



# LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES EN GUATEMALA: METODOLOGIA Y PERSPECTIVAS

**Ryan T. Blucker**

University of Oklahoma Health Sciences Center

**Ana Isabel Aguilar**

**Maria del Pilar Grazioso**

**Stephen R Gillaspy**

## **RESUMÉN**

Los conflictos interpersonales, o problemas de convivencia, ocurren en cualquier sociedad y pueden ser constructivos o destructivos. Sin embargo, varían los tipos de conflictos y sus causas específicas. Una comprensión más profunda de esta interacción humana permite una transformación de los factores y las dinámicas claves para el bien de la sociedad. Esta investigación cualitativa utiliza entrevistas semi-estructuradas para brindar información sobre la perspectiva de una pequeña muestra de varias comunidades en Guatemala. Las respuestas más comunes incluyen temas de problemas intrafamiliares, violencia y comunicación. Los participantes opinaron sobre varias causas de estos conflictos interpersonales en sus comunidades.

## **Palabras claves:**

conflicto interpersonal; cualitativo; entrevista semi-estructurada; Guatemala

## **ABSTRACT**

Interpersonal conflicts, or problems of coexistence, occur in any society and can be constructive or destructive. However, the types of conflicts and their specific causes vary. A deeper understanding of this human interaction allows a transformation of the key factors and dynamics for the good of society. This qualitative research uses semi-structured interviews to provide information about the perspective of a small sample of several communities in Guatemala. The most common responses include issues of intrafamilial problems, violence and communication. The participants gave their opinions on several causes of these interpersonal conflicts in their communities.

## **Keywords:**

interpersonal conflict; qualitative; semi-structured interview; Guatemala

Corresponding author for this article is . His email is:

## THE INTERPERSONAL CONFLICTS IN GUATEMALA: METHODOLOGY AND PERSPECTIVES

Se ha escrito mucho sobre el conflicto armado en Guatemala que dejó un legado de conflicto y violencia que persistió aun después de que el gobierno nacional y la guerrilla firmaron los Acuerdos de Paz de 1996. Este contexto sirve hoy como marco histórico para comprender los patrones de conflictos interpersonales (Moser & McIlwaine, 2001). Sin embargo, no toda forma de conflicto y violencia después de un conflicto armado está relacionada con el mismo (Tobón, 2014). La población ahora enfrenta los extensos conflictos interpersonales y la violencia desde varias fuentes complejas (Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia del PNUD Guatemala, 2007). Según el Plan Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres (PLANVOI) Guatemala 2004 - 2014 (2004), "la violencia es un fenómeno social que se manifiesta en las actitudes, conductas e irrespeto a los derechos de las personas y su dignidad, provocando el temor colectivo ante la amenaza de algún peligro en los diferentes ámbitos (casa, calle, escuela, trabajo)" (p.9).

Existen los marcos comprensivos de los conflictos que explican las realidades sistémicas y estructurales tales como la justicia, la política, la economía, y los recursos sociales y relacionales (Colletta & Cullen, 2000; Jeong, 2008; Sardesai & Wam, 2002) que nos ayudan a comprender adecuadamente la naturaleza y el alcance del conflicto y la violencia generalizados. Los autores no aprueban una visión simplificada de los conflictos interpersonales, la cual ignora los factores históricos, estructurales y sistémicos, sino la investigación actual se enfoca a nivel de la familia y la comunidad. Aunque existen otros factores contribuyentes, los conflictos y la violencia ocurren debido a la participación activa de individuos, familias y comunidades, dentro de relaciones específicas y por ende representan un lente imprescindible, tanto para análisis de los conflictos como para la prevención o intervención. Este lente y marco reconocen que los cambios estructurales y sistémicos crean un ambiente más favorable para la paz pero no abren paso automáticamente a la reducción de patrones de conflictos ya establecidos en la familia y la comunidad. Las perspectivas locales e individuales de los conflictos interpersonales, los factores sociales y culturales contribuyentes, y los procesos que ocasionan las estrategias destructivas o constructivas son importantes (Kriesberg & Dayton, 2012).

Esta investigación se basa en el trabajo previo del autor principal y su colega quienes llevaron a cabo un análisis de los conflictos interpersonales y comunitarios y una capacitación relacionada con la teoría y la práctica de la Transformación de Conflictos en Honduras (Lederach, 2003). La capacitación fue basada en el reconocimiento y la valorización de las ideas y la pericia de los participantes con sus propias experiencias. Por ende, la participación activa de todos sirvió para obtener sus perspectivas para luego colaborar entre todos, renovando la capacitación con el proceso de hacer, reflexionar y mejorar continuamente. Este método de capacitación participativa está arraigado en los intelectuales practicantes como Paolo Freire (1970), Ignacio Martín Baró (1996) y John Paul Lederach (1995; 2003).

## Método

### Desarrollo de la Colaboración de Investigaciones

Los autores formaron una colaboración internacional para realizar investigaciones, con el objetivo de capacitar a futuros psicólogos y responder a las necesidades de las comunidades Guatemaltecas. El autor principal había colaborado con el personal de las dos instituciones representadas por los participantes, los cuales habían expresado interés en comprender más sobre los conflictos interpersonales en sus comunidades y cómo reducirlos o manejarlos constructivamente. Los autores y los líderes de las dos instituciones se aliaron para investigar sobre las perspectivas de los conflictos interpersonales en Guatemala.

