

Formas de pensar entre generaciones: Diálogo, empatía y resolución de conflictos

Ways of thinking between generations: Dialogue, empathy and conflict resolution

Recibido: 06-09-2023 | Aceptado: 06-01-2024

Louise Mary Greathouse Amador*
Alejandra Justin de la Fuente Laudo**
Beatriz Gutiérrez Müller***

*<https://orcid.org/0000-0002-7057-9068>
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México
**<https://orcid.org/0000-0002-4526-2720>
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México
***<https://orcid.org/0000-0001-7554-1838>
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México

Resumen

Desde los primeros asentamientos humanos la convivencia entre personas de distintas generaciones ha sido una condición inherente al ser humano. En el transcurso de las últimas décadas, los estudios de las relaciones intergeneracionales han prestado mayor atención a los beneficios y dificultades presentes en las actividades que involucran la participación de personas de distintos rangos de edades. No obstante, en las investigaciones centradas en la aplicación de Programas Intergeneracionales en el área comunitaria, la atención suele centrarse en los beneficios de dichos programas, dejando en segundo término el estudio de los conflictos que pueden presentarse al interior de los mismos y las formas de solución de conflictos de las que disponen sus miembros. La presente investigación focaliza su interés en estos dos aspectos, partiendo de la identificación de los conflictos surgidos en el desarrollo de las actividades del programa de investigación “Prevención de la violencia: Educando para una cultura de paz a través de la participación social”, con el objetivo de analizar las formas en que los Programas Intergeneracionales pueden incidir en el proceso de enseñanza-aprendizaje de habilidades y técnicas para la resolución de conflictos. La metodología corresponde a un paradigma cualitativo, con tipo de estudio de caso y una población compuesta por tres generaciones: niñas y niños, jóvenes universitarios y adultos mayores. Los resultados muestran la importancia del diálogo y la empatía como elementos fundamentales en la resolución de conflictos.

Cómo citar

Greathouse Amador, L. M., De la Fuente Laudo, A. J., & Gutiérrez Müller, B. Formas de pensar entre generaciones: Diálogo, empatía y resolución de conflictos. *MSC Métodos De Solución De Conflictos*, 4(6). Recuperado a partir de <https://revistamsc.uanl.mx/index.php/m/article/view/76>

Palabras clave: *Programas intergeneracionales, diálogo, empatía, resolución de conflictos.*

Abstract

Since the first human settlements, coexistence between people of different generations has been an inherent condition of the human being. In the course of the last decades, studies of intergenerational relations have given more attention to the benefits and difficulties that involve the participation of people of different ages. However, in the investigations focused on the application of intergenerational programs in different community life, the attention is usually focused on the benefits of said programs, leaving in second place the study of the possible conflicts that may arise within them and the forms of conflict resolution available to its members. This research focuses on the latter aspects, based on the identification of the conflicts that have risen in the development of the activities of the research program “Prevención de la violencia: Educando para una cultura de paz a través de la participación social” (Prevention of Violence: Educating for a culture of peace through social participation), with the objective of analyzing the ways in which intergenerational programs can influence the learning process of skills and techniques for conflict resolution. The methodology corresponds to a qualitative paradigm, using a case study of where the population is made up of three generations: children, university students (young adults) and senior citizens. The results show the importance of dialogue and empathy as fundamental elements in conflict resolution.

Keywords: *Intergenerational programs, dialogue, empathy, conflict resolution.*

1. INTRODUCCIÓN

Desde los primeros asentamientos humanos la convivencia entre personas de distintas generaciones ha sido una condición inherente a la organización familiar, comunitaria y social del ser humano, permitiendo la transmisión de saberes, formas de vida, tradiciones y el cuidado mutuo entre los individuos. En el transcurso de las últimas décadas, los estudios de las relaciones intergeneracionales en los ámbitos familiares, educativos, comunitarios, de salud

y laborales, han prestado cada vez mayor atención a los beneficios y dificultades presentes en las actividades que involucran la participación de personas de distintos rangos de edades.

No obstante, en las investigaciones centradas en la aplicación de Programas Intergeneracionales en estudios comunitarios, la atención suele centrarse en los beneficios de dichos programas, dejando en segundo término el estudio de los conflictos que pueden presentarse al interior de los mis-

mos y las formas de solución de conflictos de las que disponen sus miembros. La presente investigación se enfoca en estos dos aspectos, partiendo de la identificación de los conflictos surgidos en el desarrollo de las actividades del programa “Prevención de la violencia: Educando para una cultura de paz a través de la participación social”, con la intención de analizar las formas en que los Programas Intergeneracionales pueden incidir en el proceso de enseñanza-aprendizaje de habilidades y técnicas para la resolución de conflictos.

2. ANTECEDENTES

Diversas investigaciones han reportado los aspectos positivos de las relaciones intergeneracionales en países tales como: Argentina, Chile, Colombia, Estados Unidos de América, Inglaterra, México, República de Malawi, Uruguay y Suecia, entre otros (Larkin et al., 2004; Aedo et al., 2022). Dentro del ámbito comunitario, las relaciones intergeneracionales han dado lugar al desarrollo de una gran variedad de Programas Intergeneracionales, cuyos ejes en común han sido la búsqueda del fortalecimiento de las relaciones, la solidaridad y la cooperación entre miembros de distintas generaciones (Gutiérrez & Sánchez, 2013; Aedo et al., 2022).

Si bien existen diversas propuestas de lo que son los Programas Intergeneracionales, una de las más aceptadas y difundidas ha sido la acordada en abril de 1999 por el Consorcio Internacional para los Programas Intergeneracionales, que los define como “vehículos para el intercambio determina-

do y continuado de recursos y aprendizaje entre las generaciones mayores y las más jóvenes con el fin de conseguir beneficios individuales y sociales” (citado en Sánchez & Díaz, 2005, p. 394). Por su parte, el Consejo Nacional sobre el Envejecimiento norteamericano [National Council on Aging] (citado en Sánchez & Díaz, 2005), menciona que los Programas Intergeneracionales son actividades que incrementan la cooperación, la interacción y el intercambio entre dos generaciones, generalmente no adyacentes, que se benefician mutuamente de compartir habilidades, talentos, conocimientos y experiencias.

