



Adopta una actitud pacífica

Solmar Mileidy Estupiñan Toloza
Viviana Katherine Villota González
Estudiantes del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Fuente: pixabay.

Resumen

A lo largo de la vida, los seres humanos se enfrentan a diferentes dificultades que afectan el desarrollo social en los miembros de una comunidad, estos surgen de las divergencias existentes en las esferas familiares, educativas o laborales; a causa de emociones, comportamientos, opiniones o necesidades que pertenecen a la individualidad de cada ser, emergen de esta forma disputas o conflictos entre los miembros de una sociedad por defender sus creencias políticas, religiosas y culturales, afectando la armonía entre los miembros de una misma esfera social. De esta forma, el conflicto puede presentarse de manera natural o esporádica al ser el hombre un ser fiel a sus emociones, pensamientos y creencias, esto no quiere decir que el conflicto sea aceptable y perdurable, de otra forma se convierte en una situación moldeable que puede manejarse a través del diálogo, la escucha activa, la comunicación y aceptación de los diferentes puntos de vista.

Es así como surge la necesidad de implementar un proyecto en Casa de Justicia Bomboná, enfocada a la resolución pacífica de conflictos, siendo esta la mayor problemática presente tanto a nivel social comunitario como individual; este trabajo se realizó a través de talleres que pretendían promover el buen trato y evitar el conflicto, y también a través de asesorías psicológicas con técnicas de relajación, control de ira y estrés. La metodología utilizada se basó en: revisión documental de los casos que se atienden en la Casa de Justicia y de los proyectos ya realizados por otros practicantes en el área de Psicología, conversatorios por medio de entrevista semiestructurada con la Psicóloga de Comisaría de Familia y de Casa de Justicia.

Finalmente, se buscó potenciar una visión positiva frente al trabajo comunitario e individual, enfocado en brindar estrategias que contribuyan a la resolución pacífica de conflictos, pues se pudo evidenciar que al brindar estrategias que generen el bienestar emocional y social de las comunidades, se aporta de forma significativa a mejorar la calidad de vida de las personas, ejerciendo en la población seguridad, autonomía y fortalecimiento de los valores en la sociedad.

Palabras clave: conflictos, resolución pacífica de conflictos, sistemas de promoción y prevención.

Introducción

La sociedad actual ha buscado investigar las diferentes causas que generan un conflicto y, a su vez, cómo poder solucionarlo.

En Colombia existen diferentes situaciones y problemáticas concernientes a los diferentes tipos de conflicto, sobre todo aquellos conflictos sociales que afectan las esferas familiares, laborales e institucionales en la sociedad. De acuerdo a lo mencionado, Bonilla (1998, citado por Alvarado, 2003, p. 3), considera el conflicto como “una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos”. En otras palabras, el conflicto puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles.

Según el conocimiento común, el conflicto está en todos los contextos; es de interés buscar soluciones rápidas pero sobre todo eficaces y asertivas para solventar de manera pacífica dichos conflictos, que implican la práctica de una serie de herramientas que permiten manejar los conflictos de manera creativa, constructiva y no violenta, para sensibilizar a la comunidad acerca de los procesos que permitan solucionar de manera pacífica los conflictos, prevenir y controlar situaciones problemáticas a nivel familiar, social, escolar, institucional, entre otros.

De esta manera y como consecuencia de los diferentes tipos de conflictos presentes en la sociedad colombiana, surge la Casa de Justicia, con el fin de brindar atención, servicios de orientación, justicia formal y no formal de manera gratuita a la población, buscando dar soluciones pacíficas en las situaciones de conflicto.

Por lo anterior, se considera importante dar a conocer las diferentes problemáticas que llegan a Casa de Justicia Bomboná de Pasto y, cómo desde el área de Psicología se busca brindar estrategias para solucionar pacíficamente los conflictos, así como

también fomentar el ejercicio de la misma, con el propósito de generar bienestar y mejorar la calidad de vida de las personas en sus esferas: emocional, psíquico y social.