### Diseño

Esta investigación, principalmente cualitativa, se basó en la teoría fundamentada para obtener el punto de vista de los participantes sobre los conflictos interpersonales, lo cual podría facilitar el desarrollo

de una teoría local sobre los conflictos interpersonales, inclusive de la relación entre los diferentes factores (Charmaz, 2006). La investigación utilizó métodos participativos para responder a un problema específico identificado por las mismas comunidades o instituciones donde se realizó la investigación con el enfoque de describir el fenómeno en las mismas palabras de los participantes y no seleccionar entre respuestas ya determinadas por los investigadores (Minkler & Wallerstein, 2008). Se utilizó un análisis cuantitativo simple para determinar las frecuencias y variaciones de las respuestas.

El muestreo discrecional, un tipo de muestreo no probabilístico, fue utilizado en esta investigación por dos razones (Bernard, 2011). Primero, el propósito de este proyecto piloto fue demostrar la pertinencia de usar la metodología en comunidades o instituciones específicas en lugar de enfocarse en los resultados específicos para luego generalizar a otras áreas de Guatemala. Segundo, se utilizaron entrevistas individuales y semi-estructuradas para la recolección de datos, lo cual no es propio de los muestreos probabilísticos. El muestreo discrecional es apropiado debido a la importancia de seleccionar participantes reconocidos por su habilidad y buena disposición para responder cuidadosamente a las preguntas. Aunque suele utilizarse la técnica de saturación para determinar cuándo se debe terminar la recolección de datos, los investigadores no se interesaban en obtener una lista completa de todas las posibles respuestas respecto a los conflictos y sus causas. Con esta metodología y con el propósito principal de obtener suficiente información para comprender los puntos de vista más comunes, los investigadores calcularon la necesidad de entrevistar entre 18 y 25 participantes en cada institución.

## **Participantes**

Los criterios de inclusión fueron hombres y mujeres de 18 a 64 años, de nacionalidad guatemalteca con fluidez en el español. Los participantes de la Muestra 1 fueron maestros(as) o personal de una escuela de español privada en el departamento de Sacatepéquez, Guatemala. Se ofrecieron para participar 20 personas y todos cumplieron con las entrevistas. Los participantes representaban aproximadamente 10 comunidades cercanas y generalmente tenían trabajo estable, eran graduados de nivel de educación media, y tenían un título o diploma de maestro, secretaria o contador. El 75% de la Muestra 1 era de sexo femenino, lo cual reflejaba la composición de género de la escuela. La mitad de los participantes tenían entre 18 y 34 años, 40% tenían entre 35 y 49 años, y 10% tenían entre 50 y 64 años.

Los participantes de la Muestra 2 pertenecían a dos programas específicos entre los varios servicios sociales de una ONG en el departamento de Sacatepéquez, Guatemala. Un total de 25 personas se ofrecieron para participar y solo 18 cumplieron con las entrevistas. Los participantes representaban 2 comunidades cercanas. Los participantes de la Muestra 2 no eran graduados del colegio, no tenían trabajo ni ingreso estable, y dependían del apoyo de la ONG. Más de 80% por ciento de la Muestra 2 era de sexo femenino, reflejando la composición de los programas de la ONG. El 33% de los participantes tenían entre 18 y 34 años, 39% tenían entre 35 y 49 años, y 28% tenían entre 50 y 64 años.

## **Procedimiento**

### ***Reclutamiento de los participantes***

La propuesta y protocolo fueron aprobados por los comités de ética (IRB) de los investigadores, uno en los Estados Unidos y otro en Guatemala. Los investigadores entregaron un breve resumen de la investigación a los directores de las dos instituciones para obtener permiso para realizar las actividades en sus instituciones contando con la participación del personal o miembros en la investigación. Los representantes de cada institución se ofrecieron a identificar a los posibles participantes y darles un breve resumen de la investigación. Les recomendaron que consideraran su disponibilidad y su comodidad con el tema de los conflictos interpersonales, aclarándoles que no habría preguntas sobre sus experiencias personales. Los investigadores también presentaron un resumen de la investigación y su participación, les dieron la oportunidad para hacer preguntas, y obtuvieron el consentimiento oral antes de comenzar las entrevistas.

### ***Recolección de datos***

Se obtuvo información sobre la edad, el género, y la procedencia geográfica con el fin de describir las muestras. Esta información no estaba ligada a los nombres, respuestas de las entrevistas u otra información identificable.

Los investigadores utilizaron un cuestionario que fue creado por el autor principal (Blucker & McKelvain, 2012) para llevar a cabo un análisis de los conflictos en Honduras. Los investigadores, con la ayuda de maestros guatemaltecos de español, adaptaron el cuestionario para reflejar el lenguaje común en Guatemala y optimizar la comprensión de los participantes. Para esta investigación piloto, se utilizaron esas preguntas por no encontrar otro cuestionario o encuesta creado en español y para Latino América sobre los conflictos interpersonales. La versión final del cuestionario consistía de 13 preguntas y aquí se presentan solo las respuestas relacionadas con las primeras dos preguntas.