Al respecto, Sánchez & Díaz (2005) enfatizan el hecho de que el intercambio entre ambas generaciones “va más allá de la coincidencia espacial” (p. 395) porque lo que se busca es enriquecer la vida de los participantes, de manera tal que se contribuya a abordar cuestiones comunitarias y sociales mientras se aprovechan los recursos positivos que las personas jóvenes y mayores tienen para ofrecerse entre sí y a sus entornos (Generations United, 2021). Los beneficios de los Programas Intergeneracionales reportados en la literatura pueden referirse a cada una de las generaciones o bien, ser compartidas por dos o más grupos generacionales. La **Tabla 1.** muestra algunos de ellos.

Tabla 1.
Beneficios de los Programas Intergeneracionales

Para niñas y niños	Para jóvenes	Para adultos mayores	Para todas las generaciones
*Mejoran su comportamiento, confianza en sí mismos y autoestima.	*Las experiencias y sabiduría que les comparten les permite tener un mayor criterio para tomar decisiones.	*Mejoran la actividad física, cognitiva y social, favoreciendo su salud de una manera integral.	*Favorecen el entendimiento, cooperación y aprendizaje entre generaciones.
*Desarrollan actitudes relacionadas con los sentimientos de ayuda y cooperación hacia los adultos mayores.	*Tienen la oportunidad de deconstruir prejuicios y estereotipos con respecto al proceso de envejecimiento.	*Fortalecen la independencia y autonomía, con lo cual disminuyen los niveles de estrés, ansiedad, depresión y los sentimientos de soledad y aislamiento.	*Promueven el desarrollo y la participación social a partir de una mayor comprensión de los problemas sociales.
*Mejoran el compromiso y el aprovechamiento académico.	*Pueden conceptualizar la vejez como un proceso digno y valorar las aportaciones de los adultos mayores.	*Mejora su autoestima, memoria, la capacidad para hacer frente a las enfermedades y amplían sus redes de apoyo.	*Fortalecen el sentido de pertenencia a la comunidad.
*Disminuyen las probabilidades de incurrir en deserción escolar.	*Disponen de modelos e información que les permite construir su identidad cultural y aprender del pasado.	*Adquieren un rol más activo y protagónico al enseñar y transmitir su sabiduría y experiencias de vida.	*Se nutren los conocimientos compartidos acerca de la historia local, favoreciendo la construcción de una identidad comunitaria.
*Disminuyen las probabilidades de comenzar a consumir alcohol y drogas ilegales.	*Tienen la oportunidad de observar modelos que han incidido positivamente en sus comunidades.	*Son reconocidos como portadores de su cultura, lenguaje, valores y tradiciones.	*Promueven comunidades sostenibles y reducen la exclusión social.

*Disminuyen los sentimientos de soledad y aislamiento, al tiempo que se favorece el acceso a redes de apoyo.

*Fortalecen la oportunidad de adquirir otros idiomas y formas de vida.

*Disminuyen las probabilidades de comenzar a consumir alcohol y drogas ilegales.

*Mejoran su apetito, experimentan menos caídas y dependen menos de un bastón.

*Aumenta su bienestar psicológico y social.

*Favorece el bienestar integral de los individuos.

Elaboración propia con base en: Kaplan et al. (2004); Raynes (2004); MacCallum et al. (2006); Gutiérrez & Hernández (2013); Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (2017); Greathouse et al. (2019); Generations United (2021) y Aedo et al. (2022).

Como puede apreciarse, los beneficios de los Programas Intergeneracionales abarcan múltiples dimensiones, como los son: los logros académicos; la prevención del uso de sustancias nocivas; la salud física, cognitiva y psicológica; el bienestar social; la calidad de vida; la seguridad y acceso a redes de apoyo, entre otros. No obstante, lo anterior no excluye que dentro de las actividades cotidianas de los Programas Intergeneracionales se presenten situaciones que deriven en conflictos, y que éstos puedan llegar a interferir tanto en el desarrollo de dichos programas, como en las posibilidades que tienen las personas de beneficiarse de ellos.

De acuerdo con Lederach (2014), podemos entender al conflicto como un proceso disruptivo en el flujo natural de las relaciones establecidas entre dos o más individuos que perciben sus metas como mutuamente incompatibles. Como tal, se considera que los conflictos son una condición inherente a la convivencia entre los individuos, sin embar-

go, esto no significa que deban ser considerados como problemas irresolubles, sino que tienen el potencial de generar cambios que mejoren las relaciones y la dinámica de un determinado sistema social.

Por lo que respecta al estudio de las relaciones intergeneracionales, autores como Kaplan et al. (2004) y Belando-Montoro (2015) destacan que los conflictos intergeneracionales más frecuentes son originados por:

- Dificultades en los procesos de comunicación entre generaciones, ya sea debido a causas físicas o porque el léxico y los significados asociados a las palabras no son los mismos para cada grupo.
- Dificultad para escuchar y entender el punto de vista de los miembros de otras generaciones. Las generaciones mayores pueden llegar a sentir que sus ideas ya no son vigentes ni aceptadas, lo que puede originar tristeza y depresión.

- Dificultad para ponerse de acuerdo en algún tema, lo que puede conllevar tensiones entre ambas generaciones.
- Sentir que se pertenece a una generación “invisible” y poco reconocida.
- Discriminación por edad: debida a los estereotipos negativos asociados a la vejez, como la percepción de que las personas mayores son incapaces de adaptarse a las innovaciones o de que económicamente no son tan activas y productivas como un joven. Estos estereotipos están presentes incluso en redes sociales, como lo demostraron Levy et al. (2014), quienes estudiaron los comentarios relacionados con los adultos mayores en 84 grupos de Facebook; entre los resultados, reportaron que el 74% de estos comentarios los criticaba, el 27% los infantilizaba y el 37% deseaba prohibir su participación en actividades públicas, como el ir de compras.