Para la consecución de este proyecto se diseñó un plan operativo semestral, en el que se planteó un objetivo general, que buscó desarrollar acciones orientadas a la resolución pacífica de conflictos, con el fin de contribuir a la visión de la Casa de Justicia de Pasto; de igual manera, se construyeron dos objetivos específicos, el primero orientado a la atención y orientación psicológica y, el segundo a la implementación de sistemas de promoción y prevención, para así desarrollar acciones orientadas a la resolución pacífica de conflictos de las personas que acuden a esta entidad.

Para el desarrollo de este proyecto se hizo un diagnóstico que permitió conocer las principales problemáticas existentes en la Casa de Justicia; se trabajó desde el paradigma cualitativo, apoyado de atención psicológica a usuarios y seminarios talleres en instituciones educativas municipales.

Seguidamente, se encontraron que las principales situaciones en las que se debería intervenir desde la resolución pacífica de conflictos son las referidas a maltrato psicológico, verbal y físico, pautas de crianza ambivalentes y violación de los D.D.H.H.

2. Metodología

La metodología utilizada en el desarrollo del proyecto, corresponde al paradigma cualitativo. Taylor y Bogdan (1987) consideran, en sentido amplio, la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

Con el paradigma cualitativo, en este proyecto, se buscó dar razón a cada una de las problemáticas halladas en la Casa de Justicia de Bomboná, ya que permitió describir y dar explicación a cada uno de los factores que se consideren importantes para el desarrollo del mismo, brindando una visión clara y verídica de la información utilizada para el diseño e implementación del proyecto. Para identificar las problemáticas existentes en la institución, se realizó un diagnóstico a través de una entrevista semiestructurada, realizada a las oficinas de: Conciliación, Comisaría Tercera de Familia, oficina de Coordinación y oficina de Psicología de la Casa de Justicia de Bomboná.

La entrevista semiestructurada fue utilizada para recoger las narraciones emitidas por los funcionarios de esta entidad; a su vez, el proceso de recolección de información fue bidireccional, puesto que no solo se preguntó sino que el colaborador de la institución retroalimentó sus respuestas. Taylor y Bogdan (1986), señalan que la entrevista semiestructurada “son preguntas que están definidas previamente en un guión de entrevista pero la secuencia, así como su formulación pueden variar en función de cada sujeto entrevistado”.

Además, se hizo revisión de antiguos proyectos ejecutados por psicólogos practicantes en Psicología para ver qué procesos se habían adelantado y finalizado, como también cuáles de ellos habían quedado sin terminar. Una vez identificado el problema en el cual se hacía necesario intervenir, se diseñó un proyecto para dar solución al mismo.

Para poder desarrollar el proyecto de práctica y obtener buenos resultados frente a los objetivos planteados, este proyecto

se orientó en el trabajo socio-comunitario y de orientación psicológica, con el que se buscó brindar atención a la comunidad de la ciudad de San Juan de Pasto.

En el proyecto se diseñó un objetivo general y dos objetivos específicos, para así desarrollar actividades orientadas a la resolución pacífica de conflictos. Para dar respuesta a los objetivos específicos y finalmente al objetivo general, se diseñó un plan anual, el cual se conformó de: actividades, acciones, metodología, logros, indicador de logros, responsables y fechas.

El proyecto se destinó para toda la comunidad que asiste a la Casa de Justicia de Bomboná; también es importante decir que, se buscó ayuda en las instituciones educativas municipales de la ciudad de Pasto, donde se trabajó en la promoción de los D.D.H.H. La promoción de los D.D.H.H., al igual que talleres destinados a la prevención de la violencia, se realizaron en las instituciones educativas teniendo en cuenta la vulnerabilidad que existe en los estudiantes frente a los diferentes conflictos que existen en la sociedad como: SPA, bullying, acoso escolar, violación de D.D.H.H., con el fin de darles a conocer diferentes estrategias para prevenir que sus derechos se trasgreden.