Los participantes hablaron desde su punto de vista sobre los conflictos interpersonales más comunes en diferentes ámbitos en sus comunidades. Se realizaron las entrevistas con la Muestra 1 utilizando Skype porque el personal de la escuela tenía experiencia con esta tecnología y ofrecía más privacidad. Se realizaron las entrevistas con la Muestra 2 con las personas en un espacio privado dentro de la institución. Las entrevistas duraron entre 45 minutos y una hora aproximadamente, realizando todas las preguntas. La recolección de datos se basó exclusivamente en escribir las respuestas a mano o en la computadora personal del investigador con la intención de que los participantes se sintieran cómodos al no grabar en audio las entrevistas. Aunque solo se recolectaron los datos no identificables, los datos fueron guardados con acceso limitado a los investigadores en las universidades en los Estados Unidos y en Guatemala.

Se utilizó una guía para leer las preguntas y apuntar las repuestas. Sin embargo, los participantes no siempre respondieron a la pregunta y frecuentemente identificaron las causas cuando se les preguntó sobre tipos o ejemplos de conflictos. En otras ocasiones, recordaron otras causas cuando ya se estaban presentando otras preguntas. Por ende, fue necesario colocar y organizar las respuestas según las preguntas indicadas. Después de cumplir con las entrevistas, todas las respuestas fueron agregadas para crear una lista completa de las respuestas.

### ***Análisis***

Cada muestra fue analizada por separado. Debido a barreras prácticas, solo uno de los investigadores pudo analizar los datos. El análisis consistió en identificar los temas principales, las repeticiones y la relación entre las respuestas. Primero, se hizo un conteo de frecuencia de las respuestas para calcular el porcentaje de participantes que ofrecieron cada respuesta específica. Cada respuesta fue colocada en categorías definidas por los participantes. En el análisis cualitativo existe la práctica común de utilizar categorías mutuamente excluyentes; no obstante, solo se utilizó este método si era apoyado por los datos. Es decir, cuando una respuesta reflejaba dos grupos o temas, fue colocada en los dos en vez de escoger entre ellos. Por ejemplo, frecuentemente los participantes dieron una respuesta general seguida por una respuesta más específica como “hay mucha violencia, por ejemplo, la violencia doméstica” mientras otros dijeron “hay muchos conflictos intrafamiliares, por ejemplo, la violencia doméstica.” En otro ejemplo, los participantes respondieron “la falta de comunicación en las familias.” Ya que existían los dos temas de ‘problemas familiares’ y ‘falta de comunicación’ se colocó la respuesta en los dos temas. Si no se lo hubiera hecho, se habría tenido que dar prioridad a la familia (las personas) o a la comunicación (el proceso) y decidir cuál era más importante entre estos dos temas o categorías. Tampoco fue posible designar un tema nuevo para cada respuesta distinta porque los investigadores habrían tenido demasiados temas para analizar e interpretar de una forma práctica y significativa.

Casi todos los temas o categorías principales también tenían sub-categorías. Muchos participantes dieron respuestas generales como “hay muchos conflictos familiares” y luego ejemplos del tema general como “conflictos entre padres e hijos,” “peleas entre hermanos,” y “discusiones entre los esposos.” Sin importar la cantidad de ejemplos específicos dentro de un tema general, este tema general solo contaba con una frecuencia por persona para no incrementar las frecuencias debido a una persona que dió varios ejemplos del tema general. El análisis de frecuencias resultó en una lista completa de respuestas basada en los temas generales y ejemplos específicos, ordenados de mayor a menor frecuencia.

Se sacaron conclusiones respecto a la relación entre los temas y puntos de vista de los participantes. Los investigadores esperaban realizar grupos focales como técnica para interpretar y verificar las conclusiones iniciales. Sin embargo, no había suficientes participantes disponibles para llevar a cabo esta actividad por lo que no fue posible realizar esta fase importante del análisis.

## Resultados

### Estadísticas descriptivas

Pregunta 1: *¿Cuáles son los problemas de convivencia más comunes en su comunidad? Cuénteme un poco. (De que se tratan los problemas)*. La Muestra 1 respondió con más de 75 ejemplos específicos de problemas de convivencia o conflictos interpersonales y la Muestra 2 con 25 ejemplos. La Tabla 1 presenta los temas principales de Muestra 1 y 2.