En este sentido, es importante mencionar que los estereotipos negativos asociados a la vejez afectan no sólo a los adultos mayores, sino que tienen repercusiones en otros grupos generacionales y en la sociedad en general porque las personas de todas las edades suelen ajustar su comportamiento a los estereotipos sociales, lo cual puede afectar la forma en como se experimenta tanto la propia vejez como la de otras personas: por una parte se desvaloriza al grupo de los mayores y el deseo de pertenecer a este grupo; y por la otra, se sobrevalora la juventud (Belando-Montoro, 2015; Rebollo & Paz, 2019). Estos factores elevan el riesgo

de que se presente: maltrato y negligencia en el cuidado de los adultos mayores; discriminación laboral, social y sanitaria; falta de infraestructura adecuada en los espacios públicos y una insuficiencia de políticas públicas centradas en promover el bienestar de las personas de la tercera edad.

Específicamente en el área de los Programas Intergeneracionales, hasta donde fue posible extender la búsqueda, existen pocas investigaciones que abordan el conflicto intergeneracional en el ámbito comunitario. Los dos trabajos más cercanos son los reportados por Rodríguez (2009) y por Rebollo & Paz (2019), el primero de ellos desarrollado en la comunidad de La Ceiba, en el municipio de Santiago de Cuba, en Cuba; y el segundo en la comunidad rural Villa Lucía, en Córdoba, Argentina. Entre las variables que originan los conflictos en las comunidades se encuentran: falta de comunicación entre los miembros de las familias; conductas por parte de los jóvenes socialmente no aceptadas por generaciones mayores; problemas de vivienda; rupturas de las transmisiones y de los modos de reproducción social de las generaciones; falta de reconocimiento de los deseos, prácticas, necesidades y demandas de los jóvenes; escasa articulación entre la gestión y las demandas de los jóvenes.

Por su parte, Rodríguez (2009) enfatiza que los conflictos se originan porque cada generación “defiende sus propias normas e intereses en correspondencia con el contexto histórico-social en el que se desenvuelve” (p.16). Así mismo, menciona que entre las consecuencias que tienen los conflictos generacionales están las crisis familiares, la

pérdida de la autonomía de los miembros de la familia directamente implicados en los conflictos, y la soledad y el aislamiento como una forma de protección ante determinadas conductas violentas. Por último, Rodríguez (2009) señala que el estudio de los conflictos a nivel familiar, evidencia el surgimiento de los conflictos vecinales “los cuales tienen una repercusión severa en la interacción social de los vecinos de la comunidad estudiada, y afectan paralelamente las relaciones de amistad, solidaridad, comprensión y tolerancia que tienen lugar dentro del barrio” (p.21).

3. OBJETIVOS

Dados los beneficios anteriormente presentados de los Programas Intergeneracionales y con la intención de contribuir al estudio de la resolución de conflictos al interior de los mismos, la presente investigación se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿de qué formas los Programas Intergeneracionales pueden incidir en el proceso de enseñanza aprendizaje de las habilidades y técnicas para la resolución de conflictos?

En concordancia, el objetivo general de investigación es analizar las formas en que los Programas Intergeneracionales pueden incidir en el proceso de enseñanza-aprendizaje de habilidades y técnicas para la resolución de conflictos. Los objetivos específicos centran su atención en observar dicho proceso en tres generaciones: niñas y niños de 5 a 12 años; jóvenes de 20 a 29 años y adultos mayores de 60 años. Cabe mencionar que los grupos de niños y adultos mayores son habitantes de comunidades cercanas al volcán Popocatepetl, en el estado de Puebla, México; en tanto que

los jóvenes adultos son estudiantes universitarios que se encuentran cursando sus últimos semestres de licenciatura. Todos ellos son participantes del programa “Prevención de la violencia: Educando para una cultura de paz a través de la participación social”, mismo que será descrito a continuación.

4. CONTEXTO

La presente investigación se encuentra enmarcada en el proyecto de investigación “Prevención de la violencia: Educando para una cultura de paz a través de la participación social”, conocido por sus integrantes como “Cultura de Paz”. Dicho proyecto surge en el año 2000 con el objetivo de fortalecer formas de convivencia pacíficas y enseñar a prevenir la violencia mediante programas educativos extramuros que promuevan un papel activo de las personas en la sociedad. Se encuentra adscrito a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y ha sido reconocido por la Vicerrectoría de Investigación y Estudios de Posgrado (VIEP), de la BUAP, así como por otras instancias a nivel nacional e internacional.

En los últimos años, el proyecto “Cultura de Paz” ha desarrollado sus actividades principalmente en las comunidades aledañas al volcán Popocatepetl, en el estado de Puebla, México. Entre sus características destaca su carácter intergeneracional e interdisciplinario, pues cuenta con muy diversos participantes. De parte de las comunidades, asisten niñas y niños de 5 a 12 años, así como mujeres y personas de la tercera edad. Aunado a ello, el programa abre sus puertas a estudiantes universitarios de los últimos

semestres de nivel licenciatura, quienes se encuentran realizando su servicio social o prácticas profesionales¹ y son considerados como “maestros” por los miembros de las comunidades. Por último, y también como parte de la comunidad universitaria, se tiene la participación de académicos, estudiantes de intercambio y voluntarios de otros estados de México y países como: Canadá, Colombia, Estados Unidos de América, Holanda, Inglaterra, entre otros.

Dado el carácter interdisciplinario y la diversidad de participantes, el proyecto de “Cultura de paz” presenta un dinamismo particular. Tres veces por año ingresa un grupo de estudiantes universitarios que pueden provenir de muy diversas licenciaturas, tales como: antropología, arte dramático, biología, comunicación, criminología, cultura física, derecho, economía, filosofía, física, gastronomía, lingüística y literatura hispánica, música, pedagogía, psicología, sociología, entre otras. Al mismo tiempo, se cuenta con la asistencia constante del grupo de niñas y niños, y el de adultos mayores. Como resultado, las personas de la comunidad tienen la oportunidad de conocer a distintos estudiantes universitarios, quienes suelen ser originarios de estados como: Chiapas, Ciudad de México, Puebla, Oaxaca, Tabasco, Veracruz, entre otros. Cada uno cuenta con un repertorio cultural y académico muy dis-

¹ Cabe mencionar que, en el sistema educativo mexicano, todos los estudiantes de licenciatura tienen la obligación de brindar un Servicio Social equivalente a 480 horas como requisito para poder obtener su titulación. En el caso de la BUAP y la mayoría de las universidades mexicanas, también se solicita a los estudiantes realizar un periodo de Prácticas Profesionales con la finalidad de que adquieren experiencia dentro de su área de formación académica; en este caso, el número de horas es determinado por cada programa educativo.

tinto que entra en contacto con los saberes, costumbres y tradiciones de las personas que habitan en las comunidades.

Las actividades cotidianas del proyecto de “Cultura de Paz” surgen de la conjunción entre las necesidades, intereses y saberes de las comunidades, así como de las habilidades, talentos y conocimientos de los jóvenes universitarios. Cada participante es, al mismo tiempo, aprendiz y maestro dentro del proyecto. El sustento teórico que guía el desarrollo de las actividades está basado en las propuestas de *Humane Education* [Educación Humana] (Renck, 2014; Institute for Humane Education, 2020, 2023; The Humane Education Coalition, 2021), y los estudios para la paz (Bouché, 2003; Arango, 2007; Ceballos, 2013; Fernández-Herrería & López-López, 2014; Jiménez & Jiménez, 2014; Jiménez, 2017). A partir de ello, se proponen cuatro ejes principales de trabajo: estar bien con uno mismo, estar bien con los demás, respeto por todas las formas de vida y el cuidado del medio ambiente.

Aunado a lo anterior, de manera transversal se promueven actividades encaminadas hacia la prevención de la violencia y la convivencia intergeneracional. Siendo éste el punto a partir del cual emerge la observación de los conflictos presentados en las actividades cotidianas del proyecto “Cultura de Paz” y las formas de resolución de conflictos puestas en práctica por sus participantes. En este contexto, debido a la constancia de su asistencia, se seleccionaron tres grupos generacionales para integrar la presente investigación: niños y niñas; jóvenes universitarios y adultos mayores.

5. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la presente investigación corresponde a un paradigma cualitativo, que permite observar los procesos sociales en los cuales se encuentran inmersas las personas y los significados que construyen de ellos (García, 2010; Behar, 2011). El tipo de estudio es de caso y la población está constituida por tres grupos generacionales: niñas y niños de 5 a 12 años; jóvenes universitarios de 20 a 29 años y adultos mayores de 60 años, todos ellos integrantes del proyecto “Prevención de la violencia: Educando para una cultura de paz a través de la participación social”.

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de datos fueron: grabaciones en video de las actividades del proyecto “Cultura de paz”, bitácoras de campo y reportes finales escritos por los estudiantes universitarios, y las conversaciones informales. Si bien en cada grupo etario se presentan conflictos al interior y con relación a los demás grupos, a partir de los materiales recabados fue posible establecer tres categorías de análisis en las cuales se presentan conflictos con mayor frecuencia e intensidad: entre generaciones (niños y adultos mayores); entre niños; y entre estudiantes universitarios. La **Tabla 2** presenta los principales conflictos identificados en el programa.

Tabla 2
Principales conflictos identificados en el programa “Cultura de Paz”

Entre generaciones (niños y adultos mayores)	Entre niños	Entre alumnos estudiantes (considerados “maestros” en las comunidades)
Las formas de actuar y de utilizar el lenguaje que se consideran “correctas” e “incorrectas” dentro de la comunidad.	Discriminación por: color de piel, nivel socioeconómico, aprovechamiento escolar, vestimenta, etc.	Al provenir de distintas licenciaturas, sus áreas de interés, habilidades, objetivos y formas de trabajo pueden llegar a ser muy diferentes.
Lo que significa “ser respetuoso”, “faltar al respeto” o “ser grosero”.	Por no prestarse el material.	Ausencias continuas de algún integrante.
Distracción por el uso de celulares y otros dispositivos, utilizados para jugar, ver redes sociales y videos.	Por decirse groserías y molestar entre sí.	Falta de comunicación en lo referente a la organización del trabajo en equipo.
	Por no aceptar la responsabilidad de sus actos (“él/ella empezó...”).	Falta de coordinación en los horarios.

Elaboración propia.

En lo relativo a la primera categoría “Entre generaciones”, el principal conflicto deriva de aquellas formas de actuar y el uso de formas de utilizar el lenguaje que se consideran “correctas” e “incorrectas” desde la perspectiva de cada generación. En muchas ocasiones, los adultos mayores esperan que las niñas y los niños se comporten juiciosos y obedientes, lo que para las personas de la tercera edad representa hacer lo “correcto”; en tanto que para los niños, el no “quedarse quietos”, saludar sólo una vez al día y no cada que ven a una persona, o no obedecer siempre a sus mayores no representa algo “incorrecto”. De manera similar, las formas en que los niños se dirigen a sus mayores pueden llegar a ser considerados como una “falta de respeto”, especialmente cuando las personas de la tercera edad esperan que les hablen de “usted” en lugar de utilizar el “tú” u otras formas no aceptadas como “oye”.