Además como se había mencionado antes, se diseñaron metodologías para realizar las diferentes acciones. Con la metodología se buscó obtener herramientas claras y efectivas, por ejemplo, el primer objetivo específico, estuvo orientado a la atención psicológica y una de sus acciones hace alusión a la atención a toda la comunidad, para ello, se diseñó un plan metodológico en el que se utilizó los formatos implementados en el sistema de gestión y calidad y, a su vez, asesorías brindadas por la psicóloga de la Casa de Justicia; lo anterior con el fin de obtener una retroalimentación del caso y brindar una atención asertiva y de calidad al usuario.

Finalmente, las responsables de cada actividad fueron las psicólogas practicantes, quienes en el periodo de marzo a noviembre, implementan el proyecto en la Casa de Justicia.

3. Resultados

A continuación se presentan los resultados para cada una de las actividades planteadas en pro de promover adecuadas formas de resolución pacífica de conflictos.

Este proyecto como aparece en su objetivo general, buscó desarrollar acciones orientadas a la resolución pacífica de conflictos, con el fin de contribuir a la visión de la Casa de Justicia de Pasto.

Para poder implementar acciones en pro de la resolución pacífica de conflictos fue necesario enfocarse en dos categorías importantes, una, la atención psicológica y, dos, los sistemas de promoción y prevención.

La primera categoría que se trabajó en el proyecto fue la categoría de atención psicológica, de la cual, se desarrollaron diferentes actividades enfocadas a la atención en adultos, jóvenes, adultos mayores y niños.

La atención psicológica desde la Casa de Justicia es abordada como un “proceso mediante el cual se brinda ayuda integral a una persona en su área emocional, familiar y social para el fortalecimiento de su calidad de vida” (p. 1). Es así como

la atención psicológica brindada por el profesional, pretende facilitar al consultante que “preste atención” y sea “consciente” de su situación, para que con la ayuda del psicólogo sea capaz reconocerse y evaluar su situación.

El Servicio de Atención Psicológica (S.A.P.) de Cáceres (p. 1), conceptualiza la atención psicológica como “un servicio público dirigido a la población, se ofrece un conjunto de actividades profesionales de la Psicología”. De lo anterior, se puede sintetizar que la atención psicológica, es un servicio en el que se busca orientar a la persona, integrando visiones clínicas, socioeducativas y formativas.

Al trabajar directamente con una población que tiene diferentes problemáticas, se ha podido abordar las mismas desde las diferentes áreas de la Psicología, en especial el área Social Comunitaria, generando conocimientos, apropiación, interés, destreza, habilidades y sobre todo, sensibilización frente a la situación de violencia que se vive no solo en Nariño sino también en todo el país.

En la implementación del proyecto se atendió, en el área de Psicología, un total de 63 usuarios, entre los cuales se evidenció mayor incidencia en la población adulta con un total de 33 personas; seguidamente, adolescentes con un total de 13 personas, adulto mayor 10 y niños 7.

También se pudo caracterizar la población por género, en esta se halló que el grupo que más asiste a orientación y atención psicológica es la población femenina, con un total de 43 y, seguido la población masculina, con un total de 20 usuarios.

Teniendo en cuenta que hubo una gran incidencia de usuarios que asistieron a orientación y atención, cabe resaltar las principales problemáticas que se atendieron; entre estas: consumo de SPA, baja autoestima, infidelidad, episodio depresivo, víctimas de violencia intrafamiliar, pautas de crianza ambivalentes, falta de comunicación, problemas de conducta y bajo rendimiento académico. Estos conflictos, en su mayoría, incidían en problemas de comunicación y resolución pacífica de conflictos.

Simultáneamente a la identificación de dichas problemáticas, se llevó a cabo el proceso de orientación para cada uno de los casos que lo ameritaban. La orientación se desarrolló a través de estrategias entre las que se encontraban: 16 PF, acuerdos de convivencia, pautas de crianza, orientación en comunicación asertiva, técnicas de elaboración de duelo, herramientas para cambios de conducta, resolución pacífica de conflictos, autoconfianza y técnicas de estudios.

No solo se abordaron los casos a través de estrategias psicológicas, sino que también se realizaron remisiones a entidades competentes (EPS, Comisaría Primera de Familia y oficina de Conciliación), debido a que algunos casos que ingresan a psicología necesitan manejo con psicólogo clínico o son problemas de índole legal.

Cabe señalar que estos 63 usuarios, en su mayoría, necesitaron de seguimiento, es decir, de un plan de orientación, por lo cual se debieron programar diferentes sesiones para cada caso. En total se realizaron 273 encuentros con los usuarios que asistieron al área de Psicología.

Seguidamente, para un mejor diligenciamiento de la información, se diseñaron dos acciones entre las que se encuentran: diligenciamiento oportuno y revisión periódica de los formatos; estas acciones permitieron organizar y llevar de manera ordenada cada caso en su formato correspondiente.

El registro de asesorías psicológicas, atención u orientación y seguimiento de casos, se diligenciaron en diferentes formatos, con el fin de utilizar dicha información para el trabajo psicológico que cada situación amerita.

La modificación de los formatos permite que la información que se obtiene de casa usuario no solo se focalice en las cosas negativas de sus conflictos, sino que a su vez, se puedan conocer aspectos protectores y positivos del usuario, que ayudarán en su proceso de orientación y seguimiento. A su vez, se busca contribuir con el proceso que está llevando a cabo la Alcaldía en la Casa de Justicia, donde busca principalmente, brindar un mejor servicio a los usuarios que asisten en busca de ayuda en las diferentes dependencias que hacen parte de la misma.

En esta actividad se logró atender, en la sala lúdica de psicología, un total de 10 niños, con los que se desarrollaron actividades encaminadas a encontrar los síntomas y efectos de los conflictos vivenciados en su núcleo familiar, con el fin de trabajar con los niños y padres de manera integral y humana, en cada una de las personas del conflicto.

Las actividades lúdico-terapéuticas se realizaron a través de juegos, cuentos, conversatorios y dibujos, los cuales ayudaron a identificar el problema y síntomas en cada uno de los niños que asisten a estos en compañía de sus padres/cuidadores.

El proceso de atención que se realiza con los niños y niñas en la sala lúdica generó aumento en la participación de los menores a la sala lúdica, información más clara e importante frente a los casos que se atendían, más credibilidad y seguridad en la población hacia el proceso que se desarrolla con los niños y niñas.

El proceso de atención con los menores de edad contribuye a solucionar los conflictos pacíficamente, puesto que se les enseña a los papás y a los niños, mejores y asertivas maneras de comunicación y formas de solucionar sus conflictos. En esta actividad no solo se ayuda a los papás sino que se mejora el bienestar y la calidad de vida de los niños que se encuentran en el contexto de violencia, donde ellos son el principal síntoma de estas problemáticas.

A su vez, se buscó hacer cambios en el espacio donde está ubicada la sala lúdica (dentro de la oficina de psicología) con el objetivo de armonizar el lugar y hacerlo más propicio para atender a los niños y niñas y, que a su vez, estos se sientan en confianza y más tranquilos al interactuar con el profesional, en este caso, el psicólogo.

De igual manera, se quiso hacer el proceso de cambio físico para dejar en la institución un insumo estructural que mejorara el proceso de atención en el área de psicología y, por otro lado, dejar un aporte del proceso de práctica profesional desarrollado en la institución.

Con las actividades realizadas en cuanto a atención psicológica, se puede concluir que, se brindó a toda la comunidad que asistió en busca de orientación y atención, un espacio donde sus conflictos

y situaciones fueron abordadas de manera humana y responsable, originando el equilibrio de sus cargas emocionales, ayudándoles a minimizar sus problemas. A su vez, las estrategias planteadas para dar respuestas oportunas a los usuarios que acudían a la institución generaron mejor recepción de la información brindada por estos, por lo cual la orientación que se les daba fue asertiva y organizada, teniendo en cuenta la modificación que se les hizo a los formatos psicológicos con el fin el seguimiento en cada uno de los casos.

Cabe resaltar que se generó más afluencia en la sala lúdica, puesto que las familias y/o parejas que llevaban a los menores de edad para el trabajo terapéutico, se mostraron alegres y comprometidas con los cambios positivos que se obtenían del mismo.

Finalmente, se logra evidenciar que el proceso de atención y orientación psicológica brindado a la comunidad, ha disminuido los conflictos familiares, de pareja e individuales; información sustentada por los usuarios en el proceso de seguimiento.

La segunda categoría hace referencia a los Sistemas de Promoción y Prevención; en este se busca plantear soluciones sobre un tema o una necesidad, hay que tener en cuenta que esa necesidad tiene un antes y un después, que ocurre en un lugar y que involucra a unos y otros; por consiguiente, es importante saber cómo intervenir para que aquella situación no aparezca o si es el caso, si ya está presente, cómo actuar para que disminuya.

Para ser más práctico, en cuanto a estos sistemas, hay que aclarar la génesis o conceptualización de cada uno.

Se comenzará diciendo que la promoción, según Los Promotores de Salud de Bogotá (2013) “son las acciones de información, educación y comunicación en salud, dirigidas a la modificación de comportamientos, para el logro de estilos de vida saludable y fomentar el auto cuidado”. En este caso, podemos encontrar que el concepto de promoción es tomado como un proceso que vincula un mensaje, una herramienta para comunicar, y como último fin, un objetivo que es modificar ciertas conductas o comportamientos del individuo como el caso de este proyecto.

La primera actividad consistió en propiciar espacios de participación y pedagogía ciudadana que contribuya a la construcción de una convivencia pacífica en diferentes comunidades. Esta actividad se realizó junto con las casas móviles de la Casa de Justicia y, su objetivo principal fue propiciar espacios de participación ciudadana en diferentes corregimientos y municipios del departamento de Nariño.

El participar en estos espacios de convivencia ciudadana tuvo como fin, sensibilizar a la población asistente a las casas móviles de la Casa de Justicia Bomboná, acerca de la importancia de conocer cómo resolver un conflicto, crear en la población cultura de paz, así como también, hacer partícipe a la población de programas de prevención y adoptar modelos de intervención que promuevan el buen trato y prevengan la violencia.

La participación en las casas móviles, tuvieron lugar en el corregimiento de Catambuco y en el municipio de Pasto. Se promueve de esta forma, principios que generen en la población conciencia acerca de la importancia de conocer las habilidades para mejorar un conflicto, así como también fortalecer valores para promover el respeto entre los miembros de una comunidad y, de esta forma, prevenir escenarios de violencia.

Otra de las actividades consistió en programar y desarrollar talleres para la promoción de los Derechos Humanos en las instituciones educativas de la ciudad.

Para la realización de esta actividad se realizó un análisis descriptivo a través de talleres psicoeducativos dirigidos a octavo grado, con el fin de brindar conocimiento acerca de los Derechos Humanos y promover en los estudiantes: igualdad, respeto y tolerancia. De igual forma, se buscó incentivar a los jóvenes a adoptar actitudes positivas ante de la vida, en donde a través del conocimiento de los D.D.H.H se adopten técnicas que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica, tanto en sus instituciones como en sus hogares.

En total se programaron y desarrollaron 17 talleres en cinco instituciones: Luis Delfín Insuasty, San Juan Bosco, I.T.S.I.N, Normal Superior de Pasto y Liceo Central de Nariño, con un total general de 613 estudiantes de los cuales 262 fueron mujeres y 351 hombres.

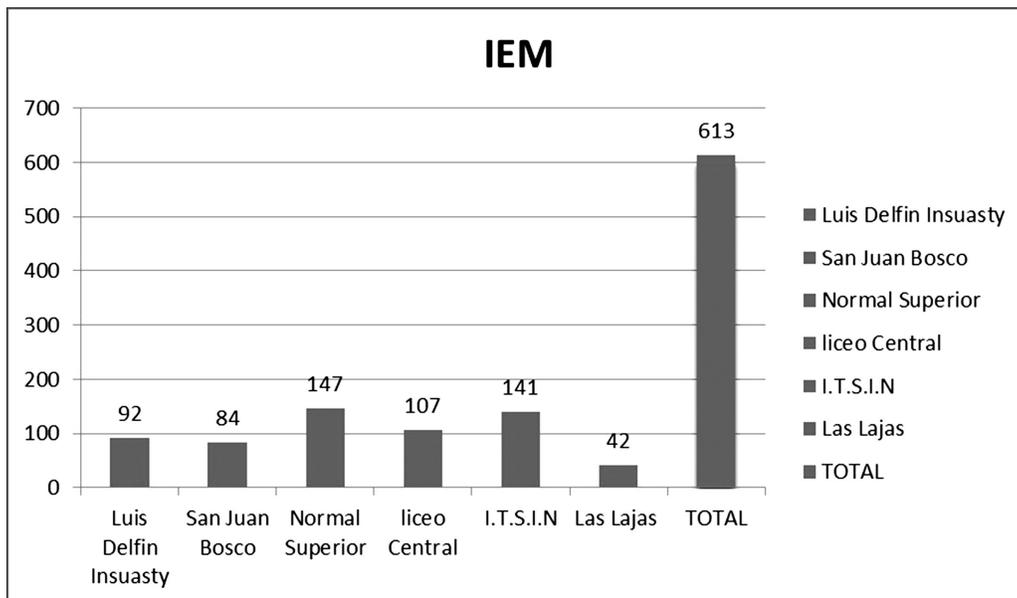
En el desarrollo de los talleres se compartieron aspectos teóricos y lúdicos, los teóricos a través de preguntas como: ¿Qué es un derecho?, ¿conocen cuáles son sus derechos?, ¿quién garantiza los Derechos Humanos?, ¿qué son los delitos de lesa humanidad? y ¿qué son los Derechos Universales? Y los lúdicos a través de canciones y videos en los que se evidenciaron aspectos en los que se trasgreden los Derechos Humanos y generan violencia.

Como resultado final, se evidenció que la mayoría de los estudiantes desconocen o tienen muy poco conocimiento acerca del significado de los D.D.H.H, cuántos derechos existen actualmente y quién se encarga de garantizar su cumplimiento.

Entre algunos de los Derechos Humanos que destacaron los estudiantes después de realizar el taller, se encuentran: el derecho a la libertad, derecho a la vida, derecho a tener un nombre, derecho a tener una familia, derecho a la libertad y derecho a la educación. Estos derechos fueron destacados en los estudiantes de acuerdo a situaciones vivenciadas en sus hogares, colegios y barrios, en donde a partir de la violación de los mismos, se generan situaciones de violencia, especialmente en la familia.

Algunos de los resultados positivos que se lograron a partir de la capacitación, fue la apropiación del tema por parte de los estudiantes, se evidenció interés y mencionan que este tipo de actividades son necesarias en las instituciones para generar conciencia en las diferentes esferas sociales y, de esta forma, evitar todo tipo de injusticias, especialmente en los más débiles.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las diferentes instituciones, se puede concluir que el desarrollar actividades referidas a temáticas de índole social, que brinde estrategias de seguridad e igualdad como son los Derechos Humanos, son de gran importancia, ya que otorga en las personas seguridad y autonomía para exigir su cumplimiento, así como también acercar a las personas, especialmente a los jóvenes a formas de vida más sanas, humanas y más respetuosas. De igual forma, el promover el conocimiento de los D.D.H.H en actividades de solución pacífica de conflictos, ayuda a la población a empoderarse de sus derechos y a conocer diferentes procesos y normas, que ligados al conocimiento de los Derechos Humanos fortalezca la visión y su rol como individuos en la sociedad, evitando diferentes tipos de abuso y poder en la sociedad.



Conclusiones

A través del trabajo realizado en el ámbito social comunitario de la Casa de Justicia, se pudo evidenciar que a través de la atención y orientación psicológica, promoción y prevención enfocada a la resolución pacífica de conflictos, se logra aportar de manera significativa a los miembros de la comunidad, ofreciendo en ellos estrategias que puedan evitar un conflicto y garanticen así su bienestar.

El trabajo de atención psicológica que se realizó con toda la comunidad de la ciudad de Pasto puede resumirse en una experiencia humanizante, puesto que estar en contacto permanente y directo con el usuario y su caso en particular, nos generó sensibilidad y compromiso hacia ellos, al brindar herramientas que contribuyeron de forma asertiva a la manera de solucionar pacíficamente un conflicto y, de esta forma, mejorar la calidad de vida en los miembros de una comunidad; el trabajo se centró en la responsabilidad y respeto por cada uno de los usuarios y su mejoría a nivel psicológico. Finalmente, estas herramientas ayudaron a solucionar, de manera asertiva, los diferentes conflictos existentes, y facilitó mejorar el proceso por el cual asistían a Casa de Justicia Bombona.

De igual manera, en el marco del desarrollo de las actividades encaminadas a la promoción y resolución pacífica de conflictos, se puede concluir que este tipo de actividades son de gran importancia en el marco social comunitario y educativo, ya que la implementación de estrategias que garantizan el bienestar emocional y social de las comunidades, aporta de forma significativa en el bienestar y calidad de vida de las personas.

Es importante, a su vez, resaltar que la construcción de escenarios dirigidos a la prevención de la violencia, la resolución pacífica de conflictos y la promoción de los Derechos Humanos, ejerce en la población seguridad, autonomía y fortalecimiento de los valores, así como también la visión de su rol en la sociedad.

De esta forma, es necesario consolidar y fortalecer este tipo de procesos, ya que se evidencia que a través de la planeación participativa con las comunidades, se fomenta una visión de desarrollo y cambio, así como también, permite conocer las necesidades de las mismas y, orientar y prevenir problemas psicosociales de forma asertiva con los miembros de la comunidad.

El consolidar estrategias enfocadas a la resolución pacífica de conflictos, tuvo resultados positivos dentro de la elaboración del proyecto tanto a nivel individual, social como relacional, entre los miembros de la comunidad.

En el proyecto se destaca la actitud y el interés de los ciudadanos al adoptar estrategias que ayuden al crecimiento personal y eviten así un conflicto, en especial la de los jóvenes, quienes fueron la población con mayor interés y participación dentro de las actividades planteadas.

Agradecimientos

Damos gracias a Dios por darnos la sabiduría y fuerzas para terminar con nuestra práctica profesional, a nuestras familias por su apoyo, paciencia y confianza, al psicólogo Diego Basante por su ayuda, crítica constructiva y compromiso, y finalmente y no menos importante, a la Universidad Mariana y a la Casa de Justicia, por brindarnos un espacio entre ellos para aprender y afianzar nuestros conocimientos.

Bibliografía

- Promotores de Salud. (2013). *Manual de Promoción y Prevención*. Bogotá, D.C.
- Servicio de Atención Psicológica (S.A.P). (s.f.). Página de Servicio de Atención Psicológica. Recuperado de <http://www.ayto-caceres.es/files/imas/12.pdf>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1986). Introducción: ir hacia la gente. En: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (pp. 15-27). México – Barcelona: Paidós.