Tabla 1  
*Problemas de convivencia más comunes*

Muestra 1		Muestra 2	
Respuestas/Temas	Porcentaje	Respuestas/Temas	Porcentaje
Conflictos intrafamiliares	14/20 (70%)	Violencia/agresión física	9/18 (50%)
Falta de o mala comunicación	8/20 (40%)	Conflictos intrafamiliares	8/18 (44%)
Discriminación	4/20 (20%)	Conflictos de los terrenos	4/18 (22%)
Divisiones	4/20 (20%)	Robos, por los ladrones	3/18 (17%)
Falta de respeto	3/20 (15%)	Problemas entre familias	2/18 (11%)
Desacuerdos	3/20 (15%)	Problemas entre niños	2/18 (11%)
Rivalidades; competencia	3/20 (15%)	Se gritan	2/18 (11%)
Chisme	2/20 (10%)	Falta de o mala comunicación	2/18 (11%)
Agresión verbal	2/20 (10%)	Poner a la persona en su lugar	1/18 (6%)
Conflictos en las iglesias	2/20 (10%)	Las confrontaciones	1/18 (6%)
Falta de seguridad	2/20 (10%)	Problemas de fútbol	1/18 (6%)
Falta de comprensión	2/20 (10%)	Matan a las personas	1/18 (6%)
Violencia/agresión física	2/20 (10%)	Conflictos en las calles	1/18 (6%)
Conflictos de terreno	2/20 (10%)	Conflictos en las aldeas	1/18 (6%)
Falta de tolerancia	2/20 (10%)	Abuso de autoridad	1/18 (6%)
Conflictos políticos	2/20 (10%)	Conflictos políticos	1/18 (6%)

Pregunta 2: *¿Cuáles son las causas de estos conflictos o problemas de convivencia en la familia o la comunidad? ¿Qué provoca estos problemas?* La Muestra 1 respondió con más de 150 causas de los conflictos interpersonales, aproximadamente dos veces más la cantidad de respuestas que la Muestra 2. Por ende vemos más frecuencia y más rango de respuestas en la Muestra 1. Es notable, entonces, cuando observamos una respuesta o tema con más frecuencia de la Muestra 2. La Tabla 2 and Tabla 3 presentan los temas principales respecto a las causas de los conflictos interpersonales de la Muestra 1 y 2 respectivamente.

Tabla 2

*Las causas de los conflictos interpersonales*Muestra 1

Respuestas/Temas	Porcentaje
La familia; relaciones familiares; el trato de familiares	16/20 (80%)
Falta de valores; no poner en práctica los valores	13/20 (65%)
Factores psicológicos (emociones, auto valorización, personalidad)	12/20 (60%)
Estilos de comunicación	12/20 (60%)
Falta de comunicación	11/20 (55%)
Falta de educación	11/20 (55%)
Abuso de poder; aprovecharse de otros por autoridad, posición, influencia	11/20 (55%)
Falta de recursos; economía; pobreza	10/20 (50%)
Comparaciones y celos/envidia	10/20 (50%)
Falta de respeto	10/20 (50%)
Machismo; algo arraigado en el machismo	9/20 (45%)
Diferencias; diversidad	9/20 (45%)
Egoísmo	8/20 (40%)
Falta de contacto, interés o atención con los hijos	8/20 (40%)
Chisme; rumores; murmuraciones; habladurías; suposiciones; chifletas	7/20 (35%)
Alcohol/alcoholismo; drogas/drogadicción	6/20 (30%)
Falta de tolerancia; no aceptar las diferencias; no aceptar a las personas	6/20 (30%)
La crianza; falta de orientación	5/20 (25%)
Desintegración familiar	5/20 (25%)
Las herencias familiares (terreno; casa; cosas materiales)	5/20 (25%)
La violencia; agresión física; abuso	5/20 (25%)
Preferencias y favoritismo	4/20 (20%)
Las reacciones; ofenderse fácilmente; reaccionando de la misma manera	4/20 (20%)
Falta de comprensión; falta de conocimiento	4/20 (20%)
Patrones familiares	4/20 (20%)
Dos familias viviendo juntos (especialmente diferentes generaciones)	3/20 (15%)
Infidelidad	3/20 (15%)
Falta de confianza	3/20 (15%)
Discriminación	3/20 (15%)
Rivalidades; competencia	3/20 (15%)
Indiferencia	3/20 (15%)
<u>Lo espiritual; rechazar a Dios; no temer a Dios; no amar a Dios</u>	3/20 (15%)

Tabla 3

*Las causas de los conflictos interpersonales*

Muestra 2

Respuesta/Tema	Porcentaje
Alcohol/alcoholismo; drogas/drogadicción	8/18 (44%)
Violencia; agresión	7/18 (39%)
Crianza; orientación de los hijos; ejemplo de los padres	6/18 (33%)
Los hijos o niños	4/18 (22%)
Falta de dinero; pobreza	4/18 (22%)
El robo	4/18 (22%)
Egoísmo; se cree mejor o superior	4/18 (22%)
Falta de comunicación; mala comunicación	4/18 (22%)
Las herencias familiares	3/18 (17%)
Criticar a otras personas	3/18 (17%)
La ambición; querer tener más	3/18 (17%)
Falta de comprensión; no se comprenden; no buscan la comprensión	3/18 (17%)
Envidia	2/18 (11%)
Abuso de poder o autoridad	2/18 (11%)
Falta de educación	2/18 (11%)
Por las diferencias	2/18 (11%)
El carácter de la persona	2/18 (11%)
Problemas entre familias; por los apellidos	2/18 (11%)
Falta de respeto	2/18 (11%)
Por amor o infidelidad	2/18 (11%)
Los vecinos tiran basura	2/18 (11%)
El chisme	2/18 (11%)
Una mala mirada	2/18 (11%)
Preferencias entre los hijos	2/18 (11%)
Patrones familiares	2/18 (11%)
Metiéndose o interesándose en problemas de otras personas	2/18 (11%)

**Temas seleccionados**

La **familia** es central en los conflictos interpersonales desde el punto de vista de los participantes. Describieron varios tipos de conflictos dentro de la familia o relaciones específicas como el matrimonio, padres e hijos, hermanos, o la familia extendida. Reconocieron que existen en sí los conflictos intrafamiliares pero también que estos conflictos de familia ocasionan nuevos problemas dentro y fuera del hogar. Estas respuestas indican que se tiene que considerar la familia para comprender y prevenir los conflictos interpersonales. La familia se refleja en muchas de las siguientes respuestas.