Respecto a la construcción de significados sobre lo que es “correcto”, “incorrecto”, “respetuoso”, “irrespetuoso” o “grosero”, es importante tomar en consideración que el acceso que las niñas y los niños tienen a los dispositivos electrónicos y a Internet, les permite conocer formas de vida y sistemas de valores y creencias diferentes a los de su propia comunidad, los cuales suelen reproducir “por moda” y pueden llegar a generarles dificultades para comprender el punto de vista de sus mayores. De igual manera, el uso de celulares y tablets ha derivado en que las personas de la tercera edad sientan que están siendo ignoradas por los niños, dado que su atención está dividida entre la interacción cara a cara y los juegos, redes

sociales y videos; o, en muchas ocasiones, directamente no se presta atención a los mayores².

Dentro de la segunda categoría “Entre niños”, el conflicto que se observa con mayor frecuencia y que suele generar mayores susceptibilidades es el originado por la discriminación, ya sea por: color de piel, nivel socioeconómico, aprovechamiento escolar y/o vestimenta, principalmente.

También son frecuentes los conflictos causados por no prestarse el material o por decirse groserías y molestarse entre sí, los cuales se observan más al inicio de cada periodo de actividades o cuando un niño se integra por primera vez al grupo. Por último, se presentan los conflictos derivados de no aceptar la responsabilidad de sus actos, ya sea durante la convivencia o el desarrollo de las actividades; algunos niños utilizan la frase “él/ella empezó...” y con ello dan inicio a una escalada del conflicto sin tener la disposición de analizar el origen del conflicto y asumir la responsabilidad correspondiente.

En lo referente a la tercera categoría “Entre estudiantes universitarios”, es importante recalcar que los jóvenes provienen de distintas licenciaturas y lugares de origen, por lo que sus áreas de interés, habilidades, objetivos y formas de trabajo son muy diversas. Algunos estudiantes se inscriben en el programa de “Cultura de Paz” con la intención de transmitir directa y exclusiva-

² Este fenómeno actualmente es conocido como *phubbing*, término utilizado desde 2012 para referirse al privilegio que se da a los dispositivos móviles sobre cualquier situación que se esté desarrollando en alrededor de una persona (Capilla & Cubo, 2017).

mente conocimientos relacionados con sus estudios universitarios, en tanto que otros se interesan más por la transmisión de saberes, usos y costumbres, tradiciones y formas de vida de las comunidades de las cuales son originarios y a las que llegan. Este contraste de puntos de interés origina gran parte de los conflictos presentes en este grupo.

Otro de los motivos comunes de conflicto entre los estudiantes universitarios son las ausencias continuas de algún integrante. En este sentido, algunos estudiantes argumentan que sus ausencias son debido a que se encuentran en periodos de exposiciones, exámenes y trabajos finales; en estos casos, la dinámica del grupo puede llegar a cubrir a la persona que ha faltado. No obstante, también existen casos en los que las faltas son sistemáticas y sin previo aviso; en tales casos, el grupo suele sentir que la participación no es equitativa y que es injusto que una compañera o compañero no se desempeñe del mismo modo que los demás.

De manera similar, la falta de comunicación en lo referente a la organización del trabajo en equipo suele originar conflictos entre los universitarios. Por ejemplo, el que una persona tarde mucho o no responda los mensajes de texto, corta la posibilidad de dar continuidad o de llegar a un acuerdo sobre el tema que se esté tratando; además, suele repercutir en que se elaboran menos propuestas de trabajo y no hay un apoyo adecuado al momento de realizar las actividades. Por último, suelen reportarse conflictos debido a la falta de coordinación en sus horarios, puesto que muchos de los universitarios se encuentran a la par tomando clases, algu-

nos viven lejos de su escuela o facultad, y sus actividades cotidianas son muy distintas.

6. RESULTADOS

A partir de la organización de las categorías y los conflictos descritos en el apartado anterior, se ha observado que los participantes del proyecto “Cultura de Paz” suelen recurrir a dos elementos principales para la resolución de conflictos: el diálogo y la empatía. Dentro de las comunidades, el diálogo es visto como una forma de transmitir valores, experiencias de vida, sistemas de creencias, formas de organización social y de cómo actuar de una manera pacífica. Particularmente, las personas de la tercera edad suelen repetirlo a los más jóvenes la frase “Hablando se entiende la gente” cuando observan que una situación podría desencadenar un conflicto entre los niños o, incluso, entre los alumnos universitarios. Esta frase representa una experiencia de aprendizaje para todos porque suele ir acompañada de un consejo, una opinión o una anécdota que logra ofrecer una perspectiva más amplia sobre la situación o el conflicto en cuestión.

Un ejemplo de cómo el diálogo es empleado para tender puentes entre generaciones fueron las palabras de una integrante del proyecto perteneciente al grupo de los adultos mayores, quien es una persona muy respetada en la comunidad y reconocida por los cargos sociales que ha ocupado a lo largo de su vida. Durante un homenaje póstumo realizado en honor de una de las integrantes del grupo de la tercera edad, la persona que representaba al grupo de los mayores describió a los niños y a los

demás participantes cómo era la relación de su abuelita con sus nietos y cuán distintas son las abuelas de hoy en día. En sus palabras, resalta la importancia del valor del respeto expresado a través del uso del pronombre “usted” en lugar del “tú”, así como la transmisión de los comportamientos socialmente aceptados cuando ella era una niña:

“[A la abuela] no le gustaba que cortáramos la fruta así no’ más como fuera... nos lo tenían que cortar ellos... Pero nosotros que vamos ahí... ¡huyuy! Pero va con la varota... ¡fuuu! ¡corre! Vámonos para con mi mamá, *má me va a pegar la abuela*, y a otro día... No... la abuela pa’ Puebla y ahí voy... ahí vamos... ¿ya llegaste abuelita? *Nada de llegaste, ¿ya llegó usted?* Sí... ya, pero ya no se acuerda de que me iba a dar de varazos... la propina sí. Hay muchas cosas y ustedes también hay muchas cosas. Ora la abuelita va a Puebla o sale ahí... una playerita... un pantaloncito... el pan... muchas cosas” (Comunicación personal, junio 9, 2016).

