunta En la escuela ¿cómo es?

Teníamos una situación instalada de violencia en los festejos de quinto año, no se podía entender cómo festejar podía ser divertido sino que todo significaba violencia, choque, encerrar a los compañeros como animales.

Me preocupaba la violencia además son los festejos que organizamos con Marta. Siempre apelé a la palabra ante esas situaciones de violencia entre ellos.

Pregunta: ¿cómo fue eso de que apelaste a la palabra?

Respuesta: El anonimato fomenta la violencia, porque no se sabe bien quienes son los que originan juegos y festejos violentos, generan esa violencia. Di charlas quinto por quinto para apelar a esto, “que la alegría se podía manifestar de otra manera”. Hubo gente involucrada como Marta que para mí fomentaba la violencia, Teníamos conflictos constantemente en la escuela con el tema de los festejos de fin de año.

Pregunta: ¿cómo fomentaba la violencia y el anonimato? ¿qué relación tiene para vos con Marta?

Respuesta: hablaba mal de mí con uno y con otro. Un episodio que tuvimos y que se formó una guerra campal, una madre que tiraba golpes de puño. Llegué hasta a llorar en ésta situación de impotencia ante la violencia.

Pregunta: ¿qué pudiste hacer? ¿Cómo accionaste?

Respuesta: Generamos acuerdos con los padres antes del inicio de año, un acuerdo que no estaba escrito como un condicionamiento de decir solamente: no, no, no, ... sino ponernos de acuerdo como una oportunidad para el marco de festejo sin violencia, acuerdos progresivos. Y valió la pena, salió todo bien. Hicimos festejos progresivos, tuve que negociar con Marta, por ejemplo poner música en los recreos. Con ella estábamos siempre peleando, discutiendo, casi

no nos saludábamos. Cada vez que hablábamos era para pelear como la última vez, que fue un enfrentamiento fuerte.

Pregunta: ¿Cómo fue ese enfrentamiento con Marta? ¿Cómo accionaste?

Respuesta: Cerca de fin de año, un día nos encontramos para organizar un evento y comenzamos a pelear porque no nos poníamos de acuerdo en actividades para los festejos de fin de curso. Ella se oponía a todas las propuestas que yo le hiciera y que armáramos con la vicedirectora. No me daba explicaciones de por qué se oponía, me decía no eso no se puede hacer.

Ese día del enfrentamiento fue tremendo, fuimos levantando el tono de voz, estábamos una enfrente de la otra creí que nos íbamos a golpear, estábamos las dos solas. Ella me miraba furiosa y yo también. Por los gritos no nos podíamos escuchar una hablaba encima de la otra. Me fui dando un golpe en la puerta, no le pregunté por qué se oponía, ella estaba ordenando papeles y tampoco me miró a la cara salvo cuando estuvimos una enfrente de la otra. La última vez que peleamos fue un enfrentamiento fuerte, me fui con mucha bronca con impotencia y llorando”

Pregunta: y además de la organización de los festejos en las otras cosas en la escuela, ¿cómo era entre Uds.?

Respuesta: se metía en mi ámbito de trabajo como directora dando órdenes al resto de los docentes, ordenes que tenía que dar yo únicamente

Pregunta: ¿Cómo fue después de esa situación? ¿Cómo accionaste?

Respuesta: Después de ese conflicto, cuando se me bajó la calentura me puse a pensar y no podíamos seguir así, y tome la decisión de tratar de convencer a Marta que era un beneficio que nos comunicáramos bien entre nosotras, además se venían los festejos, me di cuenta que iba a ser difícil comunicarnos bien, como la gota que talla la piedra, porque ella es muy dura y tenía que hacerme de paciencia, sino todo sería peor entre nosotras. Al principio no sabía qué hacer

Pregunta: ¿Qué cosas se te fueron ocurriendo? ¿hablaste con alguien de eso?

Respuesta: primero de todo la llame a la vice directora, ella sabía de la pelea, así sería mejor si juntas nos comunicáramos con Marta, me puse de acuerdo con

ella para que me ayude a encarar a Marta, no quería hacerlo sola, sino podíamos volvernos a pelear mal como la última vez.

Pregunta: ¿En qué cosas se pusieron de acuerdo?

Respuesta: Acordamos que teníamos que hablar con ella. Le hice un llamado telefónico y le pregunté si nos podía recibir al otro día y que iría con la vicedirectora. Me prepare para esa reunión, primero pensé en escucharla sin enojarme con lo que dijera, habíamos preparado con la vicedirectora un par de propuestas. También me dije que le tenía que preguntar a ella cómo estaba porque nunca le preguntaba.

Pregunta: ¿Cómo se desarrolló la reunión? ¿Qué actitud tomaron ambas?

Respuesta: Bueno, como te dije en la reunión comenzamos preguntándole cómo se sentía y le contamos que estábamos preocupadas por la violencia en los festejos y que ya se aproximaban los nuevos festejos y que le proponíamos pensar juntas qué cosas podíamos hacerle hacer a los alumnos

Pregunta: ¿Y ella cómo estaba?

Respuesta: Marta al principio se muestra sorprendida por la actitud tranquila que teníamos nosotras, yo le hablaba tranquila: con tono pausado y sin levantar la voz, lo más importante era que hablaba mirándola a los ojos, sin bronca.

Ella al principio no nos miraba, revisaba sus papeles, pero más tarde empezó a mirarnos, además le pregunté qué ideas tiene para los festejos de fin de año. La escuché con atención mirándola a los ojos, y la escuché, aunque no tenía muchas ideas, solo quejas contra todos en la escuela, incluidos los chicos y los padres.

Pregunta: ¿Qué hacías cuando ella te decía todas esas quejas? Respuesta: y nosotras le decíamos: Marta entendemos lo que dice y ya sabemos que a usted no le va a gustar pero nos animamos a hacerle esta propuesta de poner música durante los recreos, que puede ser lo mejor para que los chicos no se peleen en el patio, y organizar con ellos en el recreo cómo hacer los festejos para el fin de año mientras escuchamos música. De a poco, muy lento avanzábamos con nuestras propuestas, como rompiendo el hielo, de a poco.

Ella hablaba mucho, nosotras la escuchábamos así se desahogaba. Le decíamos bueno Marta ahora necesitamos que nos escuche, pero si organizamos un

festejos donde están los chicos y los padres de esa manera no hay juegos violentos, estamos todos y ella entonces nos miró y se sentó también porque estaba siempre parada mirando papeles, eso para mí significaba que las cosas estaban bien entre nosotras porque ella nos escuchaba y estábamos relajadas, eso aflojó el clima entre nosotras

Pregunta: ¿Tuvieron esa sola reunión?

No, tuvimos otra reunión donde negociamos con Marta, y acordamos por ejemplo poner música en los recreos previos a los festejos finales, así los alumnos podían bailar, música linda que eligieron ellos mismos.

Le pregunté qué pensaba si hacíamos reuniones por grupos con los chicos y los padres, me miraba primero y después me dijo que estaba de acuerdo.

Una de las acciones que logramos hacer, que jamás en mi vida hubiese imaginado, es que me autorizó que realice un acto, que permitió a los chicos llevar una alfombra de esas que se ponen agua y los chicos se tiran, y me recuerdo lo importante que fue que ella me autorizara, aunque la tenía en el patio cuidando que no sucediera nada.

Pregunta: ¿Mirando ahora la situación qué otras cosas recordás qué fueron importantes?

Respuesta: Repito nosotras queríamos hacer festejos progresivos sin violencia, y me recuerdo lo importante que fue que Marta me autorizara que pusiera música elegida con los alumnos en los recreos, Salió todo bien esa propuesta y los chicos estaban contentos, sentían que podían hacer cosas y ella después me felicitó por esa propuesta.

Pregunta: ¿Y en la escuela cómo fue con esa situación de violencia y los festejos?

Respuesta: hay un cambio de actitud en las dos y las personas vieron eso, para mí fue como un freno de mano eso que hicimos

Pregunta: ¿Cómo es eso del freno de mano? ¿Qué cosas significan para vos?

Repuesta: Estar nosotras dos juntas en el patio y todo lo que hicimos para llegar a los festejos de fin de año, todo fue un frenar la violencia que se venía dando. Fue como un freno de mano, eso significo cuando dijimos en el recreo a los

alumnos: mirando a cada uno de manera de manera calma y bien firme: basta de violencia, hagamos un acuerdo para que todo siga bien, ahora tenemos música en los recreos, y estábamos haciendo los festejos sin violencia fin de año, todo fue un frenar la violencia que se venía dando. Todos estaban sorprendidos, también vieron que la relación con Marta era mejor, estábamos juntas en el patio y no peleando como siempre con cara de... Salió todo bien y Marta nos felicitó. No lo podía creer, porque la pelea que tuvimos ese día había sido fuerte. Dio resultado encontrarnos, enseguida después de la pelea.

Analía

Pregunta: ¿Cómo se inició el conflicto? ¿Cuál fue la historia de este conflicto?

Respuesta: soy profesora de educación física reemplazante y quedamos en la nada, no nos pagan porque no trabajamos, no nos dan subsidio porque estamos en blanco. Mi marido se había quedado sin trabajo a raíz de la pandemia, trabajaba en una fábrica y cerró todo. Vendíamos lo que podíamos y hacíamos de todo. Estábamos en una crisis total y yo tengo dos chicos chiquitos. Veníamos en la camioneta antes de venderla y empezamos a hablar qué cosas poder hacer con esa plata, yo quería una cosa y él quería otra, discutimos mucho. Siempre uno discute después de tantos años, pero en esta ocasión nos pusimos nerviosos y no dejábamos de gritar en la camioneta, cada vez más. Los dos hablábamos a los gritos. Por ejemplo, yo decía una cosa y él otra, él quería poner una verdulería y yo una fotocopidora. No nos podíamos poner de acuerdo para nada. Además, estábamos entrando a decirnos cosas personales para herirnos, que nada que ver con la verdulería y la fotocopidora. Le dije en un momento que la verdulería era de sucios, y él me contestó porque no se quedaba atrás, me dijo cosas también. No estuvo bueno todo lo que nos dijimos ese día en la camioneta.

Pregunta: ¿hubo algún momento en que dejaron de gritar? ¿Sucedió algo después de los gritos?

Si, empecé yo a dejar de gritar, me di cuenta que tenía que apaciguar, primero me tenía que calmar adentro, apaciguar para entrar en razón. Además, me vi

en un momento que estaba con las manos coloradas porque me las estaba apretando, estaba muy enojada.

Pregunta: ¿Qué cosas hiciste en esa situación?

Respuesta: Me quede callada la boca, al principio no lo miraba para calmarme, él se fue calmando también. En un momento le pregunté por qué quería usar el dinero para eso de poner una verdulería. Él me dijo que tenía miedo de poner una fotocopiadora y no saber usarla. Él no tiene estudios y eso nos preocupaba porque se hace difícil para encontrar un trabajo. Yo le dije que pienso que no es difícil manejar una fotocopiadora.

Pregunta: ¿Qué pasó después qué conoces los motivos por los que quiere la verdulería?

Respuesta: empecé a enumerar las ventajas de lo que él quería: la verdulería, por ejemplo que era lo que él proponía, yo lo repetía: a vos querés entonces poner la verdulería porque tenés miedo de no saber manejar la fotocopiadora, además te parece que no hay mucho movimiento en el barrio para eso y en la escuela que hay a unas cuadras hay otra fotocopiadora. Yo no estaba de acuerdo para nada. Dejé que dijera todo, no me metía, no lo cortaba. Y le repetía lo que decía para tratar de entenderlo.

Pregunta esto de apaciguar ¿qué significa para vos? ¿Cómo lo hacías?

Respuesta: es un poco en el tono y el modo en que se habla, porque va mucho en los caracteres de cada uno, yo soy bastante picantita y digo a los gritos: no porque eso no, no conviene para nada, es decir salto enseguida, me enojo mucho y quiero tener la razón.

Pregunta, pero aquí actuaste diferente, ¿qué paso?

Respuesta: Pensé en mis hijos, en qué estábamos sin dinero, y se lo dije teníamos que tomar una decisión y si nos peleábamos no podíamos tomar la decisión rápido, le dije que los chicos se perjudicarían más si nosotros no nos poníamos de acuerdo. Yo me calmé y empecé a decirle: tenemos que calmarnos y lo hacía con el gesto de la mano moviéndola para calmar la situación, le decía: no nos gritemos, mejor nos escuchamos. Bajé el tono de la voz, le hablaba diferente más tranquila y dejé de apretarme las manos.

Pregunta: ¿él qué decía?

Respuesta: él fue bajando el tono, era como me copiaba en hablar bajito y no a los gritos, se notaba la diferencia, no se burlaba, sino que parecía que le bajaba el enojo. Eso nos ayudó mucho.

Pregunta: Eso que decís del tono y del modo ¿contame un poco más?

Según el tono en que uno lo diga vale mucho, le pedí a él que haga lo mismo. yo lo había escuchado sin interrumpirlo para que dijera todo, entonces le pedí que me dejara que yo le explicara lo que quería sin que me interrumpiera. Él me escuchó y me miró, no estaba enojado se había calmado. Le dije lo que pensaba y también que no sabía eso de la otra fotocopiadora, eso podía ser un problema. Le dije que había que preguntar a alguien del barrio si tenía experiencia con la verdulería, si convenía, que nos diera información. Estaba muy preocupada, le dije que ver juntos nos conviene, nos ayuda. Después empezamos a hablar de cosas prácticas ¿cómo organizarnos con la verdulería? ¿Con los chicos? ¿Quién nos podría ayudar? ¿Si el barrio nos compraría? Él también se calmó y empezó a pensar y eso nos ayudó, me habló no gritándome en tono más calmo. Nos pusimos de acuerdo para preguntarles a los chicos. Todo esto si hubiésemos seguido gritándonos no lo hacíamos, fue importante calmarnos. *“ver qué nos conviene nos ayuda”*

Pregunta: ¿y qué cosas acordaron para preguntarle a los chicos?

Respuesta: si les gustaría que pusiéramos una verdulería. qué tenían que ayudar a mamá y papa con la verdulería

Pregunta: y cuando se calmaron que se hablan de otro modo, qué cosas viste en él

Respuesta: para mí fue importante decirle que teníamos que pensar en los chicos, eso nos ayudó, qué no nos teníamos que pelear sino no podíamos tomar una decisión buena y que los chicos se perjudicarían más con la situación en la que estamos. Para mí cuando él se calmó se explicaba mejor, por ejemplo, el local donde poner la verdulería y se preguntaba cómo le avisábamos a los vecinos del barrio y me preguntaba ¿y vos que decís? Quería saber lo que yo pensaba.

Pregunta: Esto del tono y del modo ¿lo traías de antes, lo aprendiste de alguien?

Respuesta aprendí algo, yo soy muy de saltar en el mismo momento que me dijeron algo, me es imposible manejarlo, más con alguien de confianza, y lo digo mal, él lo dice mal y ahí empieza el conflicto. Reconozco que mi modo de decir las cosas es de terror, yo me doy cuenta que maltrato. Después de la charla de la camioneta me di cuenta que fue importante lo que hice, calmarme y calmarlo a él, cuando hay problemas tener otra forma de hablarnos entre nosotros. A mí me ayudó eso de pensar en nuestros hijos y a él también.

Cuando estoy en alguna reunión, o en algún momento que me pasa algo y yo en desacuerdo, trato de apaciguarme; ahora me doy cuenta y trato que mi modo sea más sensato, me miro, porque no me resulta continuar “picante”. Él también reaccionó igual y nos apaciguamos y fue un alivio para los dos. Es difícil por nuestro carácter, pero nos fue mejor. Además, estábamos sin trabajo y ahora tenemos.

Pregunta: Cuando decís que él también reacciona igual, ¿vos se lo dijiste, se lo comunicaste lo del tono de voz y apaciguar? ¿Cómo fue?

Respuesta: Él se dio cuenta y yo también le decía, que era mejor así, no gritarnos.

Rosa

Pregunta: ¿has participado de un conflicto que puedas relatarme con detalles? ¿Cómo se desarrolló? ¿Cómo hiciste en esa situación?

Respuesta: Si, antes de la pandemia porque ahora no se puede, yo trabajo con Betti haciendo comida en su casa para la gente del barrio, tenemos un comedor en el barrio. La gente no viene a comer acá, se lleva la comida, nosotros tenemos la olla y la preparamos todos los días la comida y se la damos a la gente. Y viene de todo, gente grande sin trabajo y chicos sin tener para comer. La gente está angustiada y sin trabajo. Hay algunos que vienen y te piden para llevar para otro, hay que explicarle a cada uno por qué no queremos así. Y ahí se arman los problemas. Porque damos un plato por persona

Pregunta tuviste un problema con alguien, ¿qué pasó?

Respuesta A veces, no se puede estar con cada uno. La comida, la gente que se te junta, y nosotras no hacemos distinción entre los que conocemos y los que no conocemos, le damos al que va. Y llegó Dora la hermana de mi vecina, pidiendo de prepo para ella y para mi vecina. Y me sacó de las casillas. Le dije que solamente damos comida a los que van a buscar. Vivimos en el mismo barrio, nos conocemos, pero hay que respetar, se explica a la gente porque la gente está angustiada, sin trabajo. Hay que pensar antes de hablar con la gente. Pero esa mujer es muy prepotente, me vino a amenazar. Y eso yo no lo perdono.

Pregunta cómo se llama? y allí mismo te amenazó, ¿cómo fue eso?

Respuesta: me amenazó y empezó a los gritos que porque no queríamos darle la comida para la hermana y yo le explique bien hasta que me calenté y le grite. Después que le grite ella se fue furiosa. Pero lo peor fue cuando volvía para las casas, allí me agarró y me dijo de todo, que yo no quería darle la comida para la hermana, que no tengo vergüenza con lo que hice porque encima la hermana de ella es mi vecina, yo me enojé mucho y le respondí. Palabra va palabra viene... pero no nos agarramos de los pelos. Fue una discusión fuerte y salieron algunos vecinos y nos vieron a los gritos. Ella no entiende.

¿Pregunta cómo quedó esa pelea?

Me fui para mi casa, le conté a mi marido. Después a la tarde cuando se me pasó, pensé y fui a la casa de mi vecina, a mí no me gusta eso de pelearse entre nosotros, y estaba Dora con mi vecina, las dos salieron a abrirme la puerta. Mi marido me decía que no vaya, que sería peor, porque me conoce y sabe que me caliento enseguida y levanto la voz. Pero yo fui, para dialogar acercarme a cada uno, quería arreglar el problema, además no sabía lo que Dora le contó a mi vecina, que lo supiera de mi boca.

Pregunta cuándo decís para dialogar ¿qué querés decir con dialogar, acercarse a cada uno? y ¿qué cosas haces?

Respuesta Uno trata de entrar amigablemente, tratando de encontrar las palabras justas para que puedan entender el problema, para eso hay que pensar bien lo que dice antes de hablar. Todos saben de los que van al comedor que

solamente se da un plato de comida para los que van, sino no sabes si la venden o que hacen con la comida. desde el principio fue así.

Pregunta: Cuando decís que entras amigablemente, ¿cómo lo haces?

Respuesta: plantarme en la puerta de la casa, y hablarle que quería hablar con las dos

Pregunta: y ¿te recibieron? ¿Cómo fue?

Respuesta: si, salieron las dos y nos quedamos en la vereda. Me preguntaron que queria, tenían mala cara. Lo primero que les dije es que yo estaba caliente y por eso grité en el comedor pero que quería hablar y explicarles lo de la comida, que no era un capricho mio. les dije que tiene que entender que no podemos dar comida para que se lleven, porque no sabemos si es verdad o si la venden, cada uno agarra lo suyo y que yo no podia hacer con uno que se lleve y con otro que no se lleve..

Pregunta eso que vos dijiste amigablemente, las palabras justas, ¿qué cosas dijiste? ¿qué hiciste?

Respuesta: Explicarles de nuevo y más tranquila. También le dije que no me gusta gritar con un vecino y que estaba nerviosa y le grité. Estamos toda la mañana con eso de la comida, trabajamos mucho y todo a pulmón, pidiendo en todos lados para que nos den algo. Que yo no me queria hacer la dueña del lugar, no hago diferencia entre las personas. Y que había para ella también, que tenía que ir a buscarla, porque si los otros ven que yo le doy dos a ella entonces me iban a pedir dos también.

Pregunta ¿te decían algo?

Respuesta Mi vecina miraba para abajo y la otra miraba para adelante pero no me decían nada. Yo seguía con cara amigable y hablaba bajito. Yo soy gritona.

Pregunta ¿Cómo es eso la cara amigable?

Respuesta y poner cara así con una sonrisa viste que se nota la diferencia con cara de gritos. intento resolver el conflicto, hay muchos problemas en el barrio

Pregunta: Cuando decís palabras justas, ¿cómo es? ¿Cuáles son las palabras justas?

Respuesta no hablar de más, explicarles que hacemos así en el comedor desde un principio, bueno todo eso que te dije, que eso lo decidimos con la otra chica que estamos juntas en el comedor, si nosotros peleamos allí nos quitan la plata y se termina para todos el comedor. Y además voy viendo que hace ella. También le pregunté por qué no mandaba a la hermana a buscar la comida, qué podíamos buscar a alguien del barrio que vaya y se la traía, si ella ese día no podía caminar.

Pregunta ¿Qué cosas fuiste viendo en ellas?

Respuesta Los gestos, las formas, ... me doy cuenta si va bien o va mal, si es fácil de resolver o duro, hace muchos años que estoy en esto. Se fueron hablando y cambió la cara cuando le dije que le dijeran a alguien de barrio que buscara la comida, porque con eso no había problema, el problema es que nadie se puede llevar dos platos de comida, siempre hicimos así.

Pregunta ¿Qué te devolvieron viéndote hacer todas esas cosas?

Respuesta Se calmaron, creo que no esperaban que fuera enseguida, además yo le dije que estaba nerviosa, no sé creo que eso ayudo mucho y que no gritaba. Es difícil reconocer mis errores, el ego, pasó 10 años que no me hablé con una persona, pasó tiempo y no hubo dialogo después poco a poco...

Pregunta ¿Qué otras cosas fueron sucediendo?

Respuesta Hubo un tira y afloje y aflojamos. Me invitó a pasar y tomamos unos mates en el patio.

Pregunta ¿cómo fue eso de los mates? ¿te devolvieron algún comentario?

Respuesta que todos estamos nerviosos, las cosas están mal dijeron ellas. Que a ella le dolió porque yo le dije "acá no hay comida para tu hermana", pero entendía lo que le decía, hay muchos que se avivan. Me dijo que ella pasó muchas cosas en la vida y que por eso no se deja llevar por delante, que se quedó mal cuando se peleó conmigo porque ve que yo hago cosas buenas por la gente del barrio.

Le pregunte qué pasaba que no podía ir, me dijo que esta muy enferma y casi no puede caminar. Empezamos a pensar quien del barrio podía ir todos los días a

buscar comida. Le dije que los días que no va a la escuela puede ir mi hijo más chico.

Pregunta ¿y los mates?

Respuesta estaban bien, estuve un buen rato, después me fui.

Yo soy brava, me doy media vuelta y me voy si no puedo resolver... sino espero un tiempo a veces años y cuando se da la situación más relajada se resuelve... yo tengo gente que no nos hablamos por un tiempo o años.

Pregunta ¿y tu familia qué te dijo después?

Respuesta le conté a mi marido y no lo esperaba, se sorprendió, como me conoce, dijo: "que bien", creí que se agarraban de nuevo

Marcela

Pregunta: ¿has participado de un conflicto que puedas relatarme con detalles? ¿Cómo se desarrolló? ¿Cómo hiciste en esa situación?

Respuesta: Trabajo en una escuela con extrema vulnerabilidad social, recuerdo un conflicto con un papá de un alumno, su hijo tenía actitudes complicadas y provocaba sobre todo a los profes varones con gestos obscenos. En una oportunidad se molestó el profesor porque lo descalificaba en el aula y lo sacó del aula. Estando en el patio siguió con comportamientos violentos y el vicedirector le llamó la atención, al rato apareció el padre porque con esto de los celulares los chicos enseguida informan si están incómodos por algo. El padre estaba muy furioso con la escuela y con migo, acusaba a la escuela y a mi de "tener algo con el hijo", por eso el año pasado nos cruzamos en una fuerte discusión por el comportamiento del hijo y me acusó, esto viene de hace tiempo. Había riesgo de que tenga alguna actitud violenta con migo, el vicedirector o el profesor y sucediera algo. La cuestión es que ese papá fue varias veces a la escuela a buscarme y yo no estaba, pero un día lo veo, siempre muy enojado, verbalmente me amenazaba y con gritos y protestas contra la escuela y contra mi. Voy a su encuentro y le digo que me gustaría que conversemos, me respondió que sí, aunque no sabía cuándo tendría tiempo.

Pregunta: ¿cómo fue ese encuentro?

Respuesta: durante largo rato me dediqué a escucharlo y él despotricaba contra la escuela, los profesores, contra los directivos (que era yo). Donde estoy es una escuela muy humilde, todos alumnos tienen muchas carencias de todo tipo, culturales. Los alumnos y los papas muchas dificultades para comunicarse. Y en un momento cuando vi un huequito para poder hablar. Le pregunté: ¿sabe lo que a mí me gustaría?, él me miró con atención, no esperaba la pregunta y entonces le dije: me gustaría entregarle el título a su hijo dentro de cinco años

El papá se desencajó, cambió su rostro y se conmovió, en el fondo es lo que él quería. Y le seguí diciendo: Lo que pasa que para entregarle el título necesitamos que él aprenda, esté capacitado y en un aula que es una joda cuesta bastante enseñar. Y le pregunté ¿Qué escuela quiere?

Pregunta: ¿cómo fue su reacción?

Respuesta A partir de eso el hombre cambió de lugar y de estar del lugar de la acusación empezó a decir y ¿Ud. que necesita?, rotó su postura y lo miró al vice director ¿lo que necesite, dígamelo... qué venga a pintar? yo soy albañil, lo que necesiten.

Pregunta: se ofreció para colaborar con la escuela? ¿y cómo era la actitud del vice director?

Respuesta Si, se ofreció. El vicedirector dijo, bueno le vamos a avisar y le agradecemos, la verdad que la escuela tiene muchas cosas por hacer. Habían sido meses de mucha tensión con este señor, que se aparecía cada vez más a la salida de la escuela, en cualquier momento iba a ver trompadas. Allí todo se resuelve a las trompadas. El vicedirector se aflojó, todos nos aflojamos, la tensión cayó. Resultó que había que conectarlo con sus deseos con respecto al hijo. El hijo no modificó mucho su actitud, pero al papá lo pudimos “tener de nuestro lado” para ayudarlo al hijo. Le respondí necesitamos que nos ayude en que su hijo aprenda y dejara de joder tanto en la clase, con tanta violencia.

Pregunta vas al encuentro de él y le manifestás qué querés conversar con él, tenías en mente que accionarias de esa manera o cómo surge esa forma

Respuesta me surgió, para evitar que aumente

Pregunta En tu manera de expresarlo (la invitación a encontrarse), ¿podes recordarlo con alguna forma particular?

Respuesta no tener miedo, hablarle con una mirada que no tenga miedo

Pregunta ¿Que tiene una mirada que no tiene miedo? ¿Cómo es?

Respuesta Es más suave, es abierta no pone dureza

Pregunta Convocas al vice director ¿cómo es eso?

Respuesta algunas personas y sobre todo mujeres se ponen a la defensiva y pueden surgir trompadas. Con personas con violencia sabemos que conviene no encontrarse sola, un testigo es un limitante para que el otro no desencadene su furia

Pregunta ¿Te pusiste de acuerdo con él en algo (con el vice)?

Respuesta Yo le pedí que solo escuche, que me deje conversar. Tener la paciencia de que el otro largue lo que tiene que largar

Pregunta ¿Cómo es eso?

Respuesta Yo en mi cabeza me imagino que no es para mí (la agresión), dejo que pase. No me siento agredida personalmente cuando me dice la escuela es un desastre, me corro

Pregunta Este correrte ¿cómo es? y de dónde surge en vos

Respuesta Lo aprendí con los chicos, ellos pegan y más los que traen enojos de la casa, y yo lo visualizo, que pasa la agresión y yo me corro, es un rayo que pasa y eso no es para mí. Logro mantenerme y no entro en la discusión

Pregunta Lo llamas de alguna manera, cómo lo traes para aplicarlo.

Respuesta No entres –yo se lo decía a los profes no entren- aprendamos a corrernos, porque el correrse de lugar de no estar en ese lugar del agredido, si yo me corro –lo debo de haber leído de algún lugar- el otro también se corre. Si yo me corro del lugar de agredida y me pongo en mí, en lo que te conté el papá también se cambia de lugar porque me corrí. Si uno agrede y el otro se siente agredido quedamos atrapados

Pregunta en el encuentro con el papá, cuando decís “vi un hueco para hablar” y comenzaste haciendo una pregunta, ese accionar tuyo ¿qué viste que produjo en el otro?

Respuesta Capté su atención, quería que también me escuche porque yo lo había escuchado largo y tendido me tocaba a hablar a mi

Pregunta ¿se producía en algún momento una escucha por parte de él?

Respuesta sí. Cuando le dije eso el me dejó hablar, porque al principio no dejaba espacio para hablar, todo eso hubo que dejar que transcurra. Y cuando le dije lo que yo quería que sucediera con el hijo, que es verdad, no es un verso. Ahí, enseguida El se ofrece a hacer cosas y lo mira al vicedirector

Pregunta, contame eso cómo se produce

Respuesta El empezó a ponerse a disposición y estaba contento, de estar furioso estaba con actitud de ayudar de venir a hacer changas. Nosotros no tenemos pensado llamarlo para que haga algo. Lo que nosotros necesitamos es que el hijo haga las tareas , cumpla con la actividad, el igual dijo que sí y quedó a disposición.

El quedo con actitud positiva hacia la escuela y no quedó como un enemigo

Pregunta el vicedirector expreso algo en ese momento o viste alguna actitud de cambio

Respuesta Estaba sorprendido y le dio la bienvenida a lo que proponía, la escuela está agradecida, luego me dijo y me marcaba cómo él se había sorprendido que el hombre hizo el cambio de expresión de furia a emoción, porque se emocionó en imaginar a su hijo recibido

Pregunta ¿esta presencia del vicedirector es por protocolo o cómo es ese tema en las escuelas?

Respuesta: No es exigencia, pero en los casos de padres violentos preferimos estar con otra persona, más si son mujeres las docentes. Es para protección, si hay otro se desactiva la violencia

Pregunta decís que el papá se emocionó, ¿expresó de alguna manera esa emoción?

Respuesta:El dijo enseguida que si... los chicos tienen que estudiar... no puede ser que vengan a la escuela y estén paveando, desde otro lugar los chicos tienen que respetar a los profesores. Cambió el discurso, fue tan gráfico como paso del

negro al blanco en el término de un rato. No me lo olvido más y ahora uso esa forma.

Pregunta Eso que dijiste “para tenerlo de nuestro lado” ¿cómo es?

Respuesta: Siempre es ir al encuentro, lo viví en otras situaciones después de esa, los padres venían enojados y violentos y se iban luego. Hay una cosa común que es el hijo. Uno se pregunta si es la misma persona que hace media hora. Uso la pregunta y el interés común que tenemos que es el chico.

Pregunta: ¿esa forma es algo que aprendiste, lo generas con vos, cómo sería?

Respuesta Siempre es ir al encuentro de las personas, tuve muchas experiencias parecidas que los padres vienen enojados y se van bien... busco el interés común Hay una mamá que el niño estaba por repetir y había rendido varias materias mal y estaba furiosa mirando para atrás y yo estuve horas con ella, y ella había venido con la hermana de ella y el hijo mayor que era también alumno. La mamá no podía salir de los exámenes en los que le había ido mal a la hija y ella decía que no estaba preparado para esa materia, y pretendía que modifiquemos las notas de los exámenes y no podía salir del pasado de los dos exámenes y de la furia que tenía. Se fue al humo a encararla a la profe, me avisa la portera, para trompearla, entonces fui para traerla para la dirección y ella seguía gritandome y acusandome, todo era parecido, largo rato escuchando y también tratando de ver por donde le entraba, siempre buscando la cuña por donde entrar intuitivamente y en un momento le hice una pregunta, ahora me doy cuenta que otra vez con la pregunta.

Pregunta cómo es eso que te das cuenta, de qué cosa contame

Respuesta: Si, escucho y enseguida hago una pregunta

Pregunta: ¿Y en este caso qué preguntaste?

Respuesta La escuché y enseguida cuando pude hablar -que dejó de hablar- le pregunte “y hoy qué necesita Facundo” y ella me dice “si pero eso no va a ser posible”, Yo sabía que necesitaba seguir estudiando y rendir la materia que le quedaba bien para poder pasar de año, pero nadie dijo todo eso, yo solamente le hice una pregunta, y lo dijo.

Enseguida le dije “Facundo es capaz ¿porque no lo ayudamos y hacemos que pase de año? vamos a hablar con la profesora, ver que temas le falta estudiar, si le falta un apunte y ayudémoslo a que pase y yo creo en Facundo”. Esa circunstancia, esa pregunta otra vez la cambiaron de lugar a la persona a esta mamá y Facundo rindió bien. Cada vez que Facundo tenía un logro la mamá me venía a abrazar y agradecer. Lo tuve en las clases virtuales y fue el alumno más presente estaba siempre ahí, le cuesta, hacía las cosas re mal pero a fin de año empezó a entregar en mejores condiciones. Lo sacamos adelante

Pregunta: tenerlo de nuestro lado, lo asociaste a estas dos experiencias, ¿cómo es eso?

Respuesta: Tiene en común que utilizo una pregunta que tiene que ver con lo común de los dos.

Pregunta: Lo accionaste en otros tipos de conflictos a esto de tenerlo de nuestro lado

Respuesta: Tendría que pensarlo.

Gaby

Pregunta: ¿has participado de un conflicto que puedas relatarme con detalles? ¿Cómo se desarrolló? ¿Cómo hiciste en esa situación?

Respuesta: me pasó una vez con un compañero que trabajo, yo trabajo en la limpieza de un laboratorio, y un día justamente no le gustó algo que yo hice y habló de más, y justo tiene la mala suerte de que yo lo escucho y ahí nomás lo enfrenté y cruzamos palabras fuertes, y se armó una discusión. No duró mucho, pero fue fuerte. Él me dijo que no era para mí lo que decía, pero como yo me sentía tocada y cuando se lo dije me dijo: “es problema tuyo”, yo le dije “te metiste con mi trabajo, con lo que yo hago”. Fui al choque, me acuerdo que tenía cosas en las manos, porque estaba limpiando unos cubiertos, entonces me fui con todo lo que tenía en la mano y ahí lo enfrenté y bueno él me decía una cosa y yo le respondía. Hasta que decidí terminar e irme, después que le dije todo lo que pensaba. Me quedé mal, me había puesto a llorar.

Pregunta: ¿Sucedió algo más después?

Respuesta: y al otro día el viene y me dice si podía hablar con migo. Él tenía otra cara y otra actitud, eso a mí me bajo un montón. Porque yo cuando me enojo soy brava, como ese día. Los compañeros después me decían que yo era brava

Pregunta: ¿qué bajo un montón? y ¿cómo es otra cara y actitud?

Respuesta: el enojo, cara amigable, tranquila

Pregunta: ¿seguías enojada? entonces ¿cómo hiciste?

Respuesta: si, más que enojada ya se me había pasado la calentura, estaba alerta por si hacía o decía algo, viste... yo estaba preparada porque no sabía que podía pasar, habíamos discutido muy fuerte, algunos me apoyaban y otros decían que no era para tanto. Reconozco que cuando voy al choque, soy brava, levanto la voz, la levanto fuerte y hago muchos gestos con mi cara es más otros compañeros estaban alrededor de ahí y no lo podían creer que yo era brava

Pregunta: cómo es eso que a vos te bajó un montón, ¿qué cosas hizo él que a vos te bajó?

Respuesta: me trató bien, me pidió por favor para hablar y yo le creí que quería hablar con migo y ahí me imaginé que se venía una disculpa.

Pregunta: ¿antes no te lo imaginabas? y en tu caso ¿cómo era?

Respuesta: no, para nada, ya te digo le dije de todo y además con los cubiertos en la mano.

Pregunta: ¿qué cosas se dijeron o hicieron en ese momento?

Al momento de la disculpa me dijo que venía de problemas en la calle y en la casa, justo hubo un roce conmigo y se la agarró. Yo me puse en los zapatos de él. Yo no tuve problemas, le dije que estaba todo bien, es una persona con la cual yo siempre me llevaba bien y bueno justo ese momento que pasaba eso y se cruzó con migo y nunca hubo un entre dicho. Igual yo no iba a dejar que dijera algo de mí que no era.

Pregunta: ¿cómo es eso que te pusiste en los zapatos de él?

Respuesta: lo miraba directo a los ojos y vi que era sincero. Además todos tenemos problemas, yo te enfrento y te peleo pero después si hay que bajar, bajo. Le doy importancia a eso que tenemos la "buena relación". Trato de comprender lo que me está diciendo. Y lo escuché. Después le pregunté si le podía ayudar

en algo que podía contar conmigo. Es poner un límite para que no te basureen pero tampoco seguir enojado si el otro quiere bajar el conflicto, también yo lo bajo. Vino dijo algo y yo lo escuche y bueno. Había quedado todo así no más y reconoció que estuvo mal y había ido mal al trabajo y se la agarró conmigo

Pregunta: Me dijiste hace un rato que: “soy brava, levanto la voz, la levanto fuerte y hago muchos gestos con mi cara” y ¿como te veías en este otro momento, qué cosas hacías?

Trate de tranquilizarme, mi cara no la puedo cambiar porque si estoy seria y no hablo mucho, pero a medida que él me decía lo de los problemas, yo trate de decirle que ojalá se solucionaran y ahora que pienso mi cara cambiaba, yo me di cuenta que no estaba igual, ni yo ni él. Me gusta hablar y llegar a un acuerdo yo la hago corta, trato de no meterme en el problema, trato de solucionarlo llegando a un acuerdo. Y él también tenía ganas de solucionarlo, quería hablarlo, lo solucionamos entre los dos, porque el si no me pedía disculpas o yo si no quería hablar con él, el conflicto seguía. Al principio no me gustó y si es algo que me ataca no me va a gustar y voy a atacar también, soy bastante calentona cuando me sacan soy así, en la discusión no llego a golpes ni nada de eso. Trato de dejarlo hasta a un punto y que no llegue a mayores. Por eso a él le dije todo lo que pensaba y después me fui.

Pregunta: contame ¿cómo fue eso de al momento de la disculpa? ¿de tu parte se dio algún tipo de reacción?

Respuesta: Después cuando pudimos hablar tranquilos, Hablo tranquila cuando la situación se minimizó. Yo también reconocí que le hablé a los gritos, me mantuve en lo que le había dicho pero le reconocí que tenía los guantes en la mano, los cubiertos y hablaba a los gritos, yo trato de reconocer si hago algo. Y los dos estábamos más tranquilos, hablábamos mejor y no tan fuerte, además yo no gesticulaba tanto como cuando me enojé. Ahora que pienso, Él tampoco tenía la cara así de desprecio cuando me hablaba.

Pregunta: ¿cómo fue con los compañeros, dijeron algo?

Respuesta: ellos me vieron tan enojada y brava, que pensaron que yo no iba a querer hablar con él, que le iba a decir que no. Además podía haber llamado al

delegado, cuando hay problemas se llama al delegado para que las cosas no lleguen a mayores, el delegado creo que ya sabía. Pero el cuándo me dijo que quería hablar conmigo yo le dije que sí. Para mí es importante que hablemos entre nosotros, además eso que te dije de ponerse en los zapatos de otro, es difícil a veces con los problemas y uno se agarrá con el otro, como fue este caso. Nos tenemos que comprender entre nosotros, hay gente con muchos problemas. Yo también, el trabajo, los chicos, la plata.

Pregunta: ¿eso de ponerte en los zapatos del otro, cómo lo haces?

Respuesta: Así que yo lo escuché, y le dije que entendía que todos tenemos problemas, más ahora, que lo importante es que pudimos hablar y después le dije también lo mío de que grite.

Pregunta: y él ¿qué te decía cuando reconociste eso de los gritos?

Se reía, que no esperaba mi reacción tan rápida. , Terminamos bien, además como te dije nosotros nos llevamos bien, entonces eso es importante en el trabajo. Si lo llamaba al delegado la cosa quedaba más difícil porque se enteran todos, era llevarle más lio a mi compañero, ya se agranda el problema, en cambio así se baja. Los compañeros después me dijeron que estuve bien porque al final somos nosotros los que trabajamos juntos en la limpieza, porque el delegado está en otro turno. Se arma también todo un chismerío. Así se solucionó el problema. Nos dijeron que habíamos estado bien en hablarlo.

Pregunta: ¿a los dos se lo dijeron?

Respuesta: sí sí, a los dos

Pregunta: ¿conversaron algo entre todos o algunos de los compañeros de la forma de resolver los conflictos?

Respuesta: no, eso nomas.

ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO

_____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “xxxxxxx”, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento de la (..

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos. Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado “xxx”.