Los participantes identificaron varios **factores psicológicos** como causa principal de los conflictos interpersonales. Ofrecieron varios ejemplos de los factores más estables tal como egoísmo, personalidad o temperamento, baja autoestima y reactividad. También mencionaron otros factores cambiantes como las emociones, el estado de ánimo y actitud.

*Creo que hay muchas cargas emocionales y la única forma de expresarse es con conflictos...no hablarlo; no existe un filtro...solo hay una explosión; no tenemos una cultura de manejar nuestra vida o situación.<sup>1</sup>*

*Agarra odio por lo que está pasando y la esposa tiene ganas de hacerle sufrir.<sup>2</sup>*

*La falta de empleo puede afectar el sistema nervioso...si tiene esposa e hijos pero ningún trabajo, puede haber tristeza y tensión. Puede afectar las relaciones interpersonales. Una persona afectada puede llegar a robar, matar y agredir en la casa o fuera.<sup>1</sup>*

*Salen de la casa enojados y eso puede crear conflictos interpersonales.<sup>1</sup>*

Los participantes opinaron que casi todos los conflictos se basaban en **la comunicación**. Explicaron que la falta de comunicación ocasiona muchos conflictos porque las personas no se conocen bien, no se tienen confianza, no se comprenden las personas y no desarrollan la capacidad de resolver los problemas sino cierran la puerta a una solución constructiva. No obstante, los participantes explicaron que también la comunicación ocasiona conflictos por su estilo provocativo, especialmente cuando la persona critica, sube la voz, habla de forma ruda o con palabras ofensivas. Otro tema sobresaliente y relacionado fue la tendencia de reaccionar en vez pensar antes de hablar o actuar. Es preocupante considerar que tanto la comunicación como la falta de comunicación pueden ocasionar los conflictos interpersonales.

*A veces no hay nada de comunicación y no llega a conocer la gente realmente...muchas veces la persona no piensa lo que yo pienso; pensamos o creemos que la otra persona sabe lo que pensamos, pero lo que entiende o piensa es distinto.<sup>1</sup>*

*Nos dejamos llevar por cosas que escuchamos de otras personas. La solución es el diálogo...es necesario hablar primero pero muchos aquí en Guatemala actúan primero.<sup>1</sup>*

*La forma que decimos las cosas, como decimos o recibimos una crítica...o también cuando habla de un error, especialmente si enfrentamos una persona en público o alzamos la voz. La crítica es buscar arrebatarte la emoción...luego nos sentimos mal, atacadas al escuchar las críticas...ofendidas e inferiores.<sup>1</sup>*

Los participantes indicaron que **la falta de valores**, principalmente **respeto y tolerancia**, provoca conflictos dentro y fuera del hogar. Explicaron que los valores venían del hogar, la escuela y la iglesia.

*Falta de temor a Dios...ya no creen en eso; ya no inculcan valores como no robar, las malas palabras y los derechos humanos; ya no hay ética o moral en la escuela; creo que más que todo el respeto como tener límites, estar consciente de su lugar...qué es permitido y qué no es, respetar el espacio y también la tolerancia a lo distinto.<sup>1</sup>*

*Hay falta de valores...es como un árbol que va creciendo torcido.<sup>2</sup>*

Para muchos, **la violencia y la agresión** son sinónimos con los conflictos interpersonales, dejando la idea de que la mayoría de los conflictos se enfrentan con agresividad. La violencia y la agresión son ejemplos de los conflictos, y a la vez, causas de otros conflictos. Según las respuestas, existe una relación entre agresividad, reactividad, y el deseo de ganar o vengarse y por ende los conflictos no terminan, convirtiéndose en un círculo vicioso.

*En la familia hay mucha agresión física y verbal...mucho vocabulario fuerte y malo en contra de la pareja...trata de humillar a la pareja. Por la agresión y violencia, hay mucha tensión.<sup>1</sup>*

*Los hombres que vienen de mala familia y tratan mal a las señoras...hay mucha violencia entre las parejas y los niños ven todo.<sup>2</sup>*

*Por el machismo hay mucha violencia, más fuera de la familia pero dentro de también. La gente quiere poner a la persona en su lugar.<sup>2</sup>*

Se consideran **la pobreza, la falta de recursos y la falta de empleo** como raíces de los conflictos interpersonales o raíces de los otros factores contribuyentes. Sugieren que las personas pobres

experimentan mucho estrés, frustración, preocupación, comparaciones y envidia, baja autoestima, y discusiones frecuentes sobre el dinero.