Mediante la creación de espacios para compartir este tipo de anécdotas, las niñas y niños van aprendiendo las historias de vida de los habitantes de su comunidad, los usos y costumbres, y los cambios que se han dado en las relaciones entre niños y adultos mayores. A su vez, los estudiantes universitarios tienen la oportunidad de contrastar estas experiencias con aquellas que han formado en los entornos en los que crecieron y se han desarrollado.

De igual manera, dentro de las comunidades se observa que los participantes más jóvenes reconocen que la edad otorga una posición social importante: gracias a las múltiples experiencias que las personas mayores han tenido a lo largo de su vida, llegan a ser personas con mayor autoridad, por lo que los niños y jóvenes tienen mayor disposición a escuchar a los adultos mayores. Así, se abre la posibilidad de transmitir formas de resolución de conflictos pacíficas mediante el diálogo y se reconoce que los mayores tienen mucho que enseñar a los más jóvenes. En numerosas ocasiones, los adultos mayores comparten anécdotas, experiencias de vida o situaciones similares a las que en ese momento están ocurriendo a los más jóvenes, así, recuerdan los sentimientos que experimentaron, sus pensamientos y las decisiones que tomaron, poniendo especial énfasis en los errores que cometieron y en cómo resolverían actualmente un determinado conflicto. Estos momentos son especialmente significativos para los jóvenes universitarios, quienes suelen buscar el consejo de los mayores durante las actividades.

El segundo elemento clave para la resolución de conflictos que hemos observado es la empatía. Mediante ésta y la escucha activa, los participantes buscan comprender las emociones, sentimientos, pensamientos y actos de los demás, especialmente cuando pertenecen a distintas generaciones. Al respecto, cabe mencionar que dentro de las actividades del programa de “Cultura de Paz” se promueve el que los niños puedan compartir sus sentimientos y experiencias tanto con su grupo como con los adultos mayores, lo cual favorece el intercambio de

opiniones y puntos de vista, y promueve un mayor entendimiento de las formas de pensar y actuar de cada generación.

Ejemplo de este intercambio de sentimientos y experiencias fue una ocasión en que, durante el homenaje arriba mencionado, la nieta de la participante que había fallecido compartió una carta que le escribió a su abuelita. Al escuchar las palabras de su compañera y percibir los sentimientos de tristeza por la pérdida de una persona tan querida para ella, los niños pudieron comprender por qué se sentía tan triste y mostraron una mayor disposición para acompañarla en su duelo. La lectura de la carta también permitió que los familiares de la niña conocieran sus sentimientos con respecto al fallecimiento de su abuelita y generó que los lazos entre sus amigas más cercanas se estrecharan. A los adultos mayores, las palabras de la niña les mostraron que sus nietos, hijos y otros miembros de su comunidad y del programa de “Cultura de Paz” les quieren genuinamente, y muchos comentaron que disminuyó su miedo a ser olvidados después de su muerte.

La empatía también da lugar al fortalecimiento de las redes de apoyo y la resolución de conflictos, especialmente en situaciones de emergencia. Por ejemplo, en México, el 7 y 19 de septiembre de 2017 se vivieron dos sismos de magnitud 8.2 y 7.1, respectivamente, en la escala de Richter (Zúñiga, 2022). Durante ese periodo las comunidades cercanas al volcán Popocatepetl pudieron observar un incremento en actividad del coloso. En medio de tal situación, los niños experimentaron sentimientos tristeza, miedo

de separarse de sus padres y familiares, y temor de asistir nuevamente a la escuela. Con la intención de brindar apoyo psicosocial a las comunidades, el proyecto “Cultura de paz” organizó una serie de talleres denominados “Las rarezas de la Tierra”, en los cuales se explicó a los niños y a los adultos presentes por qué suceden los terremotos y las erupciones volcánicas; así como las acciones que se pueden tomar para resguardarse y mantener la calma.

Los talleres “Las rarezas de la Tierra” fueron, además, un espacio propicio para el diálogo intergeneracional y la empatía. Mediante actividades lúdicas y creativas, los niños y los adultos mayores intercambiaron experiencias sobre cómo habían vivido los sismos y las erupciones del volcán Popocatepetl, lo que habían hecho después, cómo contactaron a sus familiares y la información que habían visto en los noticieros. En el caso de las personas de la tercera edad, compartieron con los más jóvenes algunos eventos similares que habían vivido, como el sismo de 1999 y las ocasiones en que las comunidades han tenido que ser evacuadas debido al incremento de la actividad volcánica. A través de estos relatos, los niños se sentían comprendidos y acompañados, además de que incrementaba su percepción de seguridad porque los mayores hacían énfasis en cómo las comunidades se han unido en repetidas ocasiones para ayudarse mutuamente.

En lo que respecta a la resolución de conflictos entre estudiantes universitarios, cabe recordar que dentro de las comunidades son reconocidos como maestros, por lo que suelen ser tomados como modelos a seguir

por los niños. Esto conlleva la responsabilidad de poner en práctica las habilidades y estrategias que les permitan resolver los conflictos que surgen entre ellos de manera tranquila y pacífica; y, al mismo tiempo, les brinda la oportunidad de enseñar a los niños tales herramientas. En el primer caso, los jóvenes logran establecer un diálogo y escuchar activamente a sus compañeros cuando atraviesan por situaciones difíciles o inesperadas, optando en la mayoría de los casos por acciones solidarias para con sus compañeros. En el segundo caso, los jóvenes enseñan a los niños a respetar turnos para hablar, exponer con claridad y escuchar atentamente distintos puntos de vista, además de integrar a sus actividades juegos colaborativos en lugar de competitivos y enseñar a los niños a compartir y respetar las diferencias, entre otros.

Para los alumnos universitarios, su estancia en el proyecto de “Cultura de Paz” es una oportunidad para convivir con personas que muchas veces tienen otras formas de comunicar, pensar y experimentar la vida. Durante las actividades cotidianas pueden aprender cómo los adultos mayores transmiten valores y sistemas de creencias que ayudan a los más jóvenes a desarrollar estrategias para la resolución de conflictos, como la mediación y la negociación. En este sentido, el aprendizaje que construyen los universitarios se nutre de ser escuchas activos de las experiencias de vida de los adultos mayores. Dentro de sus bitácoras y reportes finales, varios alumnos han comentado que las opiniones y consejos que las personas de la tercera edad les han brindado, les han ayudado en su vida personal.

7. CONCLUSIONES

En conclusión, los Programas Intergeneracionales tienen múltiples beneficios para los participantes, sin embargo, es importante reconocer que durante su puesta en práctica, es posible que se presenten conflictos entre sus integrantes, ya sea entre miembros de la misma generación o de diferentes generaciones. La convivencia entre miembros de distintas generaciones permite a cada uno apreciar los saberes y generar redes de apoyo, mejorando el mutuo entendimiento. Así, se abre la posibilidad de construir sociedades intergeneracionales inclusivas y promover un envejecimiento respetado, digno y activo que beneficie a todas las generaciones.

Los resultados obtenidos en la presente investigación señalan que dentro del programa “Cultura de Paz”, el proceso de enseñanza-aprendizaje de habilidades y técnicas para la resolución de conflictos, se promueve principalmente a través del fortalecimiento del diálogo y la empatía, como elementos fundamentales para tender puentes entre generaciones y desarrollar aprendizajes significativos para los niños, las personas de la tercera edad y los estudiantes universitarios.

En lo referente a los estudiantes universitarios un componente que favorece la predisposición a resolver conflictos de manera pacífica, es el hecho de que se encuentran trabajando en equipo con un propósito en común que va más allá del cumplir con las horas reglamentadas para su Servicio Social o Prácticas Profesionales. Muchos de los es-

tudiantes ingresan al programa con la intención de aportar sus talentos y conocimientos a la construcción de una sociedad más pacífica, lo que les lleva a estar más abiertos a escuchar a sus compañeros, promover la empatía y la participación colectiva, y mostrarse solidarios entre sí.

Por último, resalta el hecho de que el conocimiento de cuáles son los conflictos más recurrentes al interior de un Programa Intergeneracional y de las dinámicas que los originan, pueden coadyuvar en la búsqueda de estrategias para resolver los conflictos de una manera pacífica. De esta manera, es muy posible que aprovechen mejor los beneficios que los Programas Intergeneracionales tienen para sus participantes.

8. PROPUESTAS

Las propuestas que emergen del trabajo presentado están encaminadas a la resolución de conflictos como un elemento que permite mejorar las dinámicas entre los miembros de un Programa Intergeneracional. Entre ellas se encuentran:

- Promover las actividades lúdicas y creativas que tengan como objetivo la transmisión de saberes entre participantes de distintas generaciones y no sólo de manera vertical.
- Dar cabida a actividades intergeneracionales centradas en la escucha activa, la expresión de la ternura y la gratitud, que promueven el entendimiento y las relaciones significativas entre generaciones.
- Dado que cada Programa Intergeneracional se lleva a cabo en un contexto

particular y tiene un diseño, estructura y puesta en práctica particulares, se sugiere realizar futuras investigaciones que analicen la tipología de los Programas Intergeneracionales y su influencia en los conflictos observados.

- Finalmente, es importante fortalecer la implementación de Programas Intergeneracionales en las comunidades de manera sostenida debido a que los cambios a nivel sociocognitivo de los niños, jóvenes y personas de la tercera edad se apoyan en factores como la convivencia cotidiana, la conformación de redes de apoyo y la reflexión compartida.

TRABAJOS CITADOS

- Aedo, G., Garcés, K. & Pichulmán, E. (2022). Personas mayores: Experiencias de relaciones intergeneracionales dentro de los países latinoamericanos. *Cuaderno de Trabajo social*, 1(19), 145-169. https://cuadernots.utem.cl/wp-content/uploads/sites/10/2023/04/Cuaderno_ts-19-Art-6.pdf
- Arango, V. (2007). Paz social y Cultura de paz. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/30445.pdf>
- Behar, D. (2011). Dilema entre los paradigmas cualitativo y cuantitativo de la investigación. Necesidad de una visión distinta. *Medisan*, 15(1), 145-149. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v15n1/san2011.pdf>
- Belando-Montoro, M. (2015). Conflicto intergeneracional y algunos caminos hacia la sociedad intergeneracional, *Prisma social*, (14), 545-573. <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353744530017.pdf>
- Bouché, J. (2003). La paz comienza por uno mismo. *Educación XXI*, (6), 25-43. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600602.pdf>
- Capilla, E. & Cubo, S. (2017). Phubbing. Conectados a la red y desconectados de la realidad. Un análisis en relación al bienestar psicológico. *Pixel Bit. Revista de Me-*

- dios y Educación*, (50), 173-185. <https://www.redalyc.org/pdf/368/36849882012.pdf>
- Ceballos, P. (2013). Educación para la paz y la democracia. *Raximhai*, 9(1), 35-48. <http://uaim.edu.mx/webraximhai/Ej-26articulosPDF/02-PedroCeballosRendon.pdf>
- Fernández-Herrería, A. & López-López, M. (2014). Educar para la paz. Necesidad de un cambio epistemológico. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, (64), 117-142. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352014000100005
- García, R. (2010). Utilidad de la integración y convergencia de los métodos cualitativos y cuantitativos en las investigaciones en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(1), 19-29. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v36n1/spu04110.pdf>
- Generations United (2021). *Making the case for intergenerational programs*. <https://www.gu.org/app/uploads/2021/03/2021-MakingTheCase-WEB.pdf>
- Greathouse, L., Morales, L. & De la Fuente, A. (2019). Prevención de la violencia: Aportes de la educación no formal para la construcción de una cultura de paz. En E. García (Ed.), *Psicopatología de la violencia: Aspectos jurídicos y evaluación criminológica* (42-65). Ciudad de México: Manual Moderno.
- Gutiérrez, M. & Hernández, D. (2013). Los beneficios de los programas intergeneracionales desde la perspectiva de los profesionales. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (21), 213-235. <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135029517010.pdf>
- Institute for Humane Education. (2020). La guía solucionadora para educadoras y educadores que quieren cambiar el mundo. https://humaneeducation.org/wp-content/uploads/2021/08/SG_Spanish.pdf
- Institute for Humane Education. (2023). *What is Humane Education?* <https://humaneeducation.org/what-is-humane-education/>
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (15 de diciembre de 2017). Los beneficios de las relaciones intergeneracionales en las personas adultas mayores [Blog]. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/inapam/articulos/los-beneficios-de-las-relaciones-intergeneracionales-en-las-personas-adultas-mayores>
- Jiménez, F. (2017). Paz ecológica y Paz gaia: Nuevas formas de construcción de paz. *Revista de Cultura de Paz*, 1, 7-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7214126>
- Jiménez, F. & Jiménez, F. (2014). Una historia de la investigación para la paz. *Historia Actual Online*, (34), 149-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4851747>
- Kaplan, M., Higdon, F., Crago, N. & Robbins, L. (2004). Futures Festivals: An Intergenerational Strategy for Promoting Community Participation. En E. Larkin, D. Friedlander, S. Newman & R. Goff (Eds.). *Intergenerational Relationships: Conversations on Practice and Research Across Cultures*. New York: The Haworth Press.
- Larkin, E., Friedlander, D., Newman, S. & Goff, R. (2004). *Intergenerational Relationships: Conversations on Practice and Research Across Cultures*. Nueva York: The Haworth Press.
- Lederach, J. (2014). *The little book of conflict transformation*. Nueva York: Good Books.
- Levy, B., Chung, P., Bedford, T. & Navrazhina, K. (2014). Facebook as a Site for Negative Age Stereotypes, *The Gerontologist*, 54(2), 172-176. <https://www.semanticscholar.org/paper/Facebook-as-a-site-for-negative-age-stereotypes.-Levy-Chung/59ba28c493010fdbd-33718b56e6fe1c99f547f65>
- MacCallum, J., Palmer, D., Wright, P., Cumming-Potvin, W., Northcote, J. Brooker, M. & Tero, C. (2006). *Community Building Through Intergenerational Exchange Programs: Report To The National Youth Affairs Research Scheme (NYARS)*. National Youth Affairs Research Scheme. https://www.researchgate.net/publication/279509787_Community_building_through_intergenerational_exchange_programs_Report_to_the_National_Youth_Affairs_Research_Scheme_NYARS
- Raynes, N. (2004). Where We Are Now with Intergenerational Developments: An English Perspective. En E. Larkin, D. Friedlander, S. Newman & R. Goff (Eds.). *Intergen-*

erational Relationships: Conversations on Practice and Research Across Cultures (238-248). New York: The Hawthorth Press.

Rebollo, S. & Paz, M. (2019). ¿Jóvenes vs adultos? El desarrollo local y la salud comunitaria como un tándem estratégico. *Revista Pilquen. Sección Ciencias Sociales*, 22(3), 83-92. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-31232019000300007

Renck, M. (Ed.) (2014). *Teaching Compassion: Humane Education in Early Childhood*. New York: Springer.

Sánchez, M. & Díaz, P. (2005). Los programas intergeneracionales. En S. Pinazo y M. Sánchez, *Gerontología: Actualización y nuevas propuestas* (393-432). Madrid: Pearson Education.

The Humane Education Coalition. (2021). Core componets of humane education. https://www.prosocialacademy.org/_files/ugd/cdf752_0257babe0506488787e-8a4387cb49d3d.pdf

Zúñiga, I. (19 de septiembre de 2022). Sismos de 2017: ¿Cómo avanza la reconstrucción en México? *Deutsche Welle*. <https://www.dw.com/es/terremotos-de-2017-c%C3%B3mo-avanza-la-reconstrucci%C3%B3n-en-m%C3%A9xico/a-63173405>

Louise Mary Greathouse Amador

Profesora-Investigadora de Tiempo Completo en el Posgrado de Ciencias del Lenguaje, del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades “AVP” (ICSyH-AVP), de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel II (CONAHCyT), además de pertenecer al Padrón de Investigadores de la Vicerrectoría de Investigación y Estudios de Posgrado de la BUAP. Es responsable del Cuerpo Académico CA-330 “Prevención de la violencia: Educando para una cultura de paz a través de la participación social”, y coordinadora del proyecto de investigación

del mismo nombre. Sus líneas de investigación se centran en el área de “lenguaje y vida social”, entre los temas que aborda se encuentran: educación para la paz; prevención de la violencia; resolución pacífica de conflictos, entre otros. Correo electrónico louisa33@mac.com

Alejandra Justin de la Fuente Laudo

Candidata a Doctora en el programa de Ciencias del Lenguaje en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades “AVP”, de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP); Maestra en Ciencias del Lenguaje y Licenciada en Psicología por la misma universidad. Desde el año 2016 ha colaborado en el proyecto de investigación “Prevención de la violencia: Educando para una cultura de paz a través de la participación social”. Sus áreas de investigación se centran en los estudios para la paz, la educación para la paz y la prevención de la violencia. Correo electrónico: a.justindf@gmail.com

Beatriz Gutiérrez Müller

Doctora en Teoría Literaria por la UAM-Iztapalapa, México. Es profesora e investigadora del Posgrado en Ciencias del Lenguaje del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades “Alfonso Vélez Pliego” de la BUAP desde 2015. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I (CONAHCyT) y cuenta con la certificación “Perfil Deseable” que otorga la Secretaría de Educación Pública, además de que pertenece al Padrón de Investigadores de la Vicerrectoría de Investigación y Estudios de

Posgrado de la BUAP. Correo electrónico:
inclusionyculturadepaz@gmail.com