*Se creen los problemas porque unos tienen y otros no tienen.<sup>2</sup>*

*La pobreza causa problemas...recurren robar para sobrevivir...se apoderan para apropiarse de un terreno. Una persona pobre no tiene las comodidades como otras personas y puede causar tristeza...una persona pobre no es feliz y puede haber tensión. A veces no hay aceptación de estas personas, hay falta de respeto, falta de estabilidad.<sup>1</sup>*

Opinaron que **la falta de educación** es una problemática debido a la falta de socialización que resulta en niños que no aprenden a convivir con otros niños ni a manejar los diferentes puntos de vista. También dijeron que la escuela ofrecía la oportunidad de aprender y poner en práctica los valores, aún más importante si no los aprendían en el hogar. La escuela era donde tenían la oportunidad de aprender y socializar fuera del hogar.

*La falta de educación...unas personas no tienen las mismas oportunidades de educación y no permite un desarrollo. Cuando no asisten a la escuela, son de mente cerrada y no quieren aceptar ideas nuevas. Se sienten aisladas y que la gente no las toma en cuenta y se enojan.*

*Por la falta de educación, la persona no respeta a las demás personas...va a responder conforme a lo que ha vivido y no lo que ha aprendido [en la escuela].<sup>1</sup>*

Según las respuestas, la relación inextricable entre **la pobreza y la educación** existe porque muchos de los hijos de familias pobres trabajan en vez de estudiar; igualmente, los niños que no estudian tendrán menos oportunidades de ganar un sueldo adecuado para salir de la pobreza. Concluyeron que este ciclo de escasez mantenían los problemas actuales y futuros, inclusive para generaciones futuras.

*Empieza en la familia y es una cadena. Mi padre hacia esto y yo también. Tal vez por falta de recursos no tiene buena educación...no aprenden a ser buenos ciudadanos, a respetar. Los que no han tenido esta oportunidad, entonces han aprendido de otras personas no educadas. Él va a pensar, "¿para qué voy a estudiar?" Tiene el mismo pensamiento de otras personas iguales. Todo se vuelve en un círculo.<sup>1</sup>*

*No van a la escuela porque no hay recursos o no les gusta ir. No los mandan a la escuela...los mandan a trabajar.<sup>2</sup>*

El **uso o abuso de sustancias**, especialmente el alcohol, se consideraba un problema mayormente entre los hombres y existía por varios factores que incluyen el machismo, la pobreza, la falta de educación, el estrés y la tensión, los patrones familiares y la influencia social. Enfatizaron que este abuso inevitablemente resultaba en problemas interpersonales y agresión en la familia y en la comunidad.

*Por el alcoholismo...no podrá convivir nunca. No va a tener comunicación con nadie...solo con otros alcohólicos. Cuando están borrachos, se convierten en personas agresivas y no quieren dar la razón.<sup>1</sup>*

*Con el alcohol y drogas, afecta grandemente tu organismo y cuerpo, especialmente el sistema nervioso. Las personas que toman licor o cerveza, cuando hay cerveza en el cerebro, la persona se pone violenta...no se puede controlar y causa agresión física y verbal, inclusive un hombre puede matar a su esposa.<sup>1</sup>*

Indicaron que el abuso de sustancias continúa porque es utilizado para manejar el estrés y la tensión producidos por los mismos problemas y a la vez crea nuevos problemas. Sugirieron que el abuso de

sustancias y los conflictos asociados con él persisten no solamente para la persona que ingiere la sustancia, sino también para la familia y comunidad de generación en generación.

*Si hay problemas, se refugian en el alcohol...piensan con el alcohol los problemas se terminan pero no es así.<sup>2</sup>*

*Por el padre, los niños agarran el vicio de alcoholismo.<sup>2</sup>*

Se considera el **abuso de poder** una causa de muchos conflictos en la comunidad, y los responsables principales son la policía, los políticos y el sistema jurídico. El abuso de poder, o aprovecharse de personas por interés personal, fue condenado por todos los participantes que comentaron sobre el tema porque resultaba en el perjuicio de individuos o grupos y la injusticia, desconfianza y frustración general. Varios participantes sugirieron que el abuso de poder es la característica principal del machismo.

*Por el abuso de poder, las personas no confían en las autoridades, especialmente la policía. La policía y gobierno no solucionan los problemas y la gente piensa “¿para qué está la policía aquí?” o “es un trabajo en vano.”<sup>1</sup> A veces las mismas personas que deben proteger están robando.<sup>2</sup>*

*En la familia el padre o la madre ejerce un poder fuerte y los hijos no confían.<sup>1</sup>*

*El hombre quiere mandar y la esposa tiene que obedecer...es un problema en muchas familias. El hombre siente con derecho para hacer todo lo que quiere pero la esposa es muy limitada para hacer otras actividades. En vez de reconocer sus faltas, se convierte en violencia, tal vez por cultura...someter a la mujer...es normal. El hombre domina y golpea...es una herencia y la mujer solo tiene que aguantar.<sup>1</sup>*

Otras respuestas demuestran la relación entre varios factores a la vez, por ejemplo, **comparaciones, favoritismo, competencia, envidia, egoísmo y baja auto-estima**.

*Hay mucha envidia y el deseo de sentirse más importante, más superior a otras personas...es muy común. El egoísmo, por celos...quién sobresale o también quién tiene más amigos...no quieren la superación de sus vecinos u otras personas, porque no quieren sentirse inferiores a sus vecinos o familiares. O por miedo de que otra persona sea mejor que tu, por falta de preparación porque no confían en sí mismos.<sup>1</sup> Siempre hay personas que quieren ser superiores y los otros no quieren ser de menos.<sup>2</sup>*

*Hay mucha envidia porque algunas personas tienen más accesibilidad a las cosas que otras personas y eso lo llevan mal. Uno se cree mejor...que vale más, tiene más, o tiene más estudios...actúa como si tuviera más autoridad aun entre los amigos.<sup>2</sup>*

*Hay mucha competencia y rivalidades...por ejemplo, si quiero poner un negocio, al vecino no le gusta porque él también tiene uno...no lo veo como vecino sino rival o enemigo. También hay rivalidades entre hermanos, tal vez porque uno es más aplicado en la escuela o por las comparaciones de los padres. Entre los amigos es por las cosas materiales que tienen. En el trabajo es cuando uno tiene más trabajo o mejor puesto. Casi siempre la competencia crea resentimiento...porque al final, tiene que ver con quién es mejor.<sup>1</sup>*

## Discusión

El propósito de la investigación fue obtener los puntos de vista y el lenguaje específico respecto a los conflictos interpersonales para comprender los factores importantes que influyen en los conflictos en dos muestras en Guatemala. Esta comprensión puede enriquecer futuras investigaciones y programas de capacitación para transformar los problemas de convivencia. Con tal motivo, la investigación brinda una

comprensión profunda y valiosa y demuestra el valor de la metodología para analizar y comprender los conflictos interpersonales en una comunidad.

Sin embargo, es probable que el tiempo, los recursos y el conocimiento necesarios para realizar esta metodología sean barreras en muchas comunidades. Un resultado práctico fue la creación de una lista de respuestas que se podría utilizar como banco de ítems para futuros proyectos, principalmente para la creación de encuestas. La opción de utilizar encuestas basadas en las respuestas de comunidades parecidas ofrece un proceso eficiente, refleja los puntos de vista de la comunidad, y no depende de los profesionales y recursos extensos.

Otro beneficio se relaciona con la metodología participativa que incluye el pensar críticamente y responder a las preguntas como un proceso de concientización y motivación. Con frecuencia los participantes concluyeron que tenían que cambiar la forma de enfrentar los conflictos interpersonales. Varios participantes pidieron más información y recursos tal como libros, talleres, o capacitaciones respecto a los problemas de convivencia en sus familias, iglesias, instituciones y comunidades. Por esta razón, una breve entrevista podría ser la preparación para realizar un taller o capacitación con una familia, una institución o comunidad. En otras palabras, cuando se trata de responder a un problema comunitario, identificado por la misma comunidad, una metodología cualitativa y participativa puede servir como la primera intervención.

Una de las barreras subyacentes de la investigación fue la coordinación de las varias actividades con múltiples instituciones con diferentes ideas, prácticas, recursos, prioridades y personas disponibles. Sin embargo, este proceso lento abrió paso a una colaboración internacional que finalmente cultivó una relación importante y resultados que brindaron nuevas posibilidades para familias y comunidades necesitadas. Futuras colaboraciones pueden realizar proyectos con expectativas más precisas, llevar a cabo las actividades de una forma más eficiente y animar a otras instituciones y profesionales para colaborar con sus propias comunidades. Debido a las barreras ya mencionadas, una de las limitaciones de esta investigación fue la coordinación de los horarios de los participantes, instituciones e investigadores por lo que la recolección y análisis de datos fueron realizados por un solo investigador. En la metodología cualitativa, el tomar en cuenta los diferentes puntos de vista de los investigadores sirve como proceso para verificar las conclusiones e indudablemente la falta de múltiples investigadores tuvo un impacto en esta investigación. Sin embargo, el enfoque del análisis y las conclusiones se basaban en identificar las frecuencias de respuestas y organizarlas en temas generales, lo cual no requirió interpretación compleja. Además, no fue posible coordinar los horarios de los participantes para llevar a cabo los grupos focales como se había planeado. Probablemente la falta de grupos focales hubiera influido en las conclusiones. Se recomienda realizar los grupos focales en futuras investigaciones para formular y verificar las conclusiones y seguir desarrollando una teoría local de conflictos interpersonales con un proceso participativo.

Es importante considerar que los porcentajes de respuestas en cada muestra no necesariamente reflejan la realidad del país, y quizás ni de los propios participantes. Las respuestas representan las ideas de 38 personas en un momento y un día específico. Si los participantes hubieran respondido a las mismas preguntas en otro día, quizás habrían dado otras respuestas. También es posible que si se les hubiera presentado una lista de todas las posibles respuestas a los participantes, los porcentajes de cada respuesta habrían sido diferentes. Por ejemplo, varias de las respuestas fueron dadas por solo una o dos personas. Si hubiera sido posible revisar todas las posibles respuestas, quizás más personas habrían seleccionado respuestas diferentes a las que dijeron en la hora de la entrevista. De esta forma, las frecuencias de respuestas podrían variar según el método de recolección de datos. Los autores entienden y aceptan los límites del análisis y recomiendan que futuros proyectos utilicen una combinación de métodos de recolección de datos para verificar las conclusiones actuales.

Los conflictos interpersonales son complejos y la comprensión depende del contexto. Aunque algunos participantes identificaron conflictos entre personas específicas, las preguntas y la mayoría de las respuestas eran generales. Sería erróneo suponer que los padres e hijos, hermanos, parejas, vecinos, o

compañeros de trabajo tuvieran la misma experiencia y actuaran de la misma manera cuando se dan los conflictos interpersonales. Investigaciones posteriores deberían de especificar y analizar los conflictos de relaciones específicas para comprender las variaciones y sacar conclusiones más precisas. En particular, se recomienda realizar un análisis sobre los conflictos que se dan dentro de la familia con el fin de utilizar los resultados y conclusiones para desarrollar programas para prevenir la violencia intrafamiliar.

Los resultados y conclusiones demuestran el valor de una investigación guiada por los problemas identificados por las personas afectadas, realizando procesos colaborativos y participativos, y dando voz a las personas afectadas dentro de la misma comunidad. Se revelaron puntos de vista únicos y profundos, se formularon nuevas preguntas, y los participantes, colaboradores e investigadores fueron estimulados a preguntarse, “¿y ahora qué hacemos?” Los políticos, oficiales del gobierno, autoridades civiles, agencias internacionales, entre otros, se han esforzado para comprender y buscar soluciones respecto a los conflictos interpersonales en esta región conflictiva; les convendría escuchar a las personas que tienen el conocimiento de los problemas de convivencia dentro de sus propios hogares y comunidades. Sin duda, las familias y comunidades se beneficiarían si las autoridades y agencias responsables tomaran estos hallazgos y actuaran para crear una sociedad más estable, justa y segura. Mientras se espera esta realidad, la investigación afirma que las personas, familias y comunidades pueden iniciar el proceso de pensar críticamente sobre ellos mismos para aprender nuevas formas de convivir. Este enfoque en los conflictos interpersonales en un país específico puede dejar una impresión negativa de la gente, pero en realidad, sirve para presentar la inteligencia, perspicacia, valentía, humildad, y motivación de personas que desean cultivar la paz dentro de la familia, comunidad y sociedad. Es con una gran admiración por la gente de Guatemala que los autores dedican esta investigación.

## Referencias

- Blucker, R., & McKelvain, R. (2012). *Conflict transformation in Olancho, Honduras: A Report for the Board of Directors of PREDISAN*. Documento sin publicar.
- Bernard, H. R. (2011). *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches* (5<sup>th</sup> Ed.). Latham, MD: Alta Mira Press.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory*. London: Sage.
- Coordinadora Nacional para la prevención de la violencia intrafamiliar y contra las mujeres. (2010). *Plan Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres (PLANVI)*. Guatemala 2004-2014 (Reimpresión). Guatemala: CONAPREVI.
- Colletta, N. J., & Cullen, M. L. (2000). *Violent conflict and the transformation of social capital: Lessons learned from Cambodia, Guatemala, and Somalia*. Washington, DC: The World Bank.
- Freire, P., & Ramos, M. B. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. New York: Continuum.
- Jeong, H. -W. (2008). *Understanding conflict and conflict analysis*. Los Angeles: Sage.
- Kriesberg, L., & Dayton, B. W. (2012). *Constructive conflicts: From escalation to resolution* (4<sup>th</sup> Ed.). Lanham, MD: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Lederach, J. P. (1995). *Preparing for peace: Conflict transformation across cultures*. Syracuse University Press.
- Lederach, J. P. (2003). *El pequeño libro de transformación de conflictos* [The little book of conflict transformation]. Intercourse, PA: Good Books.
- Martín-Baró, I. (1996). *Writings for a liberation psychology* (A. Aron & S. Corne, (eds)). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Minkler, M., & Wallerstein, N. (2008). *Community-based participatory research for health: From process to outcomes* (2<sup>nd</sup> ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Moser, C., & McIlwaine, C. (2001). *Violence in a post-conflict context: Urban poor perceptions from Guatemala*. Washington, DC: The World Bank.
- Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia del PNUD Guatemala. (2007). Informe estadístico de la violencia en Guatemala.
- Sardesai, S., & Wam, P. (2002). *The Conflict Analysis Framework (CAF): Identifying conflict-related obstacles to development*. The World Bank. Conflict Prevention and Reconstruction Unit: Social Development Department. Dissemination Notes, Number 5. Disponible en: <http://siteresources.worldbank.org/INTCPR/214578-1111751313696/20480168/CPR+5+final+legal.pdf> [Consultado el 15 de diciembre de 2015]
- Tobón, K. A. (2014). Analizando la violencia después del conflicto: El caso de Guatemala en un estudio sub-nacional. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 220, 191-234. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185191814708050> [Consultado el 15 de diciembre de 2015]

Received:  
Accepted: