

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVA LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



TESIS DOCTORAL:

**PROSPECTIVA SOBRE LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA EN LA UNIVERSIDAD DE
PANAMÁ COMO PROMOTORA DE LA CULTURA DE PAZ**

PRESENTADA POR:

ERICK JAVIER GONZÁLEZ GONZÁLEZ

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO

2021

**“PROSPECTIVA SOBRE LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA EN LA UNIVERSIDAD
DE PANAMÁ COMO PROMOTORA DE LA CULTURA DE PAZ”**

Aprobación de tesis:

DRA. REYNA LIZETH VÁZQUEZ GUTIÉRREZ
DIRECTORA DE TESIS

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ
DIRECTOR DEL PROGRAMA DOCTORAL EN
MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ
DIRECTOR DE POSGRADO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARO QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor(a) es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación.
2. En el caso de ideas, fórmulas, citas completas, ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, en versión digital o impresa, se menciona de forma clara y exacta su origen o autor, en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
3. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.
4. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.
5. De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UANL.

AUTOR: ERICK JAVIER GONZÁLEZ GONZÁLEZ

FECHA: JULIO DE 2021

FIRMA: _____

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo:

A Dios Todopoderoso, a Jesús y a la Virgen María por iluminarme;

A mis incondicionales padres, Elis María y Heriberto;

A mi abnegada abuela, Genarina;

A mis inseparables hermanos, Heriberto, Julissa Milagros y Milagros Jamileth;

A mis apreciados sobrinos, Rubén Alberto y Jumilissa Guadalupe;

A mi respetada tía, Norixa y mi creativa prima, Dalvis;

Al Órgano Judicial de Panamá, por la oportunidad brindada y

A quienes me apoyaron de manera anónima y desinteresada para concluir esta meta; ya que todos ustedes son pilares fundamentales de mi vida para seguir adelante y así crecer profesionalmente.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
TABLA DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.- NATURALEZA Y DISEÑO DEL ESTUDIO.....	6
1.1 Antecedentes Generales de la Problemática a Investigar	6
1.2 Descripción de la Problemática	13
1.3 Pregunta de Investigación	18
1.4 Justificación.....	18
1.5 Objetivo General.....	22
1.6 Objetivos Específicos	22
1.7 Descripción de la Hipótesis.....	23
1.8 Marco Conceptual de las Variables	24
1.9 Estudio (Tipo de estudio, instrumento y muestra que participará)	26
1.10 Matriz de Congruencia.....	28
MARCO TEÓRICO	29
CAPÍTULO 2.- LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	29
2.1 Generalidades de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.....	30
2.1.1 Concepto.....	30
2.1.2 Características.....	34
2.1.3 Tipos.....	37
2.1.4 Importancia.....	41
2.2 Nociones sobre la Mediación	44

2.2.1 Concepto de Mediación.....	44
2.2.2 Principios de la Mediación.....	47
2.2.3 Importancia de la Mediación.....	49
2.3 La Mediación Educativa	53
2.3.1 Concepto.....	54
2.3.2 Objetivos de la Mediación Educativa	60
2.3.3 Beneficios de la Mediación Educativa	64
CAPÍTULO 3.- NECESIDADES PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS	69
3.1 Equipo Coordinador de un Programa de Mediación Educativa	69
3.2 Características y Equipamiento del Espacio Físico de la Mediación Educativa	75
3.2.1 Equipamiento del Espacio Físico.....	83
3.2.2 Ejemplos de Espacios Físicos	89
3.3 Ubicación de los Intervinientes en el Espacio Físico	91
3.4 Tiempos en las Sesiones de Mediación	95
CAPÍTULO 4.- PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL	98
4.1 Integrantes de la Comunidad Educativa Universitaria	100
4.1.1 El Rol Docente.....	103
4.2 Organización de la Comunidad Educativa en la Universidad de Panamá y en el Centro Regional Universitario de San Miguelito	107
4.2.1 Breve Historia	107
4.2.2 Compromiso de la Universidad	108
4.2.3 Estructura Jerárquica y Órganos de Co-gobierno.....	110
4.3 Tipos de Apoyo para un Programa de Mediación Educativa.....	113
4.4. La Comunidad Universitaria y los Programas de Mediación.....	118
CAPÍTULO 5.- FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA	127
5.1 Ideas Preliminares de la Norma y el Régimen Disciplinario	128
5.2 Análisis de la Normativa Actual en la Universidad de Panamá	137
5.2.1 Autoridades que Pueden Imponer Sanciones	142
5.2.2 Comportamientos de los Estudiantes que Pueden Ser Sancionados.....	143

5.2.3 Precedentes Jurisprudenciales del Proceso Sancionatorio	147
5.3 Adecuación de las Normativas y Protocolos de Actuación	151
5.4 Importancia del Rol del Mediador	157
5.4.1 Concepto de Mediador	157
5.4.2 Habilidades que Debe Poseer el Mediador	159
5.4.3 La Comediación.....	166
5.4.4. Ética del Mediador.....	167
5.5. Rol del Abogado: Litigio vs Mediación.....	171
CAPÍTULO 6.- LA PACIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES.....	173
6.1 Nociones sobre la Solución Pacífica de Conflictos.....	174
6.2 El Conflicto y su Perspectiva Educativa	180
6.2.1 Noción de Conflicto	184
6.2.2 Enfoques del Conflicto.....	191
6.2.3 Principales Estilos de Afrontamiento del Conflicto	195
6.2.4 Conflictos Escolares que Son Mediables	198
6.2.5 Recomendación de Conflictos Escolares No Mediables.....	204
6.3 Modelos de Mediación que Promueven la Pacificación	206
6.4 Teorías del Aprendizaje Relacionadas con la Mediación Educativa.....	216
CAPÍTULO 7.- HABILIDADES QUE SE ADQUIEREN CON LA MEDIACIÓN EDUCATIVA	223
7.1 Concepto de Habilidades o Competencias.....	223
7.2 Clases de Habilidades	227
7.2.1 Habilidades Comunicativas (Escuchar y Hablar)	227
7.2.2 Habilidades Afectivas (Emociones y Sentimientos)	236
7.2.3 Habilidades Sociales (Relación con los Demás - Valores)	242
7.3 Beneficios o Ventajas de la Experiencia Adquirida en Mediación	250
CAPÍTULO 8.- CULTURA UNIVERSITARIA	255
8.1 Generalidades de la Cultura en el Contexto Universitario.....	256
8.2 Integración Estudiantil y Cohesión Grupal	262
8.3 La Universidad como Institución Socializadora	269

8.3.1 El Conflicto y el Proceso de Socialización Universitaria	277
8.3.2 Organización de Actividades Universitarias	283
CAPÍTULO 9.- CULTURA DE PAZ COMO META EDUCATIVA	288
9.1 Fundamento Normativo	289
9.2 Concepto de Paz	292
9.3 Principales Teorías del Estudio de la Paz	295
9.4 Concepto de Cultura de Paz	302
9.5 Objetivos de la Cultura de Paz	307
9.6 Convivencia Escolar	310
9.7 Educación para la Paz	317
9.8 Elementos de la Cultura de Paz	322
9.9 Dinámica de la Cultura de Paz	326
CAPÍTULO 10.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	332
ESTUDIO CUALITATIVO	332
10.1 Características del Diseño de la Investigación.....	332
10.2 Población y Muestra	333
10.3 Instrumento de Recolección de Información	334
10.4 Validez del Instrumento.....	335
ESTUDIO CUANTITATIVO	337
10.1 Características del Diseño de la Investigación.....	337
10.2 Población y Muestra	338
10.3 Instrumento de Recolección de Información	339
10.4 Validez del Instrumento.....	340
CAPÍTULO 11.- ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ESTUDIO CUALITATIVO.....	344
11.1 Categorización y Codificación	344
11.2 Agrupamiento de la Información Categorizada	346

11.3 Interpretación de los Resultados.....	351
CAPÍTULO 12.- ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ESTUDIO CUANTITATIVO.....	354
12.1 Alpha de Cronbach.....	354
12.2 Interpretación de los Resultados.....	355
12.3 Análisis de Relaciones e Importancia de las Dimensiones de la Mediación Educativa Universitaria.....	365
CAPÍTULO 13.- CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	374
13.1. Análisis Integrado en Cumplimiento de Objetivos	374
13.2. Análisis Integrado en Cumplimiento de la Hipótesis de Investigación.....	377
13.3. Consideraciones Finales.....	381
REFERENCIAS	387
ANEXOS.....	409

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Matriz de Congruencia	28
Tabla N°2. Principales Intangibles	36
Tabla N°3. Modelos de Mediación y Principales Particularidades	211
Tabla N°4. Etapas de los Estudios para la Paz	301
Tabla N°5. Variables en Relación con las Preguntas Formuladas en el Estudio Cualitativo	336
Tabla N°6. Variables en Relación a los Ítems Realizados en el Estudio Cuantitativo	342
Tabla N°7. Categorías por Variables	344
Tabla N°8. Ideas Concordantes de Expertos en el Estudio Cualitativo	346
Tabla N°9. Análisis de Fiabilidad del Estudio Cuantitativo	355
Tabla N°10. Opinión de Especialistas en Docencia sobre la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.....	357
Tabla N°11. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Espacios Físicos Adecuados para Sistematizar los Procesos en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz	358
Tabla N°12. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Colaboración y Apoyo Institucional en la Eficacia de la Mediación Educativa Universitaria y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz	359
Tabla N° 13. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Adecuación de Reglamentos en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.....	360
Tabla N° 14. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Solución Pacífica de los Conflictos en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para promover una Cultura de Paz.....	362
Tabla N°15. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Adquisición de Habilidades en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.....	363

Tabla N° 16. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Integración Estudiantil en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.....	364
Tabla N°17. Matriz de Correlaciones (Pearson)	366
Tabla N°18. Matriz de Componente Rotado ^a para las Dimensiones de la Eficacia de la Mediación Educativa Universitaria	368
Tabla N°19. Estadísticas de Prueba Chi Cuadrado.....	370
Tabla N°20. Análisis de Varianza de un Factor	371
Tabla N°21. Prueba de las Hipótesis y Objetivos de la Investigación desde los Resultados Cuantitativos	372

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Principales Componentes de la Mediación Educativa	54
Figura N°2. Participantes en la Mediación	173
Figura N°3. Principales Habilidades Adquiridas en la Mediación	249
Figura N°4. Relación entre los Elementos de la Cultura de Paz y la Mediación	326
Figura N°5. Valoración Atribuida a las Dimensiones de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario	357

INTRODUCCIÓN

La universidad es un lugar de encuentro de diversos saberes disciplinarios que permiten a las personas, en especial los estudiantes, prepararse profesionalmente para obtener un título académico pero también dicha formación, en pleno siglo XXI, debe tener un enfoque integral. Por ende, la existencia de conflictos va a estar latente en cada una de las actividades que se realicen pero en particular en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Frente esta realidad, es decir, ante la presencia de conflictos en la comunidad educativa universitaria en muchas ocasiones la forma de resolver los mismos no son adecuados porque se tratan de solucionar de manera informal sin darle la debida importancia o bien se aplica un proceso disciplinario que si bien puede dar como resultado una sanción, hay el riesgo que el conflicto subsista e incluso puede que se llegue a situaciones extremas para resolver dichos conflictos como es la violencia en sus diferentes modalidades.

Como la universidad es un ente formador y socializador, tiene el compromiso de que los conflictos se resuelvan de manera efectiva sin que se trastoque el proceso de enseñanza y aprendizaje como también que se mantenga una sana convivencia en la comunidad educativa. Por tal motivo, surgió el interés de investigar más a fondo sobre la eficacia que puede tener la mediación educativa en la solución de conflictos en la universidad para que así se promueva una cultura de paz. Además, se ha contextualizado dicho estudio en la realidad que se vive en la Universidad de Panamá, que es un centro educativo de formación superior oficial (o público) y en específico en el Centro Regional Universitario de San Miguelito, que es una unidad académica-administrativa que está afuera del campus central.

En este hilo de ideas, el estudio se enfoca a la solución de conflictos entre los estudiantes donde resulta viable el uso de la mediación educativa como un método alternativo de solución de conflictos; considerando que la universidad además de proveer conocimientos debe reforzar los valores como principios morales aprendidos en el hogar, por lo que es un gran

desafío alcanzar esa formación integral, ya que el futuro profesional debe tener como valor agregado a su disciplina del saber, el conocimiento de la gestión efectiva de conflictos.

Aunado a lo anterior, es un compromiso de las universidades considerar lo que establece el Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el Siglo XXI (Comisión Jaques Delors) de 1996 respecto a los cuatro tipos de aprendizajes, pero en esta ocasión se hace énfasis al “aprender a vivir juntos”, ya que si en la comunidad universitaria existen métodos efectivos para solucionar conflictos como lo es la mediación educativa, se está cumpliendo con este aprendizaje, así sea que se realice de manera transversal.

Si el futuro profesional, es decir, si a los estudiantes en el claustro universitario se les prepara para la gestión efectiva de los conflictos, su formación será integral y dichos conocimientos pueden ser replicados en cada área en que se vayan a desempeñar en el campo laboral porque los conflictos existen en cada ámbito en que se desenvuelve el ser humano, por lo que hay que saber lidiar con los mimos; y “esto a su vez implica una conceptualización diferente del rol de las universidades, al entender que éstas deben promover el desarrollo del conocimiento a partir de una interrelación de la academia en la producción social” (Sánchez Ibarra, 2001, p. 137), ya que el futuro profesional tiene el deber de aplicar sus conocimientos en la comunidad para aportar en el porvenir de su país, teniendo en cuenta que actualmente vivimos en una sociedad convulsionada y cambiante.

Para una mejor comprensión del tema investigado, se ha estructurado en trece capítulos dicho trabajo investigativo. En el capítulo uno se desarrolla la naturaleza y diseño del estudio donde se hace énfasis a los antecedentes de la problemática investigada, se describe dicha problemática y se realiza la justificación de la necesidad de llevar a cabo la presente investigación. A su vez, se elabora el objetivo general como los específicos que dan el rumbo a dicho estudio, como la descripción de las dos hipótesis planteadas, el marco conceptual de las seis variables y la matriz de congruencia que resume lo medular de la investigación.

Continuando con el desarrollo de dicha investigación en el capítulo dos se concretiza en los aspectos generales de los métodos alternos de solución de conflictos donde se hace especial mención de la mediación con un enfoque general y de la mediación educativa donde se destaca su concepto, objetivos y beneficios, teniendo en cuenta que es un instrumento para la solución pacífica de los conflictos en el contexto universitario.

De igual manera, en el capítulo tres se abordan las necesidades para la sistematización de procesos donde se plantea la necesidad de contar con un equipo coordinador para poner en marcha un proyecto de mediación educativa, las características del espacio físico que debe tener ese recinto que albergará el centro de mediación como también sus enseres, así como la ubicación que deben tener los participantes en la sala de mediación y el tiempo que se recomienda para que las sesiones de mediación sean exitosas.

En el capítulo cuatro se hace eco de la necesidad del apoyo de todos los miembros de la comunidad educativa universitaria para llevar a feliz término el proyecto de mediación educativa, destacando el rol que tienen los docentes para impulsar este tipo de iniciativas y se perciben las generalidades de la organización de la Universidad de Panamá como del Centro Regional Universitario de San Miguelito, que es el lugar en que se contextualiza la investigación.

Al mismo tiempo, en el capítulo cinco se destacan las principales normativas que regulan los conflictos en la Universidad de Panamá, así como también aquellas que hacen alusión a la mediación y se visualiza la necesidad de adecuar dichas normativas para un mejor desarrollo de la mediación educativa en dicho centro de estudios superiores. A este tenor, se resalta la importancia del rol del mediador y sus principales aspectos en su quehacer.

El capítulo seis se encamina en presentar el actual enfoque del conflicto desde una perspectiva positiva, dejando a un lado la perspectiva negativa del mismo, para así alcanzar

la solución pacífica de dichos conflictos y donde se resaltan los principales conflictos que pueden ser mediables en el contexto universitario. Por ello, se hace énfasis a los modelos de mediación que promueven la pacificación y a las principales teorías del aprendizaje, ya que cada modelo tiene sus particularidades y cada mediador escogerá el más adecuado.

De igual modo, en el capítulo siete se hace énfasis en las principales habilidades que pueden adquirir los mediados que participan en un procedimiento de mediación donde se destacan las habilidades comunicativas, afectivas y sociales que son uno de los principales beneficios de la mediación sin considerar el resultado de la misma en cuanto a si se llega o no a un acuerdo.

En el capítulo ocho se hace especial mención de la cultura universitaria con un enfoque a la dinámica de las relaciones entre los estudiantes en el contexto universitario en cuanto a su integración e identificación como grupo dentro de la comunidad universitaria y por otro lado, se desarrollan ideas generales sobre la universidad como institución socializadora.

En este hilo de ideas, en el capítulo nueve se esgrimen las ideas más importantes sobre la cultura de paz como una de las principales metas educativas que tiene la universidad y que va de la mano con la puesta en práctica de la mediación. Por tanto, se percibe su definición, sus objetivos, la importancia de la educación para la paz y se hace un análisis de la dinámica que implica la existencia de una cultura de paz.

El capítulo diez se refiere al diseño de la investigación donde se resalta el estudio tanto cualitativo como cuantitativo que le da la solidez a dicha investigación, en relación a la aplicación de los instrumentos como lo son la entrevista semiestructurada y la encuesta respectivamente, quienes a su vez recibieron la debida validez.

Desde luego, que los capítulos once y doce se refieren a los análisis de los resultados encontrados en el estudio tanto cualitativo como cuantitativo, donde se hace énfasis en la

necesidad de llevar a cabo un proyecto de mediación educativa para la solución pacífica de los conflictos en la universidad para así alcanzar una cultura de paz.

En el capítulo trece se realiza un análisis integrado de los objetivos tanto del general como de los específicos como también del cumplimiento de las dos hipótesis de la investigación y las principales consideraciones finales al culminar dicho estudio. A este tenor, se debe enfatizar que los objetivos planteados se cumplieron porque en el desarrollo de la investigación se comprobaron que los principales elementos que depende la mediación educativa para alcanzar su eficacia en el ámbito universitario son los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, la colaboración y apoyo institucional, y la adecuación de reglamentos, ya que la puesta en marcha de un proyecto de esta índole requiere de una gran logística; y a su vez se llegó a demostrar que los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz en la universidad son la solución pacífica de los conflictos, la adquisición de habilidades y la integración estudiantil, por lo que se permite inferir que toda universidad debe hacer un esfuerzo para cristalizar este tipo de proyectos cuyos beneficios robustecen el proceso de enseñanza y aprendizaje.

En definitiva, la existencia de conflictos en el contexto universitario es un hecho cierto pero la manera informal en que se abordan los mismos en la actualidad como la aplicación de un proceso sancionador de corte casi inquisitivo, no son los mejores métodos para alcanzar una solución pacífica como perdurable, por lo que se requiere la puesta en marcha de la mediación educativa porque es un método alternativo para la gestión efectiva de dichos conflictos para así generar una cultura de paz y de igual forma se logra la formación integral, con enfoque humanista y respetando los derechos humanos, de los futuros profesionales de la patria.

CAPÍTULO 1.- NATURALEZA Y DISEÑO DEL ESTUDIO.

1.1 Antecedentes Generales de la Problemática a Investigar.

La mediación es un método alternativo de solución de conflictos que tiene sus orígenes en la antigüedad y la mayor prueba de ello son algunos pasajes de la Biblia donde se hace referencia de manera directa o indirecta a dicho método alternativo. Entre las temáticas o elementos a que hacen referencia los pasajes bíblicos están la figura del mediador, saber escuchar, la solución del conflicto, control de las emociones, la paz, la reconciliación, el perdón, entre otras. Por ende, dentro los pasajes bíblicos caben resaltar los siguientes:

- ✦ “Porque hay un Dios, así mismo un mediador entre Dios y los hombres, Jesucristo hombre” (Timoteo 2:5).
- ✦ “Bienaventurados los pacificadores, porque ellos serán llamados hijos de Dios” (Mateo 5:9).
- ✦ “Así que, sigamos lo que contribuye a la paz y a la mutua edificación” (Romanos 14:19).
- ✦ “La boca del justo habla de sabiduría, y su lengua habla de justicia” (Salmo 37:30).
- ✦ “A iraos, pero no pequéis; no se ponga el sol sobre vuestro enojo” (Efesios 4:26).
- ✦ “Cuando vayas al magistrado con tu adversario, procura en el camino arreglarte con él, no sea que te arrastre al juez, y el juez te entregue al alguacil, y el alguacil te meta en la cárcel” (Lucas 12:58).
- ✦ “Y el fruto de justicia se siembra en paz para aquellos que hacen la paz” (Santiago 3:18).
- ✦ “Si es posible, en cuanto dependa de vosotros, estad en paz con todos los hombres” (Romanos 12:18).
- ✦ “Nosotros teníamos una deuda que no podíamos pagar. Él decidió pagar una deuda que no debía pagar. Y todo esto proviene de Dios, quien nos reconcilió consigo mismo por Cristo, y nos dio el ministerio de la reconciliación” (2ª Corintios 5:18).
- ✦ “No paguéis a nadie mal por mal; procurad lo bueno delante de todos los hombres” (Romanos 12:17).

- ↪ “Con toda humildad y mansedumbre, soportándoos con paciencia los unos a los otros en amor” (Efesios 4:2).
- ↪ “No nos cansemos, pues, de hacer bien; porque a su tiempo segaremos, si no desmayamos” (Gálatas 6:9-32).
- ↪ “Por esto, mis amados hermanos, todo hombre sea pronto para oír, tardo para hablar, tardo para airarse; porque la ira del hombre no obra la justicia de Dios” (Santiago 1:19-20).
- ↪ “El labio veraz permanecerá para siempre; mas la lengua mentirosa sólo por un momento” (Proverbios 12:19).
- ↪ “Soportándoos unos a otros, y perdonándoos unos a otros si alguno tuviere queja contra otro. De la manera que Cristo os perdonó, así también hacedlo vosotros” (Colonenses 3:13).

De allí que, la mediación no es un método alternativo de solución de conflictos nuevo pero con el pasar del tiempo el ser humano se olvidó de que existía porque los conflictos se empezaron a solucionar de manera violenta o las personas preferían arreglar sus diferencias ante un Juez o la autoridad competente para que decidiera la controversia, donde una parte ganaba y la otra perdía. Incluso, en pleno siglo XXI muchas personas tienen en la mente que la mejor forma de resolver sus conflictos es la judicialización del proceso sin prever sus consecuencias a largo plazo o el impacto que generará la decisión que un tercero vaya a tomar al respecto. Lo anterior ha fomentado la cultura del litigio.

En este hilo de ideas, dentro de los tipos o clases de mediación se encuentra la mediación escolar o mediación educativa que es un instrumento que ayuda a construir una cultura de paz entre los miembros de una comunidad educativa que se integra, principalmente, de estudiantes, docentes, administrativos, directivos, padres de familia y las demás personas o instituciones que le rodean, que contribuyen en distintos sentidos en el proceso de enseñanza y aprendizaje como también en la formación integral de los estudiantes.

Por ende, la mediación escolar “es la que se emplea en las instituciones educativas para solucionar los conflictos entre los estudiantes, entre los estudiantes y el plantel docente, entre los mismos docentes y/o directivos y los grupos mencionados con anterioridad” (Ripol-Millet, 2001, p. 51, citado por Cabello Tijerina, 2012, p. 205).

Entonces se puede entender “la mediación educativa como algo más que un procedimiento para la resolución de conflictos. La mediación implica un dispositivo que permite a las partes, con la ayuda del mediador, pensar sobre el conflicto, reflexionar, hacerse protagonistas del mismo para diseñar estrategias consensuadas y conseguir lo que necesitan” (Calvo Pereira & Rueda Santiago, 2010, p. 101). Por lo anterior, la mediación educativa es una herramienta para transformar la manera en que se resuelven los conflictos en el ámbito educativo con el objetivo de lograr la pacificación entre las partes involucradas como de alcanzar una sana convivencia.

En Panamá con el Decreto Ley N°5 de 8 de julio de 1999, “Por la cual se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación”, se regula formalmente la mediación, por primera vez en la historia en Panamá, pero de forma general, es decir, una normativa estándar que puede ser aplicada en diversas áreas o situaciones a mediar como en los conflictos en el área de familia, civil, comercial, escolar, salud, entre otras.

La mediación en Panamá desde finales de la década de 1990 hasta la fecha se le ha tratado de dar un sitio dentro de la solución de los conflictos, por lo que se han expedido normativas jurídicas sobre mediación en diferentes áreas específicas, tratándose de regular cada especialidad de la mediación, como por ejemplo:

- ✦ La Ley N°41 de 1 de julio de 1998, “General de Ambiente de la República de Panamá” promueve la mediación ambiental.
- ✦ La Ley N°19 de 11 de junio de 1997, “Por la cual se Organiza la Autoridad del Canal de Panamá” y el Acuerdo N°23 de 22 de marzo de 2004 “Por el cual se aprueba el

Reglamento de Mediación de la Junta de Relaciones Laborales” fomenta la mediación en conflictos laborales entre trabajadores con las autoridades gerenciales.

- ⇒ El Decreto Ejecutivo N°279 de 14 de noviembre de 2006 “Por el cual se reglamenta la Ley 26 de 29 de enero de 1996, reformada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, que reorganiza la estructura y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos” exhorta a la mediación en conflictos suscitados entre empresas prestadoras de servicios públicos.
- ⇒ El Código Procesal Penal (Ley N°63 de 28 de agosto de 2008) regula la mediación penal.
- ⇒ La Ley N°59 de 8 de octubre de 2010, “Que crea la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, unifica las competencias de la Dirección General de Catastro, la Dirección Nacional de Reforma Agraria, el Programa Nacional de Administración de Tierras y el Instituto Geográfico Nacional Tommy Guardia y dicta otras disposiciones” impulsa la mediación en la adjudicación de tierras.
- ⇒ La Ley N°55 de 23 de mayo de 2011, “Que adopta el Código Agrario de la República de Panamá” (Modifica la Ley N°37 de 21 de septiembre de 1962, que adoptó el Código Agrario) implementa la mediación agraria.
- ⇒ La Ley N°16 de 17 de junio de 2016, “Que instituye la justicia comunitaria de paz y dicta disposiciones sobre mediación y conciliación comunitaria” desarrolla la mediación comunitaria.

Sin embargo, se debe aclarar que las normativas que regulan la mediación en determinada área existen en papel pero no está funcionando en la práctica.

La mediación escolar no se encuentra regulada concretamente en una normativa especial en Panamá en la actualidad. Por ende, el Ministerio de Educación como máxima autoridad de la educación en los niveles de pre-escolar, primaria, pre-media y media ha ofrecido seminarios en mediación escolar a los docentes en las capacitaciones de verano o en

receso escolar (vacaciones) para que conozcan dicha temática, pero no se ha elaborado, así sea en borrador, ninguna propuesta para regular la mediación escolar para ser aplicada en los centros educativos o implementar programas pilotos, a pesar de que es un tema pendiente a tomar con seriedad dado los múltiples conflictos que convergen en un centro educativo y considerando que abriendo procesos disciplinarios para aplicar una sanción no se resolverán de la mejor manera dichas problemáticas.

A nivel superior y especialmente en las cinco universidades oficiales o estatales de Panamá que son: Universidad de Panamá (creada en 1935), Universidad Tecnológica de Panamá (creada en 1981), Universidad Autónoma de Chiriquí (Creada en 1995), Universidad Especializada de las Américas (creada en 1997) y la Universidad Marítima Internacional de Panamá (creada en 2005), en sus respectivas leyes, estatutos y reglamentos no se menciona o establece la mediación como un método alternativo de solución de conflictos de manera concreta, las normativas solamente se enfocan en regular el proceso sancionatorio por faltas disciplinarias cometidas por estudiantes, profesores y administrativos.

Cabe resaltar las principales normativas que sustentan la vigencia actual de las universidades oficiales en Panamá y son las siguientes: La Ley N°24 de 2005 y el Estatuto Universitario de 2008 de la Universidad de Panamá; la Ley N°17 de 1984 y el Estatuto Universitario de 2001 de la Universidad Tecnológica de Panamá; la Ley N°26 de 1994 y el Estatuto Universitario de 2001 de la Universidad Autónoma de Chiriquí; la Ley N°40 de 1997 y el Estatuto Universitario de 2020 de la Universidad Especializada de las Américas; y la Ley N°81 de 2012 y el Estatuto Universitario de 2013 de la Universidad Marítima Internacional de Panamá; pero en ninguna de estas normativas, como ya se mencionó, se señala la mediación de manera específica como un método de solución de conflictos, es decir, no se ha establecido formalmente como salida alterna.

Incluso en el año 2015 con la Ley N°52 de 26 de junio de 2015 que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior

Universitaria de Panamá (deroga la Ley N°30 de 20 de julio de 2006) que cuenta con dos órganos auxiliares de dirección y administración que son el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá y la Comisión Técnica de Desarrollo Académico, como un ente descentralizado, que pretende exigir calidad en la educación superior, en sus actividades de supervisión a las universidades del país, no promueve directa o indirectamente la mediación educativa para la solución de los conflictos en contextos universitarios, ni siquiera como un eje transversal recomendado a la universidades en la formación de los futuros profesionales para pasar de la cultura del litigio hacia la cultura de paz.

A pesar que la universidad debe ser un ente que promueve la diversidad intelectual y cultural también debe promover la solución de conflictos basada en una cultura de paz, pero lastimosamente hay fallas en la práctica educativa porque en ocasiones se ofrecen programas académicos como diplomados, especializaciones y maestrías en métodos alternos de solución de conflictos donde se incluye a la mediación pero internamente en las universidades no se practica ni se realiza ningún proyecto de mediación educativa.

En algunas universidades, especialmente las oficiales o públicas, cuentan con programas relacionados a la mediación, por ejemplo, la Universidad Tecnológica de Panamá cuenta con el Centro de Conciliación, Mediación y Arbitraje que está adscrito a la Facultad de Ciencias y Tecnología donde ofertan seminarios y diplomados, y también la Defensoría de los Universitarios (ente creado en algunas universidades como la Universidad de Panamá) que al recibir quejas o denuncias de algún miembro de la comunidad universitaria y en aras de gestionar un conflicto de manera no tradicional (para que no se abra un proceso disciplinario), tratan de mediar en dicha situación para que promover una cultura de paz.

Respecto a la Defensoría de los Universitarios de la Universidad de Panamá entre los años 2012 a 2016 se pudieron realizar seis (6) mediaciones según datos que constan en la Memoria del año 2016, publicada en marzo de 2017 por el Consejo General Universitario,

es decir, esto no representa una cifra significativa porque para el año 2016 se realizó una sola mediación cuando la Universidad de Panamá contaba con 4,391 docentes, 4,555 administrativos, 51,171 estudiantes de grado y 3,189 estudiantes de postgrado.

Comenta Fernández Herrería (1994), que podemos enfrentarnos a la existencia de conflictos visibles y conflictos invisibles en el centro educativo, los primeros se identifican como, aquellos conflictos que causan una alteración al ritmo del aula o del centro educativo, y los segundos, son aquellos que afectan frecuentemente a necesidades de los alumnos, que no se manifiestan con expresiones que atenten contra las necesidades institucionales, es decir, aquellos problemas entre los alumnos, que se podrían esconder detrás de situaciones cotidianas. Ante este panorama, los conflictos suceden a diario en los contextos universitarios por lo que deben ser gestionados de manera adecuada.

En Panamá a nivel superior no hay una regulación especial de la mediación escolar, por lo que se puede deducir que puede existir insuficiente interés de las autoridades universitarias de turno en ahondar en esta herramienta de gestión de conflictos. Incluso, las universidades tienen algunos inconvenientes al momento de ofertar diplomados, cursos de perfeccionamiento, especializaciones y maestrías relacionados a mediación o métodos alternos de solución de conflictos porque son algunos estudiantes o profesionales interesados en estudiar dichos temas por lo que en ocasiones no se reúne la cantidad mínima para abrirlos o bien por la burocracia para aprobarlos ya que deben pasar demasiados filtros.

La mediación escolar o mediación educativa en Panamá se está dando a conocer poco a poco, pero no se cuenta con el impulso que se requiere por parte de algún organismo oficial o particular que lidere dicho proyecto, por lo que la principal plataforma de información se ha estado dando a través de seminarios y diplomados a profesores de niveles de primaria, pre-media y media por parte del Ministerio de Educación; mientras

que a nivel universitario se ofrecen especializaciones y maestrías pero en contadas ocasiones.

1.2 Descripción de la Problemática.

En toda institución educativa hay conflictos, algunos con más impacto que otros o más fáciles que gestionar que otros, pero lo importante es que el proceso de enseñanza y aprendizaje cumpla su fin, sin que dichas diferencias interrumpen dicho proceso.

En las universidades los conflictos se tratan de resolver mediante una negociación directa entre las personas intervinientes evitando una escalada y así evitar recurrir a otras instancias, pero en otras ocasiones se debe utilizar el poder sancionador de la autoridad administrativa donde se tiene que abrir un proceso disciplinario y con muchas posibilidades se aplicará una sanción. No obstante, puede existir una persona sancionada pero dicho conflicto tal vez no desaparezca sino más bien agrave la situación.

Por tal motivo, en los ambientes universitarios ante una falta disciplinaria o un conflicto la primera opción que se genera es la amenaza de abrir un proceso sancionador y por ende, “en sus aspectos productores, el poder en la escuela tiende a ser normativo y los alumnos exhiben frente a él un consentimiento moral. Cuando el poder se transforma en represivo y coercitivo, el consentimiento se torna alienado” (Etzioni, 1961 citado por Schvarstein, 2004, p. 3).

Aunado a lo anterior, se percibe en el ambiente universitario una marcada cultura del litigio al momento en que aparece un conflicto, dejando a un lado la cultura de paz. Este escenario no va de la mano con la formación integral, civilizada y pacífica que debe caracterizar al futuro profesional del siglo XXI.

Sin embargo, el uso de los métodos alternos de solución de conflictos, entre ellos, la mediación parece de reducido conocimiento y por ende, de escasa aplicabilidad en los

contextos universitarios, lo que limita que los conflictos se gestionen de manera diferente y los integrantes de la comunidad educativa universitaria se distancian de la cultura de paz que debiera caracterizar a las personas que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Las universidades más allá de ofrecer contenidos a los estudiantes, deben tratar de formar en la integralidad y esto involucra el eje temático de la gestión adecuada de conflictos en cualquier disciplina del saber en que se estén preparando los futuros profesionales. Esto debido a que la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) exhorta a todas las instituciones educativas a que promuevan los cuatro pilares fundamentales de la educación que son el aprender a conocer, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a vivir juntos. Por lo que las universidades que son las formadoras de los futuros profesionales de cada país deben llevar a la práctica dicha tarea.

Sin embargo, pueden ser diversos los factores que impiden que las universidades cumplan con ese deber de promover los cuatro pilares de la educación, especialmente el aprender a convivir juntos y entre otros, puede ser por “la falta de programas de educación sobre el manejo del conflicto, la falta de una verdadera participación ciudadana, la apatía, la falta de liderazgo ante los problemas nacionales, los problemas socioeconómicos, la violencia y la intolerancia, inciden sobre el hecho de que las personas sean cada vez más incapaces de solucionar conflictos de una manera práctica y eficiente” (Araujo Gallegos, 2005, p. 21), lo que provoca que la formación universitaria no sea completa y esto se constituye en un asunto pendiente que debe resolver con prontitud la universidad del siglo XXI.

De allí que, la mediación educativa tiene relación directa con el pilar de aprender a vivir juntos porque se correlaciona con el pluralismo, la comprensión, la cooperación, la gestión efectiva de conflictos, la diversidad y la sana convivencia para alcanzar la paz, pero para poder concretizar dicho pilar, es decir, llevarlo de la teoría a la práctica se necesita transitar

de la cultura del litigio a la cultura de paz y la universidad debe jugar un rol activo ante dicho panorama.

En este sentido, Doelker (1989, citado por Alcover de la Hera, 2010, p. 19) enfatiza que “la mediación en los contextos universitarios y de educación superior es un procedimiento viable y valioso para resolver conflictos, ya que, por una parte, preserva el concepto de libertad y autonomía académicas, y por otra, permite a los miembros de la comunidad universitaria implicarse en procesos constructivos y de desarrollo para la institución”.

Por ende, para lograr que la mediación escolar sea eficaz como una herramienta que promueva la paz se requerirá determinar aquellos factores o elementos que permitan dicha eficacia, ya que conllevará también la participación de todos los miembros de la comunidad educativa; pues la adquisición del conocimiento debe ir de la mano con el desarrollo de ciertas habilidades que serán útiles para toda la vida.

Las personas, generalmente, piensan de una manera cuadrada donde procuran no salirse de esas cuatro paredes y haciendo énfasis al conflicto se tiene la idea de que una tercera persona debe decidir quién es el responsable para aplicar una sanción determinada, es decir, se enfatiza en el “ganar-perder”. No obstante, hay instrumentos que pueden trazar el camino al “ganar-ganar” como la mediación e incluso al aplicar la misma se pudiera obtener efectos positivos en el plano universitario porque se está formando a los futuros profesionales que deberán tener habilidades para hacerle frente a la vida real. Sin embargo, en muchas ocasiones todo queda en teoría, en un ideal o un proyecto fallido.

Ya no es un secreto que actos de violencia se están dando en la comunidad universitaria, lo que trastoca el tejido social académico que debe interactuar de manera civilizada, conllevando por tanto a que algunos miembros de la universidad quieran imponer esta forma de resolver conflictos y de esta manera, “la violencia aparece marcada por la necesidad de ocupar un lugar visible dentro del grupo, un lugar que les permite cierta

posición y consideración por parte de los otros; por lo tanto dichas actitudes se convierten en fuente de conflictos, en donde predominan las agresiones verbales como físicas; aquí las diferentes formas de violencia marcan el inicio de una vida escolar conflictiva tanto para la persona que es sometida como para la que propicia esta pauta de interacción debido a que la persona que asume el papel de intimidador presenta grandes carencias en cuanto a sus habilidades sociales, interaccionales y comunicativas, generando así, dificultades en la resolución de conflictos” (García, 2005 citado por Páez Cala, Roncancio Menjura, Torres Padilla, Velásquez Martínez & González Londoño, 2013, p. 8).

Se requiere mirar más allá del horizonte tradicional para resolver conflictos (uso de la agresión, una negociación directa ineficaz entre los involucrados y el proceso disciplinario) y es la mediación escolar ese otro horizonte renovador donde los conflictos se pueden gestionar de otra manera por parte de la comunidad universitaria tratando de alcanzar en ese mismo caminar la construcción de la cultura de paz. Pero en la realidad universitaria se requieren superar considerables obstáculos para alcanzar dicha meta, que no es imposible.

En este hilo de ideas, “el fomento de una *cultura de la mediación* puede contribuir a evitar la *judicialización* de la vida universitaria, al tiempo que *otorga poder* a las partes para que asuman su capacidad y su responsabilidad de resolver sus conflictos y diferencias por sí mismos, disminuyendo su *dependencia* de terceras instancias o de agentes externos a los que se transfiere el *poder* para resolver los conflictos y llegar a acuerdos” (Alcover de la Hera, 2008, p. 79). No obstante, se debe recordar que a nivel universitario la cultura del proceso disciplinario está muy marcada en aras de recalcar que las autoridades administrativas y los docentes tienen el poder, pero este enfoque en nada ayuda a construir una sana convivencia que abra el camino a la cultura de paz y en especial si se replica dicha cultura de la intimidación o litigiosidad a los futuros profesionales del país.

Aunado a lo anterior, para poder solucionar los conflictos universitarios de manera no tradicional se requiere de que las autoridades presten más atención al uso de los métodos

alternos de solución de conflictos, en especial la mediación educativa, situación que no está sucediendo actualmente porque le están prestando poca atención a dicha situación y esto está provocando que los integrantes de la comunidad universitaria tengan deficiencias en la gestión adecuada de conflictos.

Ante dicha realidad, la universidad debe reflexionar si los instrumentos o métodos que se están utilizando para resolver conflictos son realmente efectivos, ya que “la enseñanza en las escuelas de la educación formal está estructurada en base al cumplimiento de un plan curricular impuesto por una instancia *metasistémica*, el Ministerio de Educación. Ello significa que las escuelas a lo sumo controlan parcialmente los contenidos y la administración de dicho plan. Nuevamente conviene señalar aquí la importancia que esto tiene para la mediación escolar, dado que en general ella no ha sido todavía incorporada al currículo oficial, hecho que le otorga ventajas (innovación, creatividad, flexibilidad) y desventajas (posición secundaria en relación a los contenidos oficialmente prescriptos)” (Schvarstein, 2004, p. 3). Por ende, la pacificación es mejor que la represión.

En los espacios académicos debe reinar una sana convivencia, interacción agradable y un proceso de enseñanza y aprendizaje de calidad donde todos los miembros de la comunidad educativa procuren la construcción de una cultura de paz, especialmente en los contextos universitarios donde se forma al futuro profesional, que se espera sea un agente de cambio positivo en la sociedad. “Sin embargo, esta no es una realidad en la mayoría de instituciones educativas, lo que genera que esta población pueda desarrollarse en un ambiente hostil, propiciando pautas de aislamiento, intimidación e inseguridad. Dichas situaciones afectan el rendimiento académico, las relaciones familiares, y sociales los que van deteriorando los vínculos afectivos del joven en su vida cotidiana, afectan su estado emocional donde la baja autoestima, el temor y la sumisión cobran relevancia, en los comportamientos de los jóvenes” (Páez Cala, Roncancio Menjura, Torres Padilla, Velásquez Martínez & González Londoño, 2013, p. 7).

Por lo tanto, “La mediación como instrumento de mejora en las relaciones interpersonales y la gestión de sus conflictos es un campo cada vez más extendido en muchos ámbitos, desde el jurídico hasta el escolar. La preocupación social por el aumento de la conflictividad en las aulas y la necesidad de educar en la gestión pacífica de los conflictos” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 11), ha sido un tema latente que se tiene presente y pendiente por los miembros de la comunidad universitaria como de investigadores sociales, ya que más allá del cumplimiento de las normativas vigentes se requiere promover un estilo de vida basado en la pacificación para exista una sana convivencia y un fructífero proceso de enseñanza y aprendizaje.

Los conflictos forman parte de la universidad y cada vez van en aumento debido al mundo complejo, materialista, deshumanizado, tecnológico y globalizado en el que vivimos pero ante dicha realidad, hay opciones para promover la gestión adecuada de dichos conflictos que involucra a docentes, estudiantes, administrativos y otros miembros de la comunidad universitaria. Al conflicto no se le combate con agresividad sino con pacifismo.

1.3 Pregunta de Investigación.

Considerando lo anteriormente descrito, cabe formular la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los principales elementos que depende la mediación educativa para alcanzar su eficacia en el ámbito universitario y cuáles son sus principales efectos para promover una cultura de paz?

1.4 Justificación.

Los métodos alternos de solución de conflictos, como la mediación, no son instrumentos innovadores porque desde épocas pasadas se conocían y aplicaban, pero con el pasar del tiempo se ha dado más prioridad a la cultura del litigio que a la cultura de paz, cuya realidad se ha trasladado a las instituciones educativas, incluyendo las universidades, por lo que la mediación en los últimos años ha retomado a ese gran sitio al reinventarse.

En consecuencia si la mediación educativa la podemos entender como el “proceso de diálogo para la resolución pacífica de conflictos por el cual, las partes enfrentadas encuentran soluciones consensuadas con la intervención de una tercera persona neutral el mediador, que ayuda, facilitando el entendimiento entre las partes, a que estas soluciones sean satisfactorias y restablezcan la convivencia en las aulas” (García-Longoria & Ortuño Muñoz, 2010 citado por García-Logoria & Vásquez Gutiérrez, 2010); entonces se puede indicar que es un gran instrumento para alcanzar la cultura de paz.

Por ende, se requiere que los futuros profesionales más que la obtención de un título universitario que los prepara para ocupar un puesto laboral, deben también tener los conocimientos como las habilidades para gestionar cualquier conflicto que tengan en la vida. Para lograr dicho objetivo, se necesita que la universidad ofrezca ese aprendizaje teórico-práctico tanto dentro como fuera de un aula de clases, para así forjar futuros profesionales integrales. De allí, que uno de los instrumentos para alcanzar esta meta es la implementación de la mediación educativa en la universidad.

En la universidad se da el encuentro de personas con sed de conocimiento como también es el lugar propicio para producir e innovar y esto provoca que haya diversidad en todos los sentidos, lo que puede generar conflictos pero hay herramientas que pueden llevar por buen recaudo dichas diferencias, como lo es la mediación educativa porque “favorece el desarrollo de los factores de protección que se encuentran en el sistema educativo y así mismo ayuda a mitigar los factores de riesgo, por lo tanto, contribuye a la disminución de los conflictos en el entorno escolar, de manera democrática y participativa, propiciando el desarrollo de la autoestima, de las habilidades sociales y comunicacionales que faciliten la resolución de conflictos asertiva y el bien común de la comunidad, en donde todos los actores pueden ganar” (Páez Cala, Roncancio Menjura, Torres Padilla, Velásquez Martínez & González Londoño, 2013, p. 9). Por tanto, la mediación genera cambios positivos.

Además de los estudiantes también los docentes como los administrativos pueden afianzar nuevos conocimientos en gestionar conflictos de manera pacífica y diferente, ya que a veces se requiere desaprender algunas ideas equivocadas para aprender nuevos enfoques cuyos beneficios se pueden reflejar en una sana convivencia universitaria.

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, materialista y de escasa tolerancia donde cualquier conflicto que se presente en el camino se pretende solucionar en un tribunal de justicia o bien que decida la autoridad competente, donde alguien gana pero otro pierde; por lo que se necesita de instrumentos que posibiliten un cambio de arreglar los conflictos de manera diferente y como personas civilizadas, he allí la importancia de la mediación escolar que puede ser implementada en las universidades, en especial para que los futuros profesionales posean habilidades en la gestión efectiva de conflictos.

Con ese cambio de pensamiento, de la cultura del litigio a la cultura de paz se pueden enumerar múltiples beneficios, no solamente para los miembros de la comunidad universitaria, sino también para la sociedad en general porque si los futuros profesionales tienen las competencias necesarias para gestionar conflictos, ellos van a ser replicadores de dichas buenas prácticas en el conglomerado social.

Si se quiere tener una mejor sociedad y gestión adecuada de los conflictos, se requiere de utilizar herramientas de gran valía como la mediación educativa, ya que la misma puede ser utilizada como un programa efectivo dentro del ambiente universitario.

El sistema educativo universitario debe hacer más énfasis en el cuarto pilar de la educación que promueve la UNESCO, que es “aprender a vivir juntos”, porque con el pasar de los años se ha descuidado y dicho pilar puede ser robustecido al poner en ejecución programas de mediación educativa, en especial dirigida a los estudiantes, para que puedan tener una formación integral, es decir, que más allá del academicismo del aula de clases tengan la capacidad para solucionar conflictos de manera pacífica, de allí que “la Mediación Escolar

se constituye en una herramienta alternativa, complementaria del proceso educativo tradicional, naciendo de esta manera la Cultura de Paz y una nueva visión para la resolución de los conflictos en el ámbito educativo” (Samaniego Armele, 2014, p. 33).

La educación a nivel universitario no escapa de la presencia de los conflictos pero existen herramientas que de una u otra manera pueden propiciar la gestión adecuada de los mismos y a la vez promover una cultura de paz, sin necesidad de adentrarnos a un proceso sancionador o disciplinario desgastante donde en ocasiones se impone una sanción pero no se resuelve el conflicto. De allí que, “la mediación escolar ayuda a la Comunidad Educativa a analizar y resolver los conflictos desde perspectivas participativas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos e intereses de los otros” (San Martín citado por Sepúlveda Montaña, 2019, p. 102).

La mediación educativa “nos abre la posibilidad de resolver las diferencias de los estudiantes incorporando soluciones basadas en criterios justos y no en caprichos o arbitrariedades; ayuda a reflexionar antes de la acción, aprendiendo a nuestra participación en la situación conflictiva actual, capitalizando experiencias para el futuro” (Peña Gonzáles, 2019a, p. 231). Aunque la mediación educativa es importante en contextos universitarios, la misma no pretende promover la impunidad ante la conducta de los estudiantes, ya que la misma se aplicará a determinados conflictos.

En muchas carreras universitarias no se cuenta con asignaturas o materias relacionadas a los métodos alternos de solución de conflictos o de la gestión efectiva de conflictos, por lo que “fomentar una *cultura de mediación*, es decir, unos valores y creencias que permitan a las partes responsabilizarse y contar con capacidad para afrontar y resolver sus conflictos, desacuerdos y problemas, puede resultar un mecanismo sumamente eficaz para incrementar los niveles de convivencia, de respeto y de armonía en los contextos universitarios, al tiempo que se aprovechan las potenciales oportunidades que pueden

suponer los conflictos para el cambio, el progreso y la mejora institucionales” (Alcover De La Hera, 2010, p. 20).

En pleno siglo XXI no debe permitirse cualquier forma de violencia o agresión para solucionar conflictos en la universidad, ya que se requiere buscar herramientas idóneas para que exista una sana convivencia porque los miembros de la comunidad académica pasan gran parte de las horas del día en las instalaciones universitarias e incluso teniendo presente que una carrera de licenciatura generalmente dura cuatro años, es decir, existe una familia universitaria donde se generarán conflictos pero los mismos deben ser canalizados por la vía correcta en aras de lograr la misión como visión trazada por la universidad. A este tenor, “existe la convicción que una estrategia idónea para la construcción y el fortalecimiento de una cultura de paz, puede ser la implementación de programas de mediación educativa”. (Vázquez Gutiérrez, 2019, p. 17).

1.5 Objetivo General.

Como objetivo general de la presente investigación se tiene el siguiente:

- ✦ Comprobar que los principales elementos que depende la mediación educativa para alcanzar su eficacia en el ámbito universitario son los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, colaboración y apoyo institucional, y adecuación de reglamentos.

1.6 Objetivos Específicos.

Los objetivos específicos que se han trazado en dicha investigación son los siguientes:

- ✦ Demostrar que los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz en la universidad son la solución pacífica de los conflictos, adquisición de habilidades y la integración estudiantil.

- ↪ Analizar las principales normativas que sustentan la gestión de conflictos en la Universidad de Panamá.
- ↪ Destacar la importancia que los estudiantes universitarios tengan formación en la gestión efectiva de conflictos.
- ↪ Establecer que la mediación educativa permite reforzar los valores de la comunidad universitaria.

1.7 Descripción de la Hipótesis.

La hipótesis en una investigación puede ser entendida como “la explicación anticipada y provisional de alguna suposición que se trate de comprobar o desaprobar a través de los antecedentes que se recopilan sobre el problema de investigación previamente planteado” (Muñoz Ruzo, 1998 citado por Bernal T., 2000). En este hilo de ideas, se puede indicar que las hipótesis “son explicaciones tentativas, no los hechos en sí... Las hipótesis pueden ser más o menos generales o precisas, e involucrar a dos o más variables; pero en cualquier caso sólo son proposiciones sujetas a comprobación empírica y a verificación en la realidad” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

En la presente investigación se han elaborado dos hipótesis que son:

H1. La eficacia de la mediación educativa en el ámbito universitario depende de los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, colaboración y apoyo institucional, y adecuación de reglamentos.

H2. Los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz en la universidad son la solución pacífica de los conflictos, la adquisición de habilidades y la integración estudiantil.

1.8 Marco Conceptual de las Variables.

Las variables de la presente investigación son las siguientes:

↗ *Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos.*

Se refiere a la asignación estratégica de un lugar específico u oficina en la universidad que debe reunir determinadas características para organizar el proceso de mediación educativa que involucra las sesiones que se van a desarrollar como la atención que se les ofrecerá a los mediados y demás personas. De la misma manera, involucra el mobiliario necesario o los recursos para su adecuado equipamiento en aras de brindar un servicio de calidad.

↗ *Colaboración y apoyo institucional.*

Comprende el interés y aporte (tangible e intangible) que pueden ofrecer las autoridades universitarias para poner en marcha un programa de mediación escolar e incluye también la participación activa de los estudiantes, docentes, administrativos y otros miembros de la comunidad universitaria. En este orden de ideas, se puede indicar que es “el soporte material que las organizaciones gubernamentales o no gubernamentales brindan a las personas... estudios han demostrado lo crucial del apoyo o carencia de sostén institucional (usualmente materializado en recursos monetarios o en tutorías puntuales) para los logros educativos y económicos” (Asún, Ruiz, Aceituno, Vanegas & Reinoso, 2012).

↗ *Adecuación de reglamentos.*

Hace eco de que las normativas jurídicas existentes, especialmente las que desarrollan temas más específicos contemplados en la ley y el estatuto como son los reglamentos (entendidos como el conjunto ordenado de reglas o pautas sobre la gestión de conflictos para el buen funcionamiento de la universidad), que son emitidos por las autoridades universitarias puedan contemplar la mediación educativa como una herramienta para solucionar conflictos dentro de la universidad, realizando una interpretación extensiva de dichas normas o promoviendo la expedición de protocolos que complementen los mismos. Por ende, no necesariamente se requiere modificar la ley o el estatuto, sino más bien

ajustar o justificar la viabilidad de aplicar la mediación sin que esto vaya en contra de normas jerárquicas superiores.

↪ Solución pacífica de los conflictos.

Se refiere al conjunto de técnicas, herramientas o métodos que se utilizan para que las personas involucradas en un conflicto gestionen el mismo de una forma distinta mediante una comunicación eficaz, propiciando la reconciliación y mirando hacia el futuro. “Por tanto, el proceso de resolución pacífica de conflictos involucra reconocer igualdad de derechos y oportunidades entre las partes en la búsqueda de solución que satisfaga a ambas partes, reestablecer la relación y posibilitar la reparación si fuere necesario” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 13).

↪ Adquisición de habilidades.

Son las diferentes destrezas o competencias que adquieren o aprenden los estudiantes que participan en un proceso de mediación educativa como la escucha activa, empatía, diálogo fluido, madurez emocional, entre otras que son el complemento de su formación profesional. Por tanto, “una competencia se evidencia en el desempeño o actuación del sujeto ante situaciones, actividades, problemas del contexto; pero, con la característica de requerir la asunción ética de esta actuación, es decir, toda competencia implica actuar con responsabilidad en un contexto determinado” (Tobón, Pimienta & García, 2010 citado por Ministerio de Educación de Panamá, 2014, p. 11).

↪ Integración estudiantil.

Se debe entender las relaciones armónicas e interacciones cotidianas que tienen los estudiantes entre sí en los distintos escenarios universitarios, especialmente en el plano académico y de convivencia donde hay una identidad que los define como grupo por tener determinadas características, teniendo en cuenta la aceptación entre sus miembros a pesar de la diversidad sin considerar distingo por razón de etnia, discapacidad, cultura, religión, género, política, clase social, orientación sexual, edad, idioma, entre otras. Aunado a esto

“hace referencia a los diversos y complejos procesos de pertenencia que se producen en el tiempo escolar, desde el momento en que se ingresa en la universidad, hasta el egreso de la institución” (Mireles Vargas, s.f.).

1.9 Estudio (Tipo de Estudio, Instrumento y Muestra que Participará).

La presente investigación es explicativa porque “pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian... su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 83). En igual sentido “el investigador se plantea como objetivos estudiar el por qué de las cosas, hechos, fenómenos o situaciones” (Bernal T., 2000).

En esta investigación se explican los principales factores que depende la eficacia de la mediación en el ámbito universitario y también se explican los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz a nivel superior. Además, en dicho estudio empírico se han utilizado instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos que sirven de gran fundamento a dicho estudio.

Además, el diseño de investigación que más se ajusta al presente estudio es la investigación no experimental, entendida como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos... estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como “reales” y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 149).

Incluso dentro de los tipos de diseños no experimentales, el presente estudio encaja en la investigación transeccional o transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151). En

consecuencia, de la división del diseño transeccional este estudio se enfoca en una investigación transeccional descriptiva porque presenta “como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 152).

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron la entrevista y la encuesta, considerando los métodos cualitativo y cuantitativo respectivamente, que le dan mayor solidez y validez a dicha investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el instrumento de la entrevista la muestra que se consideró fue un grupo de 7 profesores que laboran en la Universidad de Panamá, en especial en el Centro Regional Universitario de San Miguelito. Mientras que para el instrumento de la encuesta se obtuvo una muestra de 159 profesores que trabajan en la Universidad de Panamá, en el Centro Regional Universitario d San Miguelito, cuya cifra ha sido el resultado de la aplicación de la fórmula para extraer la muestra de la población (268 profesores).

1.10 Matriz de Congruencia. Tabla N°1.

Problema de Investigación	Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Marco Teórico	Hipótesis	Variables	Método	Instrumento de Medición
Existen conflictos en la comunidad universitaria, por lo que se tratan de solucionar informalmente o con un proceso disciplinario, pero sin considerar explorar métodos alternos como la mediación escolar, ya sea porque hay poco conocimiento al respecto o falta de interés de implementar programas en esta vía, lo que provoca un debilitamiento de la cultura de paz en el ámbito universitario.	¿Cuáles son los principales elementos que depende la mediación educativa para alcanzar su eficacia en el ámbito universitario y cuáles son sus principales efectos para promover una cultura de paz?	- Comprobar que los principales elementos que depende la mediación educativa para alcanzar su eficacia en el ámbito universitario son los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, colaboración y apoyo institucional, y adecuación de reglamentos.	- Demostrar que los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz son la solución pacífica de los conflictos, adquisición de habilidades y la integración estudiantil. - Analizar las normativas que sustentan la gestión de conflictos en la Universidad de Panamá. - Destacar la importancia que los estudiantes universitarios tengan formación en la gestión efectiva de conflictos. - Establecer que la mediación educativa permite reforzar los valores de la comunidad universitaria.	- Teoría del Conflicto. (Martínez I., 2018; Vinyamata Camp, 2014) - Teorías del Estudio de la Paz. (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016; Cabello T. & Vásquez Gutiérrez, 2018) - Modelos de Mediación: Tradicional Lineal de Harvard, Transformativo, Circular Narrativo, Modelo Apreciativo y otros. (Fisher, Ury & Patton, 1991; Cobb, 1991) - Teorías de los aprendizajes: Conductista y Cognoscitiva. (UNESCO, 1996; Universidad de Panamá, 2008)	H1. - La eficacia de la mediación educativa en el ámbito universitario depende de los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, colaboración y apoyo institucional, y adecuación de reglamentos. H2. - Los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz en la universidad son la solución pacífica de los conflictos, adquisición de habilidades y la integración estudiantil.	- Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos. - Colaboración y apoyo institucional. - Adecuación de reglamentos. - Solución pacífica de los conflictos. - Adquisición de habilidades. - Integración estudiantil.	- Cualitativo. -Cuantitativo.	- Entrevista. - Encuesta.

MARCO TEÓRICO.

CAPÍTULO 2.- LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Los conflictos forman parte de nuestras vidas aunque algunas personas piensan que pueden vivir sin ellos, pero en realidad no es así, ya que no saben identificarlos o evaden su confrontación. Por ende, tener conflictos no es malo sino que de la gestión adecuada dependerá resolverlos de manera pacífica para así evitar dejar secuelas negativas para el futuro. Ante esta realidad aparecen los métodos alternos de solución de conflictos como herramientas eficaces, ya que hay un abanico de opciones para tratar de resolverlos.

Para muchas personas, incluyendo los miembros de la comunidad educativa de una escuela o universidad, les resulta difícil gestionar de manera efectiva los conflictos y la forma tradicional de resolverlos es gritando, ofendiendo o agrediendo a la otra persona. No obstante, “en otras ocasiones, son los propios justiciables los que se muestran poco receptivos a cambios en la forma de resolver sus conflictos. En muchos casos existe desconfianza hacia lo desconocido, la forma tradicional de resolver un problema ha sido siempre acudir al tribunal y que sea el juez el que decida quién tiene razón en la controversia. En otros, lo que existe es mero desconocimiento de la existencia de otros medios para resolver conflictos, por lo que se antoja imprescindible realizar campañas de difusión de la existencia de estos métodos a fin de proporcionar al ciudadano un derecho de acceso a la Justicia en términos más amplios y más adecuados que los actuales, estimulando los valores y la cultura del acuerdo frente a la concepción adversarial clásica de la resolución de conflictos” (Carretero Morales, 2013, pp. 80-81).

En la sociedad convulsionada en la que vivimos, actualmente, los métodos alternos de solución de conflictos son opciones reales como viables para dejar a un lado la violencia o cualquier forma de agresión en aras de cambiar de camino de la cultura del litigio hacia un nuevo rumbo que es la cultura de paz. Por tal motivo, a continuación se desarrollan los aspectos más sobresalientes de dicho tema que cada día cobra mayor relevancia.

2.1 Generalidades de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

Los métodos alternos de solución de conflictos se están convirtiendo cada día que pasa en herramientas eficaces para gestionar diversos tipos conflictos y de esta manera las personas están comprendiendo que el diálogo sincero como la comunicación asertiva hace la diferencia entre la solución pacífica del conflicto o el establecimiento de un pleito en la jurisdicción ordinaria. Por tal motivo, los métodos alternos de solución de conflictos son una vía para alcanzar la cultura de paz en la sociedad.

2.1.1 Concepto.

Antes de establecer algunas de las principales definiciones sobre los métodos alternos de solución de conflictos, se debe indicar que se han adoptado una variedad de denominaciones, significaciones o calificativos que al final se centran en el mismo tema y por ello, también se les conocen como:

- ↻ “RAC Resolución alterna de conflictos;
- ↻ RAD Resolución alterna de disputas;
- ↻ TARC Técnicas alternativas de resolución de conflictos;
- ↻ TARC Técnicas alternativas de resolución de controversias;
- ↻ MASC Métodos alternos de solución de conflictos;
- ↻ MASC Métodos alternos de solución de controversias;
- ↻ MARC Métodos alternos de resolución de controversias;
- ↻ MARC Métodos alternos de resolución de conflictos;
- ↻ MARD Métodos alternos de resolución de disputas;
- ↻ MASD Métodos alternos de solución de disputas;
- ↻ GAC Gestión alternativa de conflictos;
- ↻ GAD Gestión alternativa de disputas;
- ↻ ADR “Alternative Disputes Resolution” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 159-160).

Aclarado lo anterior, en la literatura sobre los métodos alternos de solución de conflictos se han establecido diversas definiciones. Al respecto, se destaca que “los Métodos Alternos de Solución de conflictos (MASC) son formas autocompositivas de regulación, gestión, solución y transformación de conflictos que constituyen una sinergia con el sistema judicial, las cuales tienen como objetivo lograr la participación social” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 67).

Al mismo tiempo, “los métodos alternativos de solución de controversias (MASC) son medios de resolución de conflictos y en el caso de la Negociación, la Mediación y la Conciliación pueden ser inclusive técnicas para evitar su nacimiento. Son procesos que pueden ser utilizados para la solución de diferencias de forma amigable, flexible y sin la necesidad de recurrir a métodos netamente adversariales” (González de Cossío, 2004, p. 25 citado por Pérez Saucedo, 2015b, p. 113).

En este hilo de ideas, se ha señalado que “la Cultura de Mediación y de resolución pacífica de conflictos se define como un conjunto de actitudes, valores y de normas que determinan una manera de pensar, de hacer y de actuar en las relaciones que se establecen en la base de las instituciones sociales que priorizan el diálogo, la concordia, la inteligencia emocional, la cooperación y la empatía entre las partes con el objetivo de encontrar salidas armónicas para todas las partes involucradas en un conflicto” (Viñas Cirera, 2008, p. 14 citado por Pérez Saucedo, 2015a, p. 66).

Entre los elementos que se pueden destacar de las anteriores definiciones son la participación directa de las partes, la flexibilidad en el procedimiento, el uso del diálogo y tratar de solucionar la diferencia existente. Por tanto, los métodos alternos de solución de conflictos no son una competencia del sistema de administración de justicia sino todo lo contrario, son opciones que se pueden explorar antes de dar inicio a un proceso judicial o administrativo, pero nada impide que pueda derivarse dicho caso durante un proceso legal

a algunos de los métodos alternos, o bien pueden ser considerados como vías extrajudiciales para solucionar un conflicto de manera diferente como pacífico.

La doctrina actual se ha encargado de elaborar algunas teorías importantes sobre los métodos alternos de solución de conflictos que le dan mayor solides como carácter científico para ser aplicados de manera más eficiente y entre éstas se destacan las siguientes:

- ✦ La Teoría de la Resolución de Conflictos: “Es el espacio interdisciplinario, profesional, académico, de investigación, teorización, formación y activismo que alberga el conjunto de conocimiento de todo tipo sobre el conflicto, incluyendo técnicas, métodos, estrategias y sistemas de gestión positiva” (Ferré, 2004, p. 51 citado por Pérez Saucedo, 2015b, p. 112).
- ✦ Teoría de la Incoercibilidad de los MASC: “Se define como el acto u obligación que se cumple por medio de una fuerza interna del individuo de manera voluntaria y espontánea, es todo aquel pacto que motiva y obliga a las personas en sus derechos y obligaciones por sí mismas. El cumplimiento del convenio se logra de forma voluntaria y de conciencia de las personas, la dinámica, fortaleza y el éxito depende invariablemente de la actitud y aptitud en solucionar de fondo los acuerdos que plasmen los interesados en su gestión y resolución a sus conflictos. La incoercibilidad va de la mano con los mecanismos alternos, al ser las propias partes del conflicto que le otorgan su eficacia con la característica principal que prevalecerá la buena fe, la probidad, así como la ética y moral de los intervinientes” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 241-242).
- ✦ Teoría del Valor Intangible de los Métodos Alternos: “Se sustenta en transmitir el valor positivo y su impacto social de los intangibles de los MASC a todos los sectores de la ciudadanía, provocando una redimensión de los principios y características de los MASC. Consiste en transmitir la parte positiva del resultado de la negociación,

del acuerdo o laudo de los métodos alternos y de las ganancias reales que pueden obtener las partes a través de ellos, entendidas estas como beneficios directos en todos los sentidos perceptivos, no solo económicos y de cómo la ciudadanía percibe positivamente su logro o solución alcanzada, haciendo que esta sea más permanente. Los intangibles identifican y sistematizan estos beneficios, reconocidos actualmente 42 de ellos (se remite al lector al vocablo intangibles de la mediación). Igualmente multiplica exponencialmente a otras personas o sectores los beneficios alcanzados a través de estos intangibles, resultado de los MASC” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 243).

✦ Teoría de la Impetración de la Justicia: “Se centra en la participación de la ciudadanía como elemento del conflicto de la impetración de la justicia, erigiéndose como solución los métodos alternos. La teoría de la impetración de la justicia es una teoría transitiva, que viene a resolver el conflicto que la da su propio nombre, el de la impetración de la justicia, que considera a la ciudadanización de la justicia como elemento sine qua non del paradigma de «resolver nosotros mismos nuestros conflictos», como elemento constitutivo. Esta nueva teoría ordena el crecimiento y culturización de los MASC, homologa su proceso instrumental y aporta los elementos que requiere la ciencia de la mediación y de los MASC, en pro de su evolución y su consideración como profesión” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 241).

Considerando las teorías antes plasmadas, se puede manifestar que algunas de ellas se enfocan en temas generales y otras en puntos concretos, pero lo relevante de dichas teorías es que se va delineando la necesidad de implementar los métodos alternos de solución de conflictos para lograr una cultura de paz en una sociedad cada vez más conflictiva y que añora la humanización del conflicto para que se robustezcan los valores.

En el plano educativo las teorías de los métodos alternos de solución de conflictos son de gran importancia porque permite a la comunidad educativa tener una panorámica más concreta sobre la gestión adecuada de los conflictos y así lograr una sana convivencia.

2.1.2 Características.

Hay características que identifican los métodos alternos de solución de conflictos y que le dan validez a los fines que persigue, por lo que las más importantes son:

- ↪ “Las partes actúan juntas y cooperativamente, es decir, trabajan unidas para alcanzar la solución;
- ↪ Los justiciables cuentan con el control del procedimiento y es su decisión la que prevalece;
- ↪ Se benefician durante el procedimiento de solución y mediante el acuerdo al cual llegaron;
- ↪ Durante el proceso se atienden los intereses, necesidades, deseos, miedo e inquietudes de las partes y su resolución cumple con los mismos aspectos” (Pérez Saucedo, 2015a, p. 72).

En este orden de ideas, Gorgón Gómez & Vásquez Gutiérrez (2015, p. 31) consideran que las características que identifican a los métodos alternos de solución de conflictos son: “la interdisciplinariedad; la multidisciplinariedad; la multidimensionalidad; la resiliencia; su utilitarismo; su eclecticismo; son ecuménicos; disruptivos; pacificadores y concertadores”.

Con los métodos alternos de solución de conflictos se le da la oportunidad a las partes involucradas en un conflicto a que puedan buscar una solución que le sea beneficiosa para todas e incluso tener el control de algunas actuaciones dentro del procedimiento evitando el formalismo que existe en la vía judicial. Por ende, “los MASC se caracterizan por ser las partes protagonistas de su diferencia, quienes gestionan la solución del conflicto, y al hacerlo, acuden al diálogo, bien por ellas mismas o con ayuda de terceros” (Lezcano

Miranda, 2018, p. 5). Se puede llegar o no a un acuerdo, dependiendo del método alternativo que se elija, pero lo importante es que se transforme las relaciones interpersonales como la actitud hacia el conflicto.

A su vez, Pérez Saucedo (2015b, p. 113) es del criterio que “el adjetivo “alternativos” se debe a que frente al modelo tradicional de resolución de controversias que es la vía jurisdiccional, los MASC forman otra opción para llegar a una solución al pleito”. De allí que, la vía jurisdiccional es necesaria que exista porque hay casos que únicamente le competen a dicha esfera pero hay otros casos que pueden ser resueltos de manera diferente en aras de desaprender la cultura del litigio para caminar hacia la cultura de paz.

De igual modo, el ahorro de tiempo es otra de las características que destacan dentro de los métodos alternos de solución de conflictos, ya que lo que se busca es una rápida respuesta al conflicto por quienes están inmersos. Al respecto, Cuéllar Vásquez (2018, p. 120) afirma que “la justicia alternativa es atractiva para los intervinientes porque les permite solucionar un conflicto de forma pronta, a diferencia de lo tardado que puede ser un proceso jurídico, los mecanismos alternativos son terminados en pocos meses o semanas”. Esto va de la mano con el principio legal de lograr justicia en tiempo razonable.

La disrupción es otra de las características que sobresale de los métodos alternos de solución de conflictos “debido a que han generado un cambio radical y mejoran el esquema tradicional de la solución de los conflictos, existe una verdadera tensión en entre el proceso tradicional de impartición y procuración de justicia con la mediación y los MASC, porque vemos las cosas de diferente manera, porque estamos sometidos a procesos creativos permanentemente, porque cada solución es una creación, en consecuencia la disrupción es un elemento a considerar en la ciencia de la mediación” (Gorjón, 2015, p. 33).

Cuando se utilizan los métodos alternos de solución de conflictos todo cambia, desde la forma de pensar de las personas involucradas en la desavenencia hasta el resultado que se

espera, ya que al pensar en un conflicto se le asemeja a algo negativo o destructivo con un esquema tradicional pero todo varía cuando entran en acción los métodos alternos porque el conflicto se percibe desde una óptica positiva, en el sentido que es una oportunidad para madurar y hacer las cosas diferentes.

Destacados estudiosos del tema como Gorjón Gómez & Sánchez García (2016, pp. 134-135) son del criterio que existen los intangibles de los métodos alternos y lo definen como “el valor positivo que trasmiten los métodos alternos. Es la ganancia real que obtienen los usuarios de los métodos alternos, son los rasgos positivos del resultado del uso de la negociación, de la mediación, de la conciliación y del arbitraje. Son producto de la gestión y transformación positiva del conflicto, su impacto de la solución sobre las personas, siempre será positivo”; por tanto se puede considerar que los intangibles de los métodos alternos es una característica innovadora y dichos autores han realizado una lista de los principales intangibles que son los siguientes:

Tabla N°2. Principales Intangibles.

1. Activo de paz	22. Mejora continúa
2. Armonía	23. Modernización
3. Asociatividad	24. Monopolización del procedimiento por las partes
4. Bajo costo	25. Motivación
5. Capital social	26. Neutralidad
6. Cláusula de estilo	27. No trae consecuencias económicas sociales
7. Competitividad	28. Objetividad
8. Confianza	29. Perdón
9. Confidencialidad	30. Prestigio
10. Creatividad	31. Prevención del conflicto
11. Empoderamiento	32. Productividad
12. Especialización	33. Rapidez
13. Estabilidad	34. Re asociación

14. Felicidad	35. Reparación del daño
15. Fidelización	36. Reputación corporativa
16. Flexibilidad	37. Satisfacción
17. Garantía	38. Seguridad jurídica
18. Independencia	39. Simplicidad
19. Innovación	40. Sinergia
20. Internacionalización	41. Transparencia
21. Liderazgo	42. Universalidad"

Fuente: Elaborada por Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 134-135.

Los métodos alternos de solución de conflictos pueden ser considerados como la otra cara de la moneda de la justicia tradicional, ya que “el acceso a la justicia por los ciudadanos debe ser visto como el derecho de acceso a los medios apropiados de resolución de conflictos en función de las circunstancias del caso” (Redorta Lorente, 2009, p. 6 citado por Carretero Morales, 2013, p. 78), es decir, que otra característica que resalta de los métodos alternos de solución de conflictos es que permiten el acceso a una justicia pero de una forma diferente, ya que de la gama de salidas alternas que se ofrecen, las partes eligen el método que más les resulte efectivo para solucionar su desavenencia.

2.1.3 Tipos.

Los métodos alternos de solución de conflictos integran una diversidad de herramientas que son factibles para las partes ante la existencia de un conflicto en aras de lograr un resultado que les sea satisfactorio, pero lo lógico es que se pueden inclinar por uno o dos para ponerlo en práctica, dependiendo de la situación. Por consiguiente, “un buen sistema de resolución de conflictos será más eficiente en tanto en cuanto disponga de diferentes mecanismos que permitan gestionar y resolver las controversias suscitadas con el menor costo posible y con el mayor nivel de satisfacción para todas las partes implicadas en las mismas” (Carretero Morales, 2013, p. 77). Sin embargo, los métodos alternos más

conocidos, estudiados y practicados son: La negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, sin demeritar que existen otra gama de mecanismos que son efectivos.

En consecuencia se entiende por negociación el “proceso bilateral o multilateral mediante el cual las partes representadas difieren en sus intereses y se muestran favorables a intentar hallar un acuerdo o compromiso mediante procesos de convergencia y técnicas que eviten el enfrentamiento” (Vinyamata Camp, 2012, p. 100).

En adición de lo anterior, la negociación como método alternativo también puede ser comprendido como “un proceso de comunicación dinámico, en mérito del cual dos o más partes tratan de resolver sus diferencias e intereses en forma directa a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción” (Pinkas Flint Blanck, 1993, p. 23 citado por Peña Gonzáles, 2018, p. 94).

De manera más concreta, hay autores que señalan que debe resaltarse la negociación colaborativa que “corresponde al paradigma según el cual ambas partes pueden ganar y sentir que sus intereses son satisfechos” (Ramos Mejía, 2003, p. 306).

En base a lo antes señalado, los rasgos más característicos de la negociación es que la partes tratan de resolver el conflicto cara a cara, sin la intervención de una tercera persona, mediante el uso de técnicas que facilitan la comunicación y así se pueden establecer criterios para encontrar una pronta solución que beneficie a todos. Hay que aclarar que la negociación colaborativa es más efectiva que la negociación competitiva.

La mediación es otro método alternativo por excelencia y que ha logrado gran aceptación por las personas, por lo que puede ser definido como “un proceso en el que un tercero imparcial ejerce de facilitador para ayudar a resolver un conflicto entre dos o más personas. Es un enfoque cooperativo de resolución de conflictos en el que las partes, por lo general, se comunican directamente entre sí y con el mediador. El rol mediador consiste en

facilitar la comunicación entre las dos partes, ayudándolas a centrarse en las verdaderas cuestiones de la disputa y generando opciones para el acuerdo” (Carnegie, 2013, p. 36).

Al mismo tiempo, “la mediación se entiende como el mecanismo voluntario que tiene como finalidad alcanzar la solución de la controversia presentada por los solicitantes por medio de sesiones mediadas por un facilitador que permita un diálogo positivo entre las partes” (Cuéllar Vásquez, 2018, p. 63).

La mediación tiene como rasgos distintivos que las partes en conflicto serán asistidas por un tercero idóneo, que facilitará la comunicación para que traten de llegar a un acuerdo y/o que mejoren sus relaciones interpersonales, por lo que la posible solución debe salir de las partes, de llegarse a un acuerdo debe cumplirse a cabalidad y todo lo anterior debe desarrollarse en un espacio físico que debe ser confortable para las partes.

Por el contrario, la conciliación “es un acto jurídico por medio del cual las partes acuden motu proprio, es decir, voluntariamente, a un tercero debidamente acreditado, un conciliador, con la finalidad que les ayude a solucionar un conflicto de intereses y de esta manera alcanzar la paz social en la justicia” (Peña Gonzáles, 2019b, p. 3).

La conciliación también puede ser entendida como “un mecanismo alternativo de controversias que tiene por lo menos tres ingredientes: 2 partes, una controversia y un tercero ajeno a disputa... La principal particularidad consiste en que el conciliador cuenta con la habilitación para proponer esquemas de solución en caso de considerarlo necesario, siempre atendiendo las circunstancias del caso, pero las partes serán libres de decidir si aceptan la propuesta o la rechazan. Este elemento es el que diferencia la conciliación de la mediación” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 79-80).

De la conciliación los elementos que la caracterizan es la intervención de un tercero que más allá de facilitar un diálogo sincero puede ofrecer alternativas de solución al conflicto a

las partes que pueden ser aceptadas o no y se enfoca en un “ganar-ganar”. La conciliación es muy parecida a la mediación pero algunos autores consideran que dos aspectos que la diferencian es que en el primer método el conciliador tiene un rol más activo que en el segundo y que la conciliación en algunas legislaciones se utiliza como una opción previa al entablar un proceso judicial, es decir, se percibe como un método alternativo extrajudicial.

Cabe destacar que el arbitraje puede ser entendido como “un método de resolución de conflictos tradicional y de carácter adversarial en el cual un tercero llamado árbitro resuelve la cuestión planteada, a través de un fallo llamado laudo arbitral, siendo su decisión de carácter obligatorio para las partes” (Peña Gonzáles, 2018, p. 100).

Además, el arbitraje “es un procedimiento fundado en el principio de autonomía de la voluntad de las partes, enalteciendo el *pacta sunt servanda*, esto es, que las partes someten su diferencia a la consideración de un particular llamado árbitro, quien actuará según las reglas determinadas por las partes y resolverá la controversia mediante el dictado de una resolución vinculante llamada laudo” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 46-47).

Entre los aspectos característicos del arbitraje se tienen que interviene un tercero que decide la controversia, las partes tienen posiciones encontradas que deberán defender, existen un procedimiento con reglas y la decisión que se dicta por el árbitro tiene que ser cumplida.

Del mismo modo, existen otros métodos alternos de solución de conflictos que tal vez sean poco conocidos y practicados en países latinoamericanos pero que igual revisten importancia, por lo que cabe mencionar a: La evaluación neutral previa, juicio sumario por jurados, alquiler de un juez, mediación / arbitraje (med/arb), experto neutral, arbitraje / mediación (arb/med), tribunal multipuertas, minijuicio, ombudsman, investigación imparcial (neutral fact finding), reguladores (regulators), grupo asesor circunscripto (focused group), amigable composición, entre otros.

2.1.4 Importancia.

Ante una marcada cultura del litigio los métodos alternos de solución de conflictos juegan un rol fundamental porque “brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto y permiten a los individuos ser gestores de cambios pro-positivos y proactivos que facilitan el bienestar, la satisfacción y el beneficio mutuo” (Fuquen, 2003 citado por Blanco López, 2016, p. 67).

Ante todo debe indicarse que los métodos alternos de solución de conflictos si bien no son la receta mágica para solucionar todos los conflictos, pueden ser considerados “espacios no violentos donde se crean condiciones para el manejo positivo de las controversias y puedan así las partes alcanzar acuerdos. En dichos espacios se enaltece la cooperación, tolerancia, empatía y el diálogo. Se desarrollan durante el proceso, competencias en habilidades sociales, comunicacionales y emocionales entre los judiciales para que puedan desarrollarse constructivamente en entornos conflictivos. Se fomenta la participación y empoderamientos de las partes. Se transforma la mentalidad, narrativa y actuar de los involucrados en la experiencia del conflicto provocando acciones y compromisos que resolverán total o parcialmente sus controversias” (Pérez Saucedo, 2015a, p. 72). Por lo que, el uso de los métodos alternos de solución de conflictos son un bastión para transformar la mente de las partes para que miren hacia un mejor futuro.

A la par de lo anterior dichos métodos alternos “son considerados verdaderas herramientas en la construcción de sociedades más participativas, democráticas, inclusivas y garantes de los derechos humanos, debido a que promueven el diálogo, el entendimiento, la cooperación, la solidaridad y la empatía, entre otros intentos que fortalecen las relaciones pacíficas entre los participantes en un conflicto” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 66). En pleno siglo XXI, las salidas alternas representan una vía importante para ir construyendo una sociedad más civilizada en cuanto al manejo efectivo de los conflictos.

En conexión con lo anterior, para construir una sociedad más civilizada se requiere de un elemento importante que es la democracia y en este sentido, “el gran reto de la democracia consiste en encontrar los mecanismos más adecuados para que, en una sociedad cada vez más compleja, sus ciudadanos puedan ser partícipes del proceso de toma de decisiones y solución de conflictos, de tal forma que los mecanismos RAC cumplen, además, un fin democratizador” (Araujo Gallegos, 2005, p. 39); que en algunas ocasiones puede que no se encuentre dicho fin en las decisiones emitidas por los órganos jurisdiccionales.

Si bien los métodos alternos de solución de conflictos deben tener un sustento legal, más allá de la cultura de la legalidad es “necesario generar estrategias de culturización de mayor alcance que no se limite solo al consenso legal, necesitamos ver a los MASC no solo como vía de la solución al conflicto de la impetración de la justicia nada mas, tenemos que desbordar el alcance del sistema judicial y traducir los MASC al contexto social” (Gorgón Gómez & Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 29). Por lo que debe existir un equilibrio entre lo que dispone la ley y las necesidades reales de la sociedad, que al enfrentarse a un determinado conflicto, lo que se busca es una solución rápida como pacífica sin tantos formalismos.

En este orden de ideas, Peña Gonzáles (2019a, p. 40) señala cuatro razones importantes de darle un voto de confianza al uso de los métodos alternos de solución de conflictos y son:

- ⇒ “Aminorar la carga procesal de los tribunales, así como también reducir el costo y la demora en la resolución de los conflictos.
- ⇒ Aumentar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos.
- ⇒ Facilitar el acceso a la justicia.
- ⇒ Proporcionar a la sociedad una forma más efectiva de resolución de disputas”.

No es fácil para una persona comprender y gestionar adecuadamente un conflicto, cuando existen intereses contrapuestos, pero si se tiene en cuenta la gama de métodos alternos de solución de conflictos que existen, se puede elegir cuál de ellos es el que más puede ayudar a minimizar dicha problemática o ser el camino para encontrar la solución, sin tener que recurrir obligatoriamente a la vía judicial. Por tal motivo, “el abordaje colaborativo de los conflictos, y la exclusión de la resolución por los Tribunales, puede suponer varias ventajas: en primer lugar, un mayor control de las partes sobre el contenido de la resolución del conflicto; en segundo lugar, y muy relacionado con lo anterior, la reducción del estrés de las partes vinculado a la falta de control, en tercer lugar, la mayor adecuación de la resolución a los intereses de las partes, y, en general, puede reducir el tiempo de incertidumbre, mejorar la situación de los interesados durante y tras la resolución del conflicto y los costes derivados de su gestión” (Soletto, 2013, p. 37).

Se puede agregar entonces que “los MARC no tienen como finalidad “privatizar la justicia” sino ayudar al fortalecimiento del sistema judicial en la solución de conflictos, brindando en forma conjunta un servicio completo y adecuado a los nuevos cambios en que vivimos” (Peña González, 2019b, p. 39). No se pueden solucionar siempre los conflictos utilizando la misma vía que es la jurisdiccional, teniendo en cuenta que la legislación de varios países han permitido el uso de determinados métodos alternos de solución de conflictos y en otras ocasiones por vía jurisprudencial se ha señalado la importancia de dichos métodos alternos como un valor agregado a los servicios de una administración de justicia más moderna.

En definitiva se puede indicar que “la finalidad esencial de los métodos alternativos para solución de conflictos es resolver conflictos de una forma amigable para evitar que se llegue a los procedimientos judiciales que, en gran medida, desactivan la acción de los interesados por su complejidad, así como por el desgaste físico y económico que ocasiona a las partes. Los MASC constituyen un modo más sencillo para resolver los conflictos” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 175). Debe suponerse que el común de las

personas al tener un conflicto preferirán un procedimiento más flexible, expedito, comprensible, rápido y pacífico que necesariamente no se encontrará en un tribunal de justicia sino en el uso de alguno de los métodos alternos de solución de conflictos.

Al final del camino tanto la administración de justicia como los métodos alternos de solución de conflictos tienen en común brindar a los ciudadanos una justicia abierta al servicio de la comunidad en aras de que sus conflictos se resuelvan de forma eficaz. De lo que se puede inferir entonces que “la implantación de los sistemas alternativos se ha de enmarcar en el objetivo prioritario de la facilitación del acceso a la Justicia y a la obtención de una solución justa y eficaz en un plazo de tiempo razonable. De ello, se deriva la necesidad de que la opción por los ADR sea fácil para los ciudadanos, no esté entorpecida por requisitos burocráticos, se desenvuelva con un alto grado de discreción, no despierte recelos de intervencionismo ni de publicitación de los conflictos y asequible económicamente” (Ortuño Muñoz, 2003, p. 45 citado por Carretero Morales, 2013, p. 82).

2.2 Nociones sobre la Mediación.

La mediación es uno de los métodos alternos de solución de conflicto más conocidos y al cual un número considerable de estudiosos autores le han dedicado el tiempo suficiente para convertirse también en uno de los más aceptados en la práctica por las personas que tienen un conflicto por sus grandes beneficios. Por ende, en esta ocasión se hará énfasis a los aspectos más importantes de la mediación con un enfoque generalizado.

2.2.1 Concepto de Mediación.

La mediación ha sido definida a lo largo del tiempo por un número creciente de autores, por lo que hay tantas definiciones como personas o instituciones se hayan atrevido a conceptualizarla y entre las más sobresalientes se encuentran:

La “mediación es el proceso de comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan

llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás” (Vinyamata Camp, 2012, p. 17).

Por su parte, Cabello Tijerina (2015a, p. 58) considera que debe entenderse “la mediación como un método alternativo para la transformación pacífica de los conflictos en el cual un tercero neutral e imparcial denominado “*mediador*”, ayuda, guía y orienta a las partes denominadas “*mediados*” a que por sí solas y utilizando el diálogo como herramienta, colaboren entre sí, a través de técnicas que potencian la participación y el empoderamiento de las mismas, para lograr que elaboren una solución positiva que ponga fin a su conflicto, y con ello fortalecer el tejido y el capital social, y a la instauración de una cultura de paz”.

Al mismo tiempo “la mediación podría definirse, simplemente, como el proceso en el que un tercero neutral e imparcial, que carece de autoridad para imponer una solución ayuda a las partes inmersas en un conflicto a resolver la disputa o a planear una transacción” (Carretero Morales, 2013, p. 82).

Según Lezcano Miranda & Sotelo Salgado (2017, p. 5) la mediación “es un procedimiento consensual, a través del cual las partes con la ayuda de un facilitador neutral e imparcial, entrenado en técnicas específicas fundamentalmente de comunicación, interviene para que puedan discutir sus puntos de vista y buscar una solución conjunta al conflicto”.

Más que una receta mágica la mediación tiene multipropósitos que se alejan del formalismo judicial, “por lo tanto, podemos entender la mediación como un proceso de resolución de controversias en el cual las partes en conflicto acuerdan de forma voluntaria que una o más personas imparciales intervengan en ese conflicto y les ayuda a encontrar un acuerdo satisfactorio para ellas. El mediador no se pone del lado de ninguna de las dos

partes ni decide sobre la disputa que se está resolviendo” (Álvarez Torres, Gil Vallejo & Morcillo Jiménez, 2013, p. 59).

Ahora bien, la mediación no representa una competencia que busca opacar el sistema de administración de justicia, sino más bien es un elemento esencial para acceder a la justicia, ya que “la mediación significa introducir una dinámica controversial distinta al enfrentamiento y, por el contrario, trabajar en la perspectiva de la solución del conflicto pero con fundamento en la cooperación, por lo que, los acuerdos que se logren no generan un ganador y un perdedor” (Lezcano Miranda, 2016, p. 115)

En consecuencia, “la mediación es un extensión del proceso negociador que busca una cooperación entre las partes para obtener, en la medida de lo posible, un resultado donde todos ganan y nadie pierde, y lo hace mediante técnicas que permiten abrir el proceso a nuevas perspectivas, a nuevas formas de encarar el problema y la activa participación de las partes” (Aguilera Portales, 2009, p. 55-56).

Se puede inferir entonces que “la mediación es un modo de gestión de la vida social, y no sólo un procedimiento de resolución de conflictos” (Corbo Zabatel, 1999 citado por Aréchaga, Brandoni, & Finkelstein, 2004, p. 29).

Incluso algunos estudiosos del tema van más allá de establecer una definición y consideran que “es necesario partir de la concepción que entiende a la mediación como un instituto que aporta a una transformación cultural, en el sentido de colaborar con la modificación de una concepción litigiosa como forma de abordar las diferencias entre los individuos, promoviendo en los ciudadanos una actitud proactiva ante la búsqueda de soluciones de sus conflictos” (Aréchaga, Brandoni & Finkelstein, 2004, p. 28).

En base a las definiciones antes señaladas, se pueden establecer algunos elementos que distinguen a la mediación y son: Conflicto, tercero, comunicación, mediados, técnica,

solución, acuerdo y cooperación. Por tal motivo, la mediación es un proceso donde interviene una tercera persona neutral que debe contar con otras características, llamada mediador, que mediante el uso de técnicas especiales será el puente para que las personas que tienen un conflicto, llamados mediados, puedan comunicarse para tratar de solucionarlo de manera cooperativa y así puedan alcanzar un acuerdo que les sea beneficioso o al menos logren minimizarlo.

A las personas que tienen un conflicto y que optan por ir a mediación, la doctrina los ha denominado de diferentes maneras con el pasar de los años, por lo que, “los mediados son aquellas personas involucradas en un conflicto y que han acudido a un proceso mediatorio para transformarlo. Se les conoce también como partes (parte que invita y parte invitada); incluso se les denomina indistintamente conflictuantes, con la salvedad de que estos últimos, en una exigencia gramatical, no necesariamente han acudido a la mediación” (Pastrana Aguirre, 2013, p. 105).

Sin embargo, en la actualidad parte de la doctrina considera que en lugar de denominar “partes” a las personas que tienen un conflicto y que acuden a mediación, lo recomendable es usar el término “mediados” porque se deja a un lado esa terminología utilizada en un proceso judicial tradicional. En efecto, los mediados “son todas aquellas personas físicas o morales que participan colaborativamente en un procedimiento de mediación con el fin de resolver sus conflictos. También conocidos como partes, intervinientes, solicitantes, clientes, participantes, según el tipo de mediación, el tipo de modelo de mediación o en su caso el autor, el país, la normativa o la escuela que lo está definiendo” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 168).

2.2.2 Principios de la Mediación.

En Panamá como en otros países del mundo donde se practica la mediación, la misma descansa en principios orientadores que son considerados como postulados o preceptos que deben tenerse en cuenta en todo el desarrollo de la o las sesiones de mediación, para alcanzar las metas propuestas o tratar de ajustar algunos detalles que no se encuentran tan

clarificados en la norma, especialmente que debe tener en cuenta el mediador, que es quien dirige dicho proceso pero cuyo resultado depende de los mediados o partes intervinientes.

Al respecto, la legislación panameña señala que “la mediación se orienta en los principios de la autonomía de la voluntad de las partes, equidad, neutralidad, confidencialidad, economía y eficacia” (Decreto Ley N°5, 1999, art. 53).

Se puede considerar que el principio de voluntariedad se refiere a que las personas que tienen un conflicto asisten a dicho proceso porque así lo desean, de manera libre y sin ningún tipo de coacción. La equidad en la mediación es que las partes o mediados tienen el mismo poder, nadie es más que otro ni menos que otro, ocupan el mismo sitio. A su vez, la neutralidad se enfoca más al mediador que tendrá un rol pasivo en dicho proceso, evitando emitir juicios valorativos personales o posibles propuestas de solución al conflicto para que los mediados acepten algunas de ellas de manera obligatoria.

El principio de confidencialidad va direccionado a que los mediados deben ser prudentes al emitir cualquier comentario una vez se culmine el proceso de mediación, por lo que tienen prohibido decir a terceras personas detalles íntimos de lo que sucedió en la o las sesiones, ya que todo lo que se dice o se haga en mediación debe quedar en completa reserva. La economía es un principio que tiene múltiples escenarios, ya que puede entenderse como el ahorro en tiempo, dinero y esfuerzo tanto físico como mental que tienen los mediados respecto a la justicia tradicional. Por su parte, la eficacia se refiere a que se deben cumplir todas las fases del proceso de mediación para alcanzar la meta esperada por los mediados, que puede ser llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o que se logre minimizar el mismo, en ambos casos dándose una transformación de las relaciones personales.

Dentro de este abanico de principios que guían la mediación, se pueden agregar otros que según estudiosos del tema le dan vida a dicho método alternativo de solución del conflicto y

son los siguientes: Celeridad, imparcialidad, flexibilidad, independencia, legalidad, oralidad, creatividad, humanización, participación activa, justicia y buena fe.

Lo esencial de dichos principios es que le dan sustento al proceso de mediación para que cumpla el objetivo planteado y también permite que se diferencie de otros métodos alternos, dándole a la mediación más autonomía científica.

2.2.3 Importancia de la Mediación.

La mediación representa una esperanza para la gestión adecuada de los conflictos que aparecen cada día en las actividades en que se desenvuelven las personas, ya que en un mundo tan complejo, globalizado y materialista en el que vivimos la cultura del litigio todavía tiene gran número de adeptos. De allí que, “algunos autores consideran que la meta principal de la mediación es el manejo del conflicto y no la solución de la desavenencia y parte de la literatura se refiere a la mediación como un proceso de manejo de conflictos” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 63).

Ahora bien, para Cabello Tijerina (2019, p.72) “la mediación, así como los otros métodos alternativos para la transformación pacífica de los conflictos, son formas participativas pues buscan que las partes tengan un rol activo en el procedimiento y sean los protagonistas del mismo. Son formas democráticas pues promueven que se hable y que sean escuchados y fomentar tanto valores como la solidaridad y la cooperación, elementos que auxilian a la construcción y mantenimiento de la cultura de la paz”. De allí que, con la mediación se pueden obtener múltiples resultados fructíferos que va más allá que el simple manejo del conflicto.

Por tanto, la mediación despeja el conflicto para que sea canalizado desde otra perspectiva y “dentro de las ventajas que ofrece la mediación están que favorece la comunicación, preserva las relaciones, es rápida, disminuye la agresión y la escala del conflicto, garantiza un mayor cumplimiento y satisfacción, es económica, voluntaria, implica menor coerción, y

coadyuva a la descongestión judicial” (Tapias Saldaña, 2016, p. 21). Sobre éste último punto en particular, el sistema de administración de justicia lo considera como un elemento coadyuvante para evitar el aumento de casos o expedientes en una jurisdicción determinada y una vez ingresado al juzgado o tribunal, exista la posibilidad de derivar dicha causa a mediación, con anuencia de las partes y la autorización del juez.

En este hilo de ideas, “la mediación, además de complementar a la vía judicial, pretende protegerla, en la medida en que intenta preservar a la misma únicamente para los asuntos en que realmente sea necesaria, limitando su uso indiscriminado” (Carretero Morales, 2013, p. 86), ya que actualmente hay un abuso del derecho porque muchas personas tienen en su mente que ante la existencia de cualquier conflicto, es un juez quien debe dar la solución final, cuando hay otras maneras de gestionarlo.

Incluso, las partes inmersas en un conflicto confían en que un juez resolverá de la mejor manera su causa, pero a veces quedan con un sabor agrisado al enterarse de la decisión en la resolución judicial respectiva, ya que alguien va a ganar y otro va a perder; “por lo que, la mediación como garantía de acceso a la justicia, puede ser delimitada a través del impacto que tiene en los derechos sustantivos del individuo y del proceso seguido mediante su implementación para obtener un resultado definitivo” (Durand de Sanjuan, 2019, p. 49). A este tenor, los sistemas de administración de justicia están ofreciendo la mediación como una alternativa válida y disruptiva a la solución de determinados conflictos para lograr la meta del “ganar-ganar”, teniendo en cuenta el respeto de sus derechos humanos.

No cabe duda que “una disrupción es una mejora, es perfeccionamiento. De ahí que cuando la ciencia habla de tensión disruptiva, es el rompimiento entre el pensamiento lineal y el pensamiento exponencial. El actual sistema judicial avanza en razón de un pensamiento lineal, la ciencia de la mediación avanza en razón de un pensamiento exponencial” (Gorjón Gómez, 2017, p. 52). Desde luego, que se requiere que la parte

gerencial en la esfera judicial trace nuevos objetivos con base en un pensamiento exponencial si se desea tener cambios positivos en el sistema de administración de justicia.

De elegirse a la mediación en lugar de iniciar un largo y tortuoso proceso judicial, “la mediación va a permitir a las partes obtener soluciones más amplias y creativas que las que puede ofrecerles el proceso judicial, donde la controversia se plantea en términos estrictamente jurídicos y son los propios abogados de las mismas los que determinan sobre qué temas en particular habrá de centrarse la resolución judicial. La mediación permite que las partes puedan tratar sobre todos aquellos temas que tengan por conveniente y que puedan tener incidencia directa o indirectamente, en la resolución de su problema, se trate de cuestiones jurídicas o no” (Carretero Morales, 2013, p. 84), ya que a las partes no les interesa tener un buen pleito con resultados negativos, sino un buen arreglo con resultados positivos donde se tome en cuenta sus verdaderos intereses.

Es de gran relevancia entonces tener presente que “el procedimiento de mediación brinda a las partes una oportunidad única de comunicarse efectivamente en la diversidad del conflicto, con ingredientes adicionales como el respeto mutuo, admitiendo que ambos pueden tener expectativas legítimas respecto del caso planteado, y el aprendizaje, pues a partir del movimiento de las relaciones interpersonales generadas de las controversias es posible crecer interiormente en el entendimiento y la comprensión” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 115). Por tanto, el conflicto se percibe de una manera diferente porque permite a las partes un mayor acercamiento y comprender mejor el punto de vista del otro cuando se pone en práctica la mediación.

En pleno siglo XXI la mediación ha dejado de percibirse como un método alternativo secundario, para solucionar un conflicto, ya que “la promoción de la mediación como método alternativo frente al tradicional litigio es una estrategia social generadora de capacidad, participación, compromiso, dialogo, consenso y paz” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorgón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 61). De

tal manera, el impacto que genera la mediación en la sociedad es positivo con resultados efectivos a largo plazo.

Incluso, estudiosos del tema y visionarios son del criterio que “la implementación de la mediación como una política social para la transformación positiva de los conflictos que generan las sociedades, viene a convertirse en uno de los medios más eficaces para la implementación del bienestar social que ofrece la cultura de paz, porque ayuda a combatir el regazo en la impartición de justicia al coadyuvar esfuerzos con otros métodos alternativos para la transformación de conflictos como la conciliación o el arbitraje, además de fundar un entorno pacífico, al transformar los conflictos en ideas, fomentar el diálogo, la empatía, la solidaridad, la no –violencia, la comprensión, la integración, la creatividad, la participación y el consenso, elementos de carácter sine qua non de la Paz” (Cabello Tijerina, 2019, p. 69).

A propósito de lo anterior, la sociedad quiere respuestas inmediatas a sus conflictos y que también se trace el camino para llegar al ideal social de la paz, por lo que “los MASC en específico la mediación son considerados herramientas para la paz, pero desde la perspectiva de su intangibilidad y su valor proactivo, es considerado un activo de la paz, desde mi perspectiva con sinónimos, porque en ambos contextos a través de su aplicación y uso provocan bienestar en las personas y en la sociedad en general, por ser un medio para el desarrollo pleno de una cultura de la no violencia, la prevención y la solución de conflictos” (Gorjón Gómez & Rodríguez Rodríguez, 2017, p. 52).

De modo similar, ha señalado Cabello Tijerina (2019, p. 71) que “la mediación es considerada una herramienta de la paz que contribuye a la construcción de sociedades más participativas, democráticas, inclusivas y garantes de los derechos humanos, debido a que promueve el diálogo, el entendimiento, la cooperación, la solidaridad y la empatía, elementos que fortalecen las relaciones pacíficas entre los participantes en un conflicto. La implementación de la mediación como una vía irenológica, permite a la sociedad participar

directamente en la solución de sus conflictos, evitando con ello una escala social de los conflictos al inhibir las acciones violentas". En consecuencia, es tarea pendiente de las autoridades de los diversos niveles jerárquicos que gobiernan el país, lograr que dentro de la marcada cultura del litigio, también se ofrezcan otras alternativas para gestionar los conflictos que se les presentan a las personas en su vida cotidiana.

En la actualidad el conflicto tiene un nuevo enfoque que va dirigido a su humanización porque detrás de ese choque de ideas o intereses hay seres humanos que oyen, ven, piensan y sienten, por lo que "la mediación no solo aporta beneficios durante su ejecución, sino que aproxima a la denominada cultura de la mediación, que aboga por una sociedad capaz de gestionar los conflictos en forma positiva, desde la filosofía del ganar-ganar y con la perspectiva de la colaboración frente a la competición. La cultura de la mediación está estrechamente ligada a la cultura de paz y a la promoción del ser humano" (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 61), de allí que la cultura del litigio se debe ir debilitando en la medida que las personas sean más receptivas para construir una sociedad donde impere la sana convivencia, teniendo presente a la mediación para solucionar los conflictos.

2.3 La Mediación Educativa.

Se debe tener en cuenta que hay diversos tipos de mediación dependiendo del contexto donde aparecen los conflictos, por ejemplo, entre las más relevantes cabe mencionar la mediación comercial, mediación penal, mediación policial, mediación civil, mediación agraria, mediación penitenciaria, mediación comunitaria, mediación familiar, mediación sanitaria, mediación laboral, mediación intercultural, la mediación en asuntos de arrendamiento, la mediación de consumo y por supuesto la mediación educativa o escolar.

En este hilo de ideas, el contexto educativo es un eje central y determinante en la vida de cualquier persona, por lo que más allá del aprendizaje que adquieren los estudiantes en un aula de clases, se les debe formar en la inclusión como en la integralidad, lo que abarca la

gestión de conflictos. Por ende, “se visualiza la mediación educativa como una estrategia de amplia acción dentro de la contextualización objetiva de una educación integral, una formación entendida como un todo que se compone de una gran diversidad de elementos individuales, recursos materiales, económicos, sociales y familiares. Por lo que lo ideal sería, lograr el equilibrio en el trabajo en conjunto de todos los elementos que componen a la educación con miras a crear a futuros ciudadanos con habilidades sociales importantes, como el manejo y la interiorización de herramientas comunicacionales que les permitan resolver pacíficamente sus conflictos”. (Vázquez Gutiérrez, 2019, pp. 23-24).

Figura N°1 Principales Componentes de la Mediación Educativa.



Fuente: Elaboración propia.

2.3.1 Concepto.

Resulta lógico partir de su génesis y la mediación educativa tiene como epicentro a “Estados Unidos, como respuesta a la creciente violencia existente en las escuelas. En los años 1960 y 1970, activistas religiosos y pacifistas comenzaron a comprender la importancia de enseñarle a los chicos técnicas y habilidades para resolver conflictos” (Iungman, 1996, p. 9); cuya realidad no ha cambiado casi nada en pleno siglo XXI en ninguno de los niveles o grados educativos. Incluso, dentro de esos grupos religiosos destacaron los Cuáqueros que

lideraron un movimiento de una educación para la paz y que en 1972 tuvo acción en Nueva York con el programa conocido como Children's Creative Response to Conflict (CCRC).

Al respecto agregan Gorgón Gómez & Steele Garza (2016, p. 133), pero enfocándose al nivel educativo superior, que “el crecimiento de los programas de mediación escolar en las universidades estadounidenses surgen a raíz de la gran cantidad de conflictos que se presentaban en sus instituciones, y que en la mayoría de los casos no entrañaban la violación a normas universitarias, pero si afectaban el desarrollo de las actividades y la prestación de servicios universitarios, así como el rendimiento de sus estudiantes y profesores”.

A su vez, sobre la mediación educativa se han elaborado diversas definiciones por parte de diversos estudiosos del tema y entre las más relevantes se pueden mencionar las siguientes:

Para Ibarrola-García & Iriarte Redín (2013, p. 368), “la mediación escolar es un procedimiento para resolver conflictos pero al mismo tiempo trata de generar en profesores/as y alumnos/as el deseo, los motivos o el impulso necesario para convivir desde la reciprocidad, la cooperación, la responsabilidad social, además de propiciar un buen ambiente de convivencia y recuperar el sentido de comunidad”.

Así mismo, los ilustres académicos Gorgón Gómez & Steele Garza (2016, p. 120) han señalado que “definimos la mediación escolar como un procedimiento de resolución pacífica en el que dos o más partes involucradas en un conflicto escolar designan voluntariamente a un tercero (ya sea interno o externo al plantel educativo), quien facilita la comunicación entre las partes para alcanzar una cuerdo mutuamente aceptable”.

De modo similar se ha pronunciado la destacada autora Vázquez Gutiérrez (2019, p. 28) quien es del criterio que “dentro de la mediación educativa, desde esta propuesta, se

enmarca a la conocida mediación escolar como un plan de intervención dirigido específicamente a la solución de conflictos entre pares y por pares; mientras que la mediación educativa, debe ocuparse de formar al alumno como individuo capaz de reproducir los comportamientos moldeados en los otros entornos sociales a los que pertenece, y un modelo educativo general en donde se involucra también la formación de padres, profesores y comunidad en la adquisición de comportamientos y habilidades derivadas de los fundamentos de la cultura de paz y la educación para la paz”.

De las definiciones antes planteadas, se pueden destacar los siguientes elementos: Conflicto, mediador, mediados, solución, acuerdo, reforzar valores, convivencia, comunicación, formación y comunidad educativa. Por ende, la mediación educativa es un procedimiento donde interviene un tercero imparcial, llamado mediador y las personas que tienen un conflicto, conocidos como mediados, que puede ser cualquier miembro de la comunidad educativa, cuyo fin es solucionarlo y de ser posible llegar a un acuerdo o que se logre una mejora en las relaciones interpersonales, tratando de que dicho conflicto no interrumpa el normal proceso de enseñanza y aprendizaje ni tampoco interfiera en los fines del centro educativo.

Sobre el tema en particular algunos autores utilizan indistintamente los términos mediación educativa y mediación escolar como sinónimos, pero otro grupo de autores consideran que la mediación escolar se refiere al escenario donde los mediadores y los mediados son estudiantes (pares); mientras que en la mediación educativa pueden actuar como mediadores y mediados cualquier miembro de la comunidad educativa. Para esta investigación, se van a considerar los términos como sinónimos porque al final del camino se refiere a la mediación que se desarrolla en el contexto educativo, pero, donde se focaliza la formación de los estudiantes como lograr la sana convivencia del centro escolar.

En este hilo de ideas, se ha indicado que la mediación escolar “es aquella que versa sobre conflictos escolares, se puede dar entre alumnos con alumnos, alumnos y profesores,

profesores y profesores, alumnos y padres de familia, padres de familia y profesores, administrativos y alumnos, administrativos y profesores, administrativos y padres de familia” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 166-167); es decir, pueden acceder a los servicios de la mediación cualquier miembro de la comunidad educativa sin distinción, ya que dicho método alternativo busca la inclusión.

En definitiva, la mediación educativa no tiene como norte únicamente resolver un conflicto sino que su campo de acción es más amplio, de allí que “entendemos la mediación educativa como algo más que un procedimiento para la resolución de conflictos. La mediación implica un dispositivo que permite a las partes, con la ayuda del mediador, pensar sobre el conflicto, reflexionar, hacerse protagonistas del mismo para diseñar estrategias consensuadas y conseguir lo que necesitan” (Calvo Pereira & De Rueda Santiago, 2010, p. 101).

En los distintos niveles educativos van a existir conflictos y “la mediación escolar se concibe como una herramienta que contribuye a prevenir la escalada hacia situaciones de violencia y, al mismo tiempo constituye una oportunidad para formar a los jóvenes para la vida en democracia, la paz y los derechos humanos” (Álvarez Torres, Gil Vallejo & Morcillo Jiménez, 2013, p. 95), ya que la realidad en las escuelas es que la parte humana se está dejando a un lado por prestar más atención a los números, la tecnología o la ciencia por ejemplo, que no es que sea menos importantes, pero deben conjugarse todos estos escenarios en aras de lograr la integralidad de los estudiantes que son la razón de ser de una escuela.

Al igual que otros métodos alternos de solución de conflictos que tienen sus propias características que lo identifican en “el método de la mediación escolar se distingue en concreto por poseer unas características propias, tales como su naturaleza pacífica, voluntaria y confidencial, el favorecimiento de la colaboración y comunicación, su carácter formativo y transformador, y por ser un proceso que debe desarrollarse en diferentes fases” (De Prada & López, 2008 citado por Martínez Ibáñez, 2018, p. 134). Lo importante es

que, generalmente, ante cualquier conflicto que suceda en el ámbito educativo, la mediación puede ser utilizada de manera efectiva.

Los diferentes centros educativos, incluyendo las universidades, juegan un rol fundamental en la formación integral de los estudiantes que serán los futuros profesionales como también gobernantes del país, por lo que se diferencia de otros contextos y “es por ello que, dentro del campo educativo, la mediación escolar ya no es una metodología más, una moda, sino un camino que muchos conocemos y otros están por conocer, que nos puede llevar por la senda de la convivencia pacífica y de otro estilo de relacionarnos y resolver nuestros conflictos” (Ramos Mejía, 2003, p. 17); y esto hay que tenerlo en cuenta porque los mediados replicarán lo que aprendieron en mediación y es así que se va construyendo una mejor sociedad donde la escuela aporta una gran contribución a dicho fin.

Por su puesto que se requiere de todo el apoyo de los miembros de la comunidad educativa para que un programa de mediación tenga el impacto esperado y por tanto, “la mediación educativa sería implementada como estrategia holística en el momento en el que el centro educativo permita englobar las acciones hacia todos los grupos que interaccionan en las dinámicas cotidianas del propio centro, acciones encaminadas en el sentido de la transformación de los conflictos, entendida como el desarrollo de las capacidades personales y el reconocimiento de las otras partes enfrentadas como dos elementos básicos para la regulación de los conflictos (Ibarrola-García & Iriarte Rendín, 2012, p. 126 citado por Vázquez Gutiérrez, 2019, p. 26).

Hay que recordar que la educación es un factor de cambio positivo en la sociedad y si va de la mano con la mediación educativa, es un valor agregado de mucha utilidad, por lo que “la mediación escolar, dentro del sistema escolar, funciona también como instrumento de prevención. Lo cual también aporta valor a la función educativa” (Álvarez Torres, Gil Vallejo & Morcillo Jiménez, 2013, p. 95); ya que en no todos los casos la mediación actúa como un instrumento resolutivo de un conflicto sino además como un instrumento preventivo de la

escalada en potencia de una problemática. Además, se debe considerar que “la mediación facilita que los conflictos no se enquisten y que el alumnado aprenda, adquiriendo un carácter proventivo y preventivo. Genera cambios más duraderos en el comportamiento y mayor satisfacción a las partes en conflicto” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 32); en consecuencia se estaría desaprendiendo la cultura del litigio para aprender la cultura de la mediación basada en alcanzar una sana convivencia escolar.

Resulta lógico pensar que es la escuela la encargada de enseñar pero más que contenidos teóricos, debe ser también la puesta en práctica de opciones concretas para gestionar conflictos que ocurran en la dinámica educativa y por tal motivo, “la mediación educativa sería hoy, a esta perspectiva, una acción de cultura de paz que a su vez, facilita el cumplimiento del paradigma internacional de la educación para la paz. Una educación para la paz, entendida desde la perspectiva transversal y global, que tiene la finalidad principal de ser el fenómeno, en todos los individuos, del sentido de los valores universales y de los tipos de comportamiento en que se basa de forma recíproca en las generalidades básicas de una cultura de paz” (Monclús & Carmen, 2008, p. 12 citado por Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 56).

La enseñanza de la gestión de conflictos es una tarea pendiente que tiene el sistema educativo, en sus diversos niveles, para con los estudiantes y especialmente en los tiempos de cambios profundos que vivimos, pero el uso de métodos alternos de solución de conflictos como la mediación pueden hacer cambiar dicha realidad. Por lo que, “en los centros educativos la mediación no puede considerarse como un elemento aislado que sólo actúe cuando aparezcan conflictos puntuales, antes al contrario debe estar anclada como un elemento más de la vida cotidiana del centro teniendo un espacio y una entidad propia” (Lozano Martín, 2015a, p. 350); por esta razón, se requiere la implementación de un programa de mediación escolar que sea conocido, aceptado y consistente en el tiempo.

2.3.2 Objetivos de la Mediación Educativa.

Cada uno de los métodos alternos de solución de conflictos tiene objetivos que lo identifican e incluso dependiendo del tipo de mediación, así se van elaborando como considerando objetivos concretos que se tratarán de cumplir para que la misma sea exitosa.

En este sentido, la mediación educativa “sirve para mejorar la convivencia, ya que crea canales para la resolución de conflictos desde una concepción solidaria, respetuosa y participativa, contribuyendo consecuentemente al fomento de vínculos democráticos en el centro.” (Torrego Seijo, 2003, p. 16). Esto evita el crecimiento del autoritarismo y la arbitrariedad de algunas autoridades del centro educativo que piensan que porque tienen un cargo de mando, pueden promover la cultura del miedo; y ni qué decir de algunos docentes que se creen dueños de la verdad en sus aulas de clases; o bien de ciertos estudiantes que adoptan un equivocado rol de superioridad frente a los demás compañeros.

Además, se debe partir de la realidad en cuanto a que una cantidad considerable de padres de familia no están pendientes de sus hijos y no le dedican el tiempo suficiente para orientarlos en la gestión de conflictos, por lo que algunos estudiantes van creciendo con una errada concepción del conflicto, de allí que “el propósito fundamental de introducir la mediación en el ámbito escolar es de carácter pedagógico, fuertemente vinculado a la enseñanza, orientado a la formación de los estudiantes para la vida en democracia, en el marco de la educación en la paz y los derechos humanos” (García Costoya, 2004, p. 7); ya que se requiere que los estudiantes desaprendan la cultura de la violencia para que aprendan la cultura de la paz.

Por tanto, cabe resaltar los principales “objetivos generales de la mediación escolar:

- a) Abordar aspectos negativos y destructivos del conflicto y transformarlos eliminando la violencia y destructividad.

- b) Convertir las situaciones conflictivas en oportunidades de aprendizaje. La mediación entre jóvenes es una gran oportunidad de aprovechar los conflictos para madurar y crecer personalmente.
- c) Se facilita a padres y profesores contenidos que sirven para trabajar el apartado de actitudes, valores y normas” (Alés Sioli & Mata Chacón, 2016, p. 164).

No es fácil educar y resulta un gran desafío para las escuelas adoptar un doble rol, cuando los padres delegan sus responsabilidades a los docentes, ya que por diversos motivos no cuentan con el tiempo o los conocimientos para promover la gestión efectiva de conflictos; pero ante dicha realidad, la mediación educativa es un aliciente para trazar el camino hacia la construcción de una sana convivencia, cuyos resultados valiosos se replican en el hogar.

Al tenor de lo anterior, Álvarez Torres, Gil Vallejo & Morcillo Jiménez (2013, p. 95) han opinado que “la utilización de la mediación escolar en los centros educativos persigue unos objetivos que se centran en la resolución de conflictos de forma pacífica y mediante el diálogo, pero también consigue otros objetivos, que describimos a continuación, así se trabajan valores como la participación, el respeto y la comunicación ; es una oportunidad para el alumno de reflexionar sobre su conducta y observar sus emociones; contribuye a ir eliminando las relaciones de dominio y de sumisión entre alumnos; también contribuye en el desarrollo de actitudes de interés y respeto hacia el resto de compañeros/as; ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y del resto; contribuye a desarrollar actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar conjuntamente soluciones satisfactorias para las partes; fomenta la capacidad de diálogo y mejora las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa; enseña a buscar soluciones autónomas y negociadas; por último, previene y soluciona conflictos”.

En conexión con lo anterior, otros objetivos que persigue la mediación escolar son:

- ✎ “Busca mejorar las relaciones entre estudiantes.

- ↪ Busca mejorar las relaciones de los alumnos con los profesores y personal administrativo.
- ↪ Resolver disputas menores entre estudiantes que interfieren con el proceso de educación.
- ↪ Busca construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
- ↪ Buscar mejorar el ambiente en el aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- ↪ Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de los problemas.
- ↪ Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- ↪ Favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales.
- ↪ Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana” (Peña González, 2019a, p. 233).

En cualquier contexto o actividad en que se desenvuelve el ser humano se traza objetivos que algunas veces resulta difícil su puesta en práctica, pero en el escenario de la mediación se pueden alcanzar con la ayuda del mediador. En consideración a lo anterior, más allá de los objetivos antes mencionados, se pueden agregar otros que la mediación educativa trata de perseguir y con un programa de mediación bien estructurado se pueden lograr:

1. “Interdependencia positiva entre los miembros de grupos. El depender unos de otros facilita la participación y colaboración de todos en metas y objetivos.
2. Responsabilidad individual, ningún miembro del grupo debe dejar de hacer su aportación, puesto que todas son necesarias.
3. Desarrollo de habilidades cooperativas. Escuchar atentamente, guardar turnos de palabras, desarrollar funciones de coordinación, entender y apoyar a los demás.
4. Interacción cara a cara. La comunicación e interacción entre ellos es la condicionante indispensable para este tipo de estrategias de enseñanza y formación” (Cava, 2009, p. 35 citado por Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 66).

De la misma forma y para complementar los ya mencionados, “algunos de los objetivos principales para construir acuerdos de paz a través de la mediación escolar son:

- ↪ Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
- ↪ Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- ↪ Afianzar los procesos de diálogo.
- ↪ Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
- ↪ Prevenir la violencia y peleas entre los alumnos y entre otros miembros de la comunidad educativa.
- ↪ Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro.
- ↪ Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo.
- ↪ Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
- ↪ Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.
- ↪ Fomentar la autodisciplina que asegure una convivencia sana y un ambiente de paz, solidaridad y cordialidad.
- ↪ Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.
- ↪ Aprendizaje de herramientas aplicables en la vida futura y de valores.
- ↪ Promover una cultura de paz” (Prawda citado por Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, pp. 115-116).

De allí que, la universidad más allá de ofrecer conocimientos técnicos en una disciplina determinada del saber, debe ser también la encargada de robustecer los valores de sus integrantes en una sociedad materialista en la que vivimos, cuyo anhelo se puede lograr mediante la gestión efectiva de conflictos. Además, la universidad debe tener presente todos los objetivos antes plasmados cuando se implemente la mediación educativa, que es

una herramienta que coadyuva a construir un centro educativo de calidad y por ende, dota a todos los miembros de la comunidad educativa de las habilidades o competencias necesarias para la adecuada gestión de los conflictos tanto dentro como fuera del contexto universitario, en especial los estudiantes que son el futuro prometedor del país.

2.3.3 Beneficios de la Mediación Educativa.

La mediación educativa no será el remedio estrella para todos los conflictos que surjan en el contexto universitario pero su puesta en marcha genera beneficios que impactan de manera positiva como constructiva en los centros educativos, incluyendo las universidades.

Siempre y cuando se tenga un buen programa de mediación educativa, los beneficios que se podrán percibir son los siguientes:

- ✦ “Crea un ambiente más productivo en el centro educativo.
- ✦ Ayuda a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- ✦ Contribuye a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros estudiantes.
- ✦ Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- ✦ Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- ✦ Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- ✦ Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- ✦ Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- ✦ Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- ✦ Ayuda a la resolución de disputas de forma más rápida y menos costosa.
- ✦ Se reduce el número de sanciones y expulsiones.

- ↪ Disminuye la intervención de los adultos que sustituida por la de los alumnos y/o conciliadores o por los mismos disputantes” (Peña Gonzáles, 2019a, p. 234).

En este orden de ideas, otros de los aspectos positivos que se pueden obtener al implementar la mediación educativa son los siguientes:

- ↪ “Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- ↪ Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- ↪ Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, los intereses, las necesidades, los valores propios y de los otros.
- ↪ Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- ↪ Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- ↪ Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- ↪ Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- ↪ Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- ↪ Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- ↪ Ayuda a la resolución de disputas de forma más rápida y menos costosa.
- ↪ Se reduce el número de sanciones y expulsiones.
- ↪ Disminuye la intervención de los adultos, que es sustituida por los alumnos y las alumnas mediadores o por los mismos disputantes” (Uranga, 1998; Smith, Daunic, Miller & Robison, 2002; & Bullock & Foegen 2002 citado por Armas Hernández, 2003, p. 133).

Sin duda alguna la mediación educativa tiene una amplitud de beneficios pero se reflejarán en la práctica educativa solamente si los docentes, especialmente, asumen el compromiso de explicar a sus estudiantes en qué consiste dicho método alternativo de solución de

conflictos porque se debe partir de la idea de que el instrumento más conocido como practicado en los centros educativos al surgir un conflicto es la violencia en cualquiera de sus modalidades y cuya consecuencia genera perjuicios para toda la comunidad educativa.

Considerando lo anterior, en el plano educativo “la mediación proporciona una salida constructiva a los conflictos de cada día y, además, favorece:

- ↪ La prevención de los conflictos.
- ↪ El crecimiento personal.
- ↪ La mejora del ambiente del centro.
- ↪ La participación activa y responsable del alumnado en la vida del centro.
- ↪ El trabajo conjunto de los diferentes sectores de la comunidad educativa.
- ↪ El fomento de la educación para la paz.
- ↪ La democratización de las actividades del Centro” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 22).

La mediación educativa ha demostrado con el pasar del tiempo que su puesta en práctica genera más beneficios que abrir un proceso disciplinario e incluso “es una metodología que va más allá de la intervención en la resolución de conflicto, resaltando la capacidad de ésta para incidir en el desarrollo sociopersonal y moral de los alumnos, principalmente porque:

- ↪ Asume tres finalidades educativas: La intervención en la resolución del conflicto. La prevención y la formación.
- ↪ Posibilita aspectos emocionales, cognitivos y morales.
- ↪ A través de ella se dota a los alumnos de capacidad transformadora de conflictos, y se extiende esta capacidad a los profesores y al propio centro educativo” (Ibarrola-García & Iriarte Rendín, 2012 citado por Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 62).

Ante dicho panorama hay que mencionar que los estudiantes pasan gran parte del día en los centros educativos, especialmente los estudiantes universitarios porque se están formando para alcanzar un título que los acredite como un profesional, por lo que realizan tanto actividades curriculares como extracurriculares, ya que un proceso de aprendizaje desarrollado en un salón de clases no es suficiente para enfrentarse a un mundo laboral exigente y cambiante. Por ende, la gestión adecuada de los conflictos, en cuanto a que estos pueden surgir en esa interacción cotidiana, utilizando la mediación es notable, ya que “los resultados que se obtienen son importantes al disminuir el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos, las disputas son resueltas de forma más rápida y menos costosa y se reducen las sanciones y expulsiones” (Álvarez Torres, Gil Vallejo & Morcillo Jiménez, 2013, p. 95). No se quiere indicar con este último aspecto que se promueve la impunidad ante la presencia de un conflicto o falta disciplinaria, sino todo lo contrario, si el conflicto es mediable y las partes están anuentes, se les debe permitir la oportunidad de solucionar sus diferencias mediante un método más democrático.

Los estudiantes cada día más absorben mucha información errada que se proyectan en los diversos medios de comunicación y especialmente en los dispositivos electrónicos, llámese teléfonos celulares, tablet, laptop, entre otros, con acceso a internet, donde se resalta la cultura del litigio e incluso se incita a la violencia. No obstante, ante dicha realidad “La mediación escolar, ante la presencia de circunstancias o situaciones de la vida en el centro educativo, es un conducto eficaz de resolución de conflictos que alteran la vida social y académica de los alumnos y es un canal para la reconstrucción de relaciones dañadas. Mediante ella, los disputantes tienen la oportunidad de comprender mejor sus propios fines y hallar otros medios no destructivos de alcanzarlos. En el caso de las universidades. La expresión pacífica del conflicto debe ser asumida por los individuos y por la comunidad universitaria” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, pp. 116-117); pero ante todo los docentes deben ser la guía para alcanzar esa cultura de mediación que se inicia en las aulas de clases y se complementa con las actividades fuera clases pero a lo interno de los centros educativos.

Es evidente que dentro de los tipos de métodos alternos de solución de conflictos “resulta lógico que la mediación tenga en la educación una de sus aplicaciones más significativas, ya que provee tempranamente herramientas y destrezas para la resolución de conflictos, incentiva todas las formas de participación social y desarrolla la posibilidad de una formación ética y ciudadana. Ayuda, entonces, no sólo a prevenir la violencia sino también al desarrollo de los jóvenes como una oportunidad de cambio para la sociedad” (Fried Schnitman, 2000 citado por Cabello Tijerina, 2019, p. 74) ya que ésta cada vez se percibe más resquebrajada ante la proliferación de conflictos y debido a la casi nula de las acciones que se toman para la gestión adecuada de los mismos.

De allí que, “los procesos de mediación en el ámbito educativo se caracterizan por ser un proceso educativo, voluntario, colaborativo y con poder decisorio para las partes” (Munné & Mac-Cragh, 2006, citado por Lozano Martín, 2015a, p. 340), ya que en los contextos universitarios ni en ningún otro centro educativo, deben existir métodos intimidatorios para solucionar conflictos porque a los estudiantes se les estaría inculcando una cultura del miedo, del terror, de la intimidación y de la represión que no es un buen mensaje en su formación integral por los efectos nocivos que puede desencadenar.

La mediación tiene como hoja de ruta ser un complemento al proceso de enseñanza y aprendizaje para generar un impacto positivo en el centro educativo, pero adicional a lo anterior, “la mediación educativa se enfocaría a su vez en la importancia del aprendizaje cooperativo, no solo para el alumno, sino para toda la comunidad del centro educacional y para las familias y grupos sociales circundantes. La cooperación y la empatía, por ejemplo, son elementos que pueden ayudar a mejorar la integración social de los alumnos con dificultades sociales y emocionales” (Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 66). Por ende, hoy se necesita formar a los estudiantes como seres sociables porque unos dependen de otros y solamente así se construirá una sociedad más solidaria.

CAPÍTULO 3.- NECESIDADES PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS.

Un servicio de mediación escolar “supone una inversión de energía y un coste de recursos humanos, materiales y organizativos. En consecuencia, existen mayores expectativas de éxito si esta ofrece una respuesta o solución a una necesidad prioritaria del centro percibida por la mayoría” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 15). Por consiguiente, el éxito de un programa de mediación educativa se sustenta en una buena planificación con objetivos claros y con un equipo que trabaje con responsabilidad como con sentido de pertenencia.

Por tal motivo, “crear los Centros de Mediación en las Universidades es *querer* contribuir con la sociedad en la solución de sus problemáticas, es preocuparse y ocuparse por la estructura de la cultura de la paz” (Herrera Martínez, 2015, p. 101); ya que no se puede formar estudiantes llenos de conocimientos académicos pero vacíos en la gestión adecuada de conflictos porque en pleno siglo XXI se requiere de una formación integral del profesional que egresa de las aulas de clases y de esta manera se convierta en un agente de cambio positivo en la sociedad.

3.1 Equipo Coordinador de un Programa de Mediación Educativa.

Para poner en marcha un proyecto o programa de mediación educativa se requiere que un grupo de personas se una, se organice y trabaje para cumplir una meta en común. Por ende, “la existencia de un equipo de mediación en el centro se convierte en una instancia de intervención, formación y prevención en sí misma” (Boqué, 2002; Tórrego, 2008 citado por Ibarrola-García & Iriarte Redín, 2013, p. 368). Ese equipo coordinador, generalmente, debe estar conformado por personas que quieran hacer la diferencia, sin importar que durante el trayecto tengan que superar obstáculos, incluso de lidiar con ideas diferentes con los propios miembros de la comunidad educativa.

En todo caso, el equipo coordinador puede conformarse de un pequeño grupo de personas y nada impide que vaya creciendo a medida que el proyecto logre más aceptación en el

centro educativo. Al respecto, “la esencia de un equipo es el compromiso grupal. Sin él, los miembros del grupo actúan individualmente; con él, se convierten en una poderosa unidad colectiva. El equipo ideal, cada miembro desempeña su función de tal manera que encaja con la de los demás miembros del equipo y permite al grupo alcanzar sus objetivos. Con esta colaboración, el todo es más grande que la suma de sus partes” (Carnegie, 2013, pp. 120-121). Esto significa entonces que debe darse la delegación de funciones a cada miembro para alcanzar el objetivo trazado.

Además, se debe tener presente que ese equipo coordinador puede que en un inicio considere mantener bajo el anonimato el proyecto de mediación, especialmente cuando se están dando los primeros pasos, pero si dicho proyecto se va fortaleciendo “la implantación de un servicio de mediación no puede realizarse sin el conocimiento de la comunidad educativa, ni como una actividad extraescolar al margen de la dinámica general del centro o del apoyo del equipo directivo u otros órganos de coordinación docente” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 31); lo relevante es que cada día se vaya conociendo para tener resultados positivos.

Resulta lógico que dentro de ese equipo coordinador debe existir una persona que lidere o guíe dicho proyecto pero aplicando la democracia para ser seleccionada bajo criterios objetivos, de allí que la persona coordinadora debe ser “designada atendiendo a una serie de cualidades y características fundamentales:

1. Formada en temas de resolución de conflictos, convivencia, mediación escolar...
2. Capacitada para coordinar y organizar desde la colegialidad.
3. Con facilidad para la dinamización de grupos.
4. Dotada de liderazgo positivo tanto entre el profesorado como entre el alumnado.
5. Cercana y a la vez con autoridad hacia el alumnado.
6. Paciente, dialogante, empática.

7. Creativa” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 43). Incluso, esa persona debe tener vocación por lo que hace, ya que a veces hay personas que quieren tener protagonismo en un proyecto como líder pero no aman ni sienten lo que hacen.

Aunado a lo anterior, dentro de las principales funciones de la persona que se encargará de liderar el proyecto de mediación educativa se encuentran las siguientes:

- ✦ “Coordinar y dinamizar el servicio de mediación.
- ✦ Dirigir las reuniones de seguimiento con el alumnado mediador.
- ✦ Programar e impulsar la formación continua del alumnado.
- ✦ Gestionar el programa de sensibilización.
- ✦ Fomentar la cohesión de grupo del equipo de mediación.
- ✦ Coordinarse con los responsables de la convivencia escolar.
- ✦ Responsabilizarse de la evaluación continua del servicio, informar periódicamente a los órganos de gestión y participación del centro” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 43).
- ✦ Elaborar el reglamento interno como los protocolos que se requieran.
- ✦ Realizar un listado de los principales insumos que se necesitan para concretizar el proyecto.
- ✦ Debe estar actualizado de las nuevas tendencias sobre la mediación como de temas afines.
- ✦ Contar con el tiempo suficiente para dedicarle al proyecto.

El equipo coordinador puede estar integrado por diversos miembros de la comunidad educativa, ya sea docentes, administrativos, directivos o estudiantes, e incluso se puede pedir asesoramiento de organismos externos relacionados al proyecto. En todo caso, lo que se requiere es que dicho equipo se conforme de personas dinámicas, comprometidas e innovadoras capaces de luchar por los ideales trazados.

Resulta lógico que dentro de ese equipo coordinador debe estar incluido el o los mediadores, el personal fijo de apoyo asignado al centro de mediación (por ejemplo, una secretaria y una recepcionista) como también un Abogado, un Psicólogo, un Trabajador Social y cualquier otro profesional que pueda aportar ideas innovadoras al proyecto así sea brindado asesorías para la mejora continua. No obstante, debe aclararse que ese número plural del personal de apoyo va a depender del presupuesto que se tenga asignado para poner en funcionamiento el centro de mediación.

Además, el equipo coordinador debe tener muy en cuenta que las consecuencias de un proyecto de mediación educativa tendrá un carácter muy educativo como recuperador, puesto que si va enfocado hacia la gestión de conflictos que se da entre los estudiantes, se tiene que tomar en cuenta el tipo de falta cometida o el tipo de conflicto, para que así la ayuda vaya dirigida tanto al presunto infractor para que comprenda los efectos negativos de su conducta más que penalizarla o reprimirla, como también a la presunta persona que se le causó el daño para que se sienta resarcida o compensada.

Por consiguiente, el equipo coordinador debe tener presente que la respuestas a los conflictos que se dan en el centro educativo generalmente se atacan con acciones que denotan descoordinación e improvisación, por lo que lo común se recurre a adoptar medidas represivas mediante el inicio de un proceso disciplinario que en su esencia es burocrático como tedioso y que al final del camino el conflicto se mantiene latente porque es posible que se haya aplicado una sanción pero no se resolvió realmente el conflicto. Por ende, dicha realidad debe cambiar con la puesta en marcha de un proyecto de mediación educativa.

En este orden de ideas, “la organización, planificación y ejecución de las reuniones de seguimiento, junto con la selección de la persona coordinadora, es otro de los puntos clave para mantener vivo el programa” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García,

Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 44); ya que se requiere tomar decisiones en base a principios democráticos para considerar el aporte de todos los integrantes del equipo para que se sientan integrados como valorados a dicho proyecto.

De la misma manera, el servicio de mediación debe ser promovido en el centro educativo para que los conflictos se gestionen de manera diferente, pero antes de pasar a dicha etapa se requiere la aprobación de las autoridades educativas que deben conocer de primera mano lo que se pretende hacer, para que así se otorgue el aval para poner en marcha el proyecto. Incluso en algunos centros educativos, que incluye a universidades, este tipo de proyectos debe ser llevado a un Consejo Directivo, una Junta de Centro o una Reunión del Equipo Directivo por mandato de las normativas vigentes, y dicha Junta, Consejo o Reunión la conforman las autoridades, los profesores y representantes tanto de los administrativos como de los estudiantes.

Por tanto, “la sensibilización parte de la creación de un equipo de trabajo no necesariamente muy numeroso y en la práctica supone:

- ⇒ Argumentar sobre su necesidad en el centro basándonos en el análisis de la convivencia.
- ⇒ Transmitir información sobre la mediación con carteles, dípticos, reuniones re cursos audiovisuales, etc...
- ⇒ Conocer experiencias de otros centros” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 24).

El uso de las tecnologías de la información y comunicación serán un elemento clave para que el proyecto tenga éxito, ya que un número significativo de los miembros de la comunidad educativa se enteran de lo que sucede en un centro educativo por medio de correos electrónicos, mensajes de Whatsapp, redes sociales y otras vías que son fáciles de

utilizar, donde incluso la información que se comparte está disponible en segundos o en tiempo real a los destinatarios.

Por otro lado, el equipo coordinador debe considerar que cada proyecto de mediación educativa va a variar de un centro educativo a otro (a pesar de que se tenga una base con objetivos en común), ya que se deben verificar las necesidades de la comunidad educativa, los recursos disponibles, el clima escolar y los tipos de conflictos que existen o las faltas disciplinarias que generalmente se cometen. Por tal motivo, dicho equipo coordinador debe diseñar su proyecto de mediación pero tratando de contextualizarlo a su realidad educativa.

De allí que, se entiende que los conflictos existirán entre la población estudiantil y “como son recurrentes las situaciones en que los estudiantes se enfrascan en sus puntos de vista, así como aquellas en que los canales de comunicación resultan inefectivos y se muestran incapaces de llegar a acuerdos por sí mismos, contar con un programa de mediación formal en la escuela resulta de gran ayuda en este tipo de circunstancias” (Martínez Ibañez, 2018, p. 133), por lo que el equipo coordinador debe tener en cuenta que el servicio de mediación debe ofrecerse de manera permanente o continua.

El proyecto de mediación educativa por parte del equipo coordinador debe ser visualizado como una herramienta importante de cambio positivo en el proceso de enseñanza y aprendizaje en el centro educativo y a su vez, constituir un vehículo para construir una convivencia más pacífica, en especial cuando la violencia merodea las escuelas que incluso puede introducirse de manera virtual con el uso de equipos tecnológicos con acceso a internet, ya que hay conectividad de este servicio para casi todos los miembros de la comunidad educativa, tanto dentro como fuera del centro educativo, como por ejemplo puede existir interacción con videos juegos con contenido agresivo, la observación de series o novelas con una realidad distorsionada, videos colgados en redes sociales con mensajes oscuros, acoso cibernético y en fin cualquier información que se encuentra en los

sitios web sin comprobar su veracidad, lo que provoca comportamientos como formas de pensar inadecuadas que son adoptadas por algunos miembros de la comunidad educativa, especialmente los estudiantes, y cuyas conductas son replicadas en la práctica escolar lo que genera más conflictos, y es allí donde debe entrar en acción la mediación.

3.2 Características del Espacio Físico de la Mediación Educativa.

Un espacio físico se refiere a un lugar en específico dentro de la universidad donde se pretende llevar a cabo la dinámica de la mediación educativa, que incluye también el ambiente interno en que las personas intervinientes tendrán interacción como de igual forma el mobiliario para que haya confortabilidad como privacidad.

Cada centro educativo, incluyendo las universidades, debe elegir de manera adecuada ese espacio físico que debe ser considerado como un templo de diálogo y de paz, por ende, “el Objetivo de los Centros de Mediación de las Universidades es participar y estar en contacto con la comunidad, preocuparse y accionar a sus problemáticas, es el reconocimiento del otro como igual, es querer para el otro como para nosotros la cultura de la paz” (Herrera Martínez, 2015, p. 101) pero para alcanzar esa meta se requiere un lugar bien acondicionado, ya que los mediados son personas con madurez y criterio formado, por lo que se les debe brindar una buena atención en todos los sentidos.

El espacio físico donde se va a desarrollar la mediación escolar debe tener determinadas características que lo diferencian de otros métodos de solución de conflictos. Por tal motivo, “el espacio físico donde tiene lugar el procedimiento de mediación también es distinto, lo que sin duda ayuda a que las partes puedan expresarse con mayor libertad y confianza” (Carretero Morales, 2013, p. 83). Un espacio físico que no reúna las características mínimas para desarrollar la mediación escolar puede llevar al fracaso su objetivo e incluso dejaría entredicho la eficacia de la mediación.

En este orden de ideas, Sepúlveda Montaña (2019, p. 173) considera que “otro aspecto importante es el espacio para realizar las mediaciones en cuál la escuela deberá proveer si lo hubiere un lugar tranquilo donde todos los participantes, tanto los mediadores como los involucrados en el conflicto puedan conversar sin ser interrumpidos y de modo que se garantice la confidencialidad de que lo que allí se trate”. De allí, que la elección del espacio para llevar a cabo la mediación es muy importante, por lo que el equipo coordinador debe negociar con las autoridades los espacios disponibles con que cuenta la universidad para se le asigne uno que cumplan los objetivos trazados.

Aunado a lo anterior, el espacio físico influye en considerables aspectos en el proceso de mediación y entre ellos se encuentra la comunicación, ya que “la calidad de la conversación en el contexto de la mediación se ve influida por el lugar donde tiene lugar; un sitio puede ser muy formal o retraer la comunicación, o bien ciertos elementos pueden desagradar a una de las partes y obstaculizar que muestre sus sentimientos y en cambio se posicione a la defensiva” (Saint-Mezart Opezzo, 2013, p. 172). Así como a la escuela se le considera el segundo hogar, el espacio donde se desarrollará la mediación debe ser confortable y evitar que los participantes lo perciban como una extensión de los tribunales de justicia o un lugar donde se va a reprender o castigar.

Otra de las características que debe tener el espacio físico es que se debe garantizar que “ambas partes están en las mismas condiciones, ya que la negociación se lleva a cabo en un lugar neutral” (Fernández Martos, 2010, p. 4), es decir, ninguna parte se debe sentir en su zona de confort para ejercer presión sobre el otro en un lugar que le sea conocido o le pertenezca porque ambas partes deben sentirse confortables; como la escuela es de todos, no se percibirá mayor inconveniente sobre este aspecto porque ningún mediado es dueño de ese centro de mediación. Además, es preciso “elegir un lugar neutro que tenga el espacio físico adecuado tomando en cuenta la ventilación, muebles, luz, decoración, comodidades, ubicación, servicios, etc.” (Araujo Gallegos, 2005, p. 72).

Tomando en consideración lo anterior, “el lugar donde se ha de llevar a cabo la mediación es un aspecto crítico. La recomendación fundamental es elegir un lugar que no genere emociones que puedan marcar una tendencia negativa en el desarrollo de la mediación. Esto tiene que ver con el sentir de las partes a la hora de interactuar la una con la otra y estas con el mediador, pues un lugar que provoca identificación emocional o control físico del espacio por una de las partes puede generar un desequilibrio, el concepto clave es la neutralidad del espacio” (Moore, 1995, p. 184 citado por Gorjón Gómez & Sánchez García, 2015, p. 87). A su vez, en el proceso de mediación los mediados se deben sentir relajados y sin presión alguna para que la gestión del conflicto sea efectivo en aras de mejorar las relaciones interpersonales y de ser posible de llegar a un acuerdo satisfactorio, por lo que el lugar que se elija para desarrollar las sesiones representa una clave para su éxito.

En este orden de ideas, “varios aspectos del ambiente para una confrontación son importantes para los componentes estratégicos de una confrontación y pueden ser influidos fácilmente por el mediador: la neutralidad del territorio, el carácter formal o no formal del ambiente, los límites de tiempo para la reunión y la composición del grupo en el que ocurre el diálogo” (Walton, 1973, p. 139). Por ende, cabe resaltar que el mediador debe ser un excelente anfitrión del lugar donde se llevarán a cabo las sesiones de mediación, ya que los mediados deben ser los invitados estrellas a dicho lugar.

En efecto, la privacidad es otra de las características que debe mantener el espacio físico de la mediación y que va de la mano con la neutralidad del lugar, por tanto “si la confidencialidad es uno de los pilares de esta metodología, deberemos cuidar que el lugar permita esa reserva, controlando la aislación acústica y evitando que otras personas circulen por el lugar. Y si desde el único lugar con el que contamos se oye hacia afuera, tendremos que convenir los horarios de las reuniones cuando no haya otras personas” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, pp. 90-91). Por consiguiente, solamente el mediador y los mediados (a menos que se haya acordado el acompañamiento con abogados o permitido la

presencia de observadores) deben conocer lo que se trata en las sesiones de mediación y para que haya concentración se requiere que ese espacio físico esté lejos de ruidos.

Lo relacionado con los ruidos, sonidos, voces o interrupciones es de vital importancia para que se mantenga la concentración en el tema central, por lo que “las mediaciones deben llevarse a cabo en un lugar tranquilo donde todos los participantes, tanto los mediadores como los involucrados en el conflicto, puedan conversar sin ser interrumpidos y de modo que se garantice la confidencialidad de lo que allí se trate” (García Costoya, 2004, p. 31). En igual sentido sobre el espacio físico de la mediación se pronuncia Esguerra Díaz (2011, p. 121), quien señala que “para empezar, deben evitarse las interrupciones, por lo que resulta ideal ubicarse en un sitio aislado en el que no haya mayor circulación de personas”.

Al respecto, “el lugar o ambiente en que se desarrolla el diálogo, deberá generar tranquilidad y confianza en las personas con el propósito de que puedan, sin tensión alguna, hacer fluir libremente sus puntos de vista y opiniones” (Araujo Gallegos, 2005, p. 88) para que así se trace el camino para generar opciones para la posible solución al conflicto y la redacción de un posible acuerdo de mediación. De la misma manera, Muñoz Hernán & Ramos Pérez (2010, p. 16) son del criterio que “el espacio físico de la reunión tiene que ser un espacio relajado en el que se puedan sentir bien las dos partes. Un espacio libre de poder, que sea informal y cómodo, sin interrupciones y con un mínimo de tranquilidad. La sala estará estratégicamente distribuida” para que se pueda generar un clima de cordialidad, teniendo presente que algunos de los mediados pueden tener una actitud poca amable, pero al ofrecérsele un ambiente inclusivo como confortable, es muy seguro que cambien la actitud con la que llegaron al centro de mediación y también las emociones se calman.

Ahora bien, algunos estudiosos del tema consideran que no solamente debe existir un espacio físico donde se van a llevar exclusivamente las sesiones de mediación, sino también dentro de ese espacio deben existir otras divisiones o secciones de igual

importancia para garantizar la confortabilidad de los miembros de la comunidad educativa que asisten a mediación, al respecto ese espacio físico “debe contar con un mínimo de dos ambientes: una para las sesiones conjuntas y otra para las sesiones privadas, además, claro está, de una sala de recepción donde deberán esperar las partes antes de dar inicio a la audiencia” (Peña Gonzáles, 2019a, p. 107).

Incluso otro grupo de estudiosos del tema van más allá y consideran que “es relevante que el servicio mediación encuentre su colocación en espacios que permitan ejercer la función de mediador, así como la administración del procedimiento, por ejemplo, anchas salas que consientan encuentros con más participantes, acceso facilitado para inválidos, guarderías para niños, sistemas de seguridad que puedan activarse en situaciones de emergencia o peligro, etc.” (Di Stefano, 2013, p. 425). Lo antes señalado va a depender del lugar estratégico donde se ubique la universidad para que haya acceso a otros servicios que en un momento dado pueden requerir, especialmente los mediados y por ende del espacio asignado como del presupuesto que se le haya otorgado al proyecto de mediación.

Otras de las características del espacio físico donde se va a desarrollar la mediación son la iluminación, el color de las paredes y la decoración. A propósito Ramos Mejía (2003, p. 357) considera que si “se trata de instalar oficialmente un servicio de mediación, en la escuela, mediante la habilitación de un lugar físico que esté destinado a tal fin. Este lugar podrá estar ambientado especialmente para ello, será bueno que invite a la tranquilidad por su iluminación, silencio, colores de sus paredes, fotografías y/o láminas alusivas a la temática, carteles o afiches que propongan los pasos de la mediación, las técnicas básicas de la misma y si hubiera toques de humor y creatividad, mejor”, ya que lidiar con un conflicto generalmente turba la mente de las personas y los especialistas en mediación deben tomar en cuenta dichos detalles que van a influir en el resultado de la mediación.

En este sentido, “se recomienda que los ambientes del local predominen colores suaves y sobrios y no colores demasiados llamativos” (Peña Gonzáles, 2019b, p. 108) porque los

colores muy fuertes no son agradables a la vista y los colores muy puros pueden tener ciertos rasgos de oscuridad que afecten el estado de ánimo de las personas. Tal vez otros métodos alternos de solución de conflictos no consideren el espacio físico donde se desarrollará su dinámica o ejecución pero “otras instancias más formales de negociación, mediación y conciliación, toman en cuenta las condiciones físicas del lugar: el color de las paredes, la forma de las mesas, la comodidad de las sillas, la existencia de parqueo, la vista, la decoración del lugar, la atención a las partes” (Araujo Gallegos, 2005, p. 88), de allí que estos son algunos de los principales elementos diferenciadores de la mediación con otros métodos alternos.

Al respecto, Pastrana Aguirre (2013, p. 77) realiza un pequeño parangón entre los escenarios de la mediación y la administración de justicia al considerar que “tratándose de inmueble idóneo para mediar, los centros de mediación han de ser sitios confortables que inviten a la reflexión y a la pacificación... con ambientación apropiada, tanto en el diseño arquitectónico como en los colores, el confort e incluso de decoración. Pareciera asunto irrelevante; sin embargo, la mediación es un cambio paradigmático e integral que incluye el lugar apropiado para hacer las paces. Para aquellos lectores que han tenido la experiencia de conocer un juzgado o alguna agencia del Ministerio Público, sabrán que son lugares de suyo desagradables que en nada motivan a la reconciliación”; por lo que el lugar donde se va a desarrollar la mediación debe hacer la diferencia e inspirar más confianza como tranquilidad y especialmente en los centros educativos donde se debe enseñar con métodos democráticos la disciplina como la solución de los conflictos.

Otras de las características del espacio físico son que “la temperatura y la ventilación del recinto en el que se va a celebrar la negociación también deben ser apropiadas. Si los negociadores se sofocan o se congelan no tendrán nada diferente en su mente a terminar la negociación cuanto antes, lo que naturalmente irá en detrimento de los resultados de esta” (Esguerra Díaz, 2011, p. 121); es decir, las personas que asisten a un centro de mediación “tampoco habrán de sentirse molestas porque el lugar carezca de ventanas y esto provoque

que se sienta o mucho calor o mucho frío. Estos inconvenientes, por lo regular, causan poca disposición a cooperar en la sesión” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 178); por ende, un clima fresco o agradable debe imperar, en especial si el centro de mediación está ubicado en un territorio geográfico donde exista verano o la estación seca donde la calor sea prolongada.

En concordancia con lo anterior, “si uno de los propósitos es que las personas puedan comunicarse, conversar sobre su conflicto, reflexionar acerca de él, necesitaremos una sala de mediación que permita ubicarnos cómodamente, donde todos podamos vernos y escucharnos sin interferencias, en un clima agradable. Esto es: sillas para todos, ubicados de manera que mirarnos sea sencillo –sin columnas, o paredes que interfieran la visión, sin que el sol que entre por la ventana encandile a alguna de las personas, o que no podamos vernos por falta de luz-, o se deba superar factores climáticos, es decir, sin trabas para el diálogo” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 90); por lo que se debe considerar que si la sala de mediación tiene ventanas, las cortinas deben ser diseñadas como confeccionadas para que la luz del día sea agradable y que además las mismas hagan juego con el color de las paredes, pero en el evento que no haya ventanas, la luz que emana de las lámparas debe ser blanca para que no fatigue al ojo con rapidez.

Sobre las características y el mobiliario que debe tener el espacio físico de la mediación, que involucra un escenario de negociación colaborativa, Fernández Martos (2010, p. 4-5) puntualiza en los siguientes aspectos:

- ↪ “La iluminación: Es muy importante, ya que si es tenue puede producir cansancio y si es intensa, tensión.
- ↪ La temperatura: Debe ser cálida y agradable.
- ↪ La acústica: Los negociadores deben oír bien desde todas las zonas de la sala. También hay que evitar las interrupciones provocadas tanto por ruido interno como externo.

- ↪ La colocación de la mesa: Los expertos recomiendan utilizar mesas redondas, ya que facilitan el intercambio de notas entre los participantes y evitan que tengan la sensación de no saber lo que escribe su adversario, logrando así crear un clima de confianza y cooperación.
- ↪ Las sillas: No debemos utilizar asientos de diferentes niveles, puesto que la persona que ocupe el más alto transmitirá sensación de poder sobre los demás. A ser posible, deben ser confortables y simétricos.
- ↪ Las distancias: Dependen de la cultura y el nivel de relación que exista entre las partes.
- ↪ El material adicional: En caso necesario, la sala debe contar con ordenadores, pizarra, lápices y papel, proyectores, etc.
- ↪ Las dimensiones: Debe ser suficientemente grande para que todas las personas se encuentren cómodas.
- ↪ El tiempo: Es un aspecto que debemos controlar, ya que está directamente asociado con el poder”.

Todo lo antes señalado sobre la sala de mediación también se aplica al salón donde se va a desarrollar el caucus, por ende, se debe entender por caucus “las reuniones que por separado puede tener el mediador con cada uno de los mediados. Es importante señalar que para la celebración de estas reuniones se debe considerar el principio de la igualdad, cuidado que si se tiene una sesión con un mediado, luego se tenga lo mismo con el otro. Su aplicación puede obedecer a diversas razones, v.gr. si existe una fuerte carga emocional en la sesión de mediación, si el mediador considera que puede ampliar la información que las partes están aportando en el proceso, etc.” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 67).

A la par de lo anterior y “conociendo la posibilidad que nos da el procedimiento de mantener reuniones por separado, deberemos pensar en un espacio para quienes aguarden, que sea también confortable y por supuesto, sin que se oiga lo que se conversa en privado” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 91), es decir, si bien el caucus se debe

utilizar en ocasiones especiales, dicho espacio donde se va a desarrollar también debe ser agradable en aras de que los mediados flexibilicen su postura y puedan llegar a un acuerdo.

Si la universidad como templo de encuentro de múltiples saberes tiene determinadas características que la identifican y a la vez la diferencian de otros lugares (por ejemplo: una iglesia, una discoteca, un supermercado, un banco, un restaurante) también el centro de mediación que se va a ubicar en ella, debe revestir las características ya señaladas en aras de que se consigan los fines trazados y considerando el servicio que se ofrece a la comunidad en general, que es ofrecer una educación integral que incluye la gestión de los conflictos.

3.2.1 Equipamiento del Espacio Físico.

El espacio físico donde se llevará a cabo el proceso de mediación debe estar bien equipado y esto involucra, entre otros aspectos, el mobiliario, la decoración y el olor para que las personas que asistan se sientan cómodas.

Como ya se comentó en el punto anterior, ese espacio físico se puede dividir en tres secciones importantes: La recepción o sala de espera, la sala de mediación y la oficina destinada al caucus. Nada impide que existan otras secciones (dependiendo del diseño y el espacio físico que la universidad destine para tal fin) como una oficina administrativa donde también se guarden documentos importantes, los baños y un pequeño depósito como cocineta, por ejemplo.

De allí que, “en todos los contextos la disposición de los objetos en una habitación se traduce en una determinada clave comunicativa para quienes se hallan en el lugar. Por ejemplo, una mesa, un atril, se interponen como distancia y protección ante los demás, mientras que estar sentados en corro, sin mesas, produce distensión. La falta de mesas o estrados en una sala imprime un aire democrático y participativo, mientras que la mesa redonda, los asientos a la misma altura, refuerzan un sentido de igualdad.” (Saint-Mezart

Opezzo, 2013, p. 172). Esto significa que el centro de mediación (sea pequeño o grande) debe tener un orden y los objetos deben estar bien ubicados.

Algo que distingue, por lo general, a una sala de mediación es una mesa redonda, “ya que esta permite un mayor acercamiento de las partes y no da la sensación que las partes estén enfrentadas. Una mesa redonda crea una atmósfera de informalidad y tranquilidad que es ideal para las conversaciones entre las personas. Asimismo se debe contar con las suficientes sillas las mismas que deben ser cómodas para la tranquilidad psíquica” (Peña Gonzáles, 2019a, p. 108) y también el relajamiento físico de los concurrentes mientras dure la sesión. En adición, “la mesa redonda fomenta la cooperación, pues los negociadores no se sientan en una posición antagónica, sino más bien como un equipo que trabaja para resolver un problema” (Esguerra Díaz, 2011, p. 121). Por ende, la mesa redonda significa que hay igualdad como cercanía entre los mediados.

En la sala de mediación todo debe estar en su lugar porque puede marcar un antes y un después, es decir, debe causar una buena impresión a los mediados para que se obtenga el resultado esperado. Por tal motivo, “es crucial cuidar que el mensaje sea homogéneo. Se recomienda que las sillas a utilizar sean iguales y que el acomodo de estas sea de manera circular, pues permite que todos se vean y estén en una posición de igualdad, esto es relevante teniendo en cuenta que una desproporción en las dimensiones como la altura, densidad o anchura, así como la calidad, estética o lujo pueden generar empoderamiento en las partes. Si ha de utilizarse mesa esta debe ser redonda, pues una de forma rectangular otorga a las partes y al mediador una desproporción en el espacio del que disponen, lo que genera también un impacto psicológico que puede crear desigualdad. Desde luego se recomienda desestimar el uso del escritorio ejecutivo pues este genera una sensación de lejanía y poder por parte del mediador” (Suárez, 2009, pp. 251-252 citado por Gorjón Gómez & Sánchez García, 2015, pp. 87).

En este sentido, los implementos más importantes que debe tener una sala de mediación para que garantice confortabilidad a las partes intervinientes son:

- ⇒ “Mesa redonda: Lo suficientemente grande para sentarse circularmente. Es necesario cuidar que sus dimensiones no sean demasiado amplias para evitar la sensación de alejamiento entre las partes y el mediador.
- ⇒ Sillas: La cantidad debe ser suficiente para los intervinientes y el mediador, debiendo ser todas iguales. Es recomendable que sean confortables pero no demasiado cómodas a efecto de mantener la atención de las partes.
- ⇒ Ventanas: La sala no debe tenerlas para evitar distractores, pero debe estar bien iluminada.
- ⇒ Accesos: Debe tener un acceso cómodo con una puerta que brinde privacidad (evitar puertas de cristal traslúcido). El acceso al baño o sala de maternidad debe estar al alcance. Se requiere tener señalizaciones para el caso de contingencia.
- ⇒ Servicios: Sala de maternidad, baño, estacionamiento accesible, infraestructura de acceso para discapacitados (rampas, ascensores, silla de ruedas, etc.), agua para consumo, climatización cuando las condiciones meteorológicas lo requieran.
- ⇒ Herramientas: Computadora con internet, impresora, lápices, papel, bolígrafos.
- ⇒ Decoración: La sala debe estar pintada con colores suaves, evitando cualquier tono estridente. Así mismo, debe estar libre de adornos como pinturas, figuras, estatuillas, artesanías y en general decoraciones fijas (formas de yeso o de cualquier naturaleza) o removibles (calendarios, listas, etc.)” (Sánchez García, 2019, p. 56).

Haciendo énfasis a los útiles de oficina, además de los ya mencionados, se requiere: Armarios, abre huecos, ganchos, resaltadores, borrador, libretas, cuadernos, fólder, sobres, cartulina, engrapadora, tablero o pizarrón, pilotos, teléfono, entre otros. Se puede destacar que para los mediadores “tener hojas y lápices que les permita tomar notas de sus observaciones facilitará que esperen con la certeza de que no se van a olvidar cuando llegue el momento de exponerlas” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 90). Incluso, se

recomienda que una vez culminada la sesión, esas hojas que se utilizaron para apuntes deben romperse en pedazos para que se garantice la confidencialidad.

Otro elemento a destacar es el olor que debe tener el centro de mediación, en especial la sala de mediación. Cuando se entra a cualquier lugar las sensaciones olfativas penetran en el subconsciente y es determinante para que se vaya a realizar con éxito o no la actividad programada en dicho lugar. Por ende, no es lo mismo un olor a flores de primavera que a pimienta, es decir, que si huele bien o huele mal la sala de mediación va a generar un impacto para los mediados.

Se puede inferir que se puede utilizar un desodorante ambiental con una fragancia que sea agradable (por ejemplo: vainilla y de frutas como la fresa) para evitar que hostigue, fatigue o cause dolores de cabeza. Además, ese olor debe extenderse a que dicho lugar huela a limpio mediante una limpieza permanente del piso como de los objetos que allí se encuentran. Por ende, la sala de mediación debe tener un aroma sutil pero placentero.

Nada impide y sería de gran valor que se coloque en el área de la recepción una música instrumental de fondo con volumen bajo para relajar a las personas mientras esperan ser atendidos o antes que ingresen a la sala de mediación. Por lo que, “aún con la mejor de las voluntades y un buen estado de ánimo, iniciar procesos de diálogo en lugares inapropiados, con mucho ruido, mal olor, sin las comodidades mínimas o en un sitio que de alguna manera pueda inhibir a cualquiera de las partes, no es una idea inteligente” (Araujo Gallegos, 2005, p. 88). Dichos aspectos pueden hacer la diferencia en el resultado de la mediación.

También hay que considerar que el centro de mediación en su interior debe ser agradable a la vista pero su decoración debe ser sencilla para evitar ser un distractor. Se debe colocar la mínima cantidad de adornos en la sala de mediación porque los mediados deben estar

concentrados en resolver su conflicto y no mirando hacia un cuadro, jarrón, ventana, espejo o reloj, por ejemplo.

Respecto a la sala de recepción, “sería ideal contar con una sala donde puedan esperar cómodamente sentados el inicio de la mediación, con un espacio que posibilite a las partes estar separadas si así lo prefieren” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 90). Allí se debe contar con sillones suaves, se podría colocar una mesita de centro con una alfombra abajo y un adorno de una balanza arriba que signifique la justicia, además se podrían poner cuadros alusivos a los valores como la paz, tolerancia, respeto o solidaridad.

Sobre el particular, ha señalado Sánchez García (2019, p. 57) que un área de recepción podría contar con:

- ↪ “Salas: Sirven para hacer ejercicios de cold off y pueden ser utilizadas para el caucus. Deben ser idénticas, evitando diferenciarlas tanto en sus colores, ornamentación, mobiliario, etc.
- ↪ Sillón: Debe ser confortable pero no demasiado a efecto evitar inducir a un estado de letargo a los participantes y evitar desvincular a las partes de la mediación.
- ↪ Mesa de centro: Se recomienda incluir una mesa de centro donde el mediado pueda encontrar trípticos y revistas sobre mediación, que contengan información sobre los beneficios, utilidad, funcionamiento, etc., del mecanismo...
- ↪ Decoración: la sala debe estar pintada con colores suaves, evitando cualquier tono estridente. Así mismo, puede tener adornos como pinturas, figuras, estatuillas, decoraciones fijas (formas de yeso o de cualquier naturaleza) o removibles (calendarios, listas, etc.) pero en todos los casos estas deben ser sencillas a la vista”.

Si la universidad ha asignado un lugar espacioso para el desarrollo del proceso de la mediación y se puede contar con una oficina administrativa, en la misma se debe tener “toda la documentación empleada durante el proceso: ficha de solicitud, registro de

mediación, ficha de acuerdos y hojas de seguimiento quedan archivadas en el centro y se utilizan para el seguimiento, control y evaluación” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 46). Por ello se necesita de computadoras o laptop con memorias de gran capacidad y con los programas de seguridad informáticos más actualizados, así como también se pueden necesitar anaqueles o armarios con seguridad.

Aunado a lo anterior, es de gran importancia “que en el servicio se lleve un registro de las mediaciones realizadas con sus resultados obtenidos, fechas de “acompañamiento” si las hubiera habido, crónicas que permitan hacer una estadística aproximada de los temas de los casos más frecuentes, sexo de las partes, edades, etc.” (Ramos Mejía, 2003, p. 357), ya que la captación de dicha información en una base de datos es generadora de múltiples beneficios, por un lado se mantiene un orden cronológico para sustentar ante las autoridades respectivas el impacto de dicho servicio a la comunidad universitaria y por el otro permite realizar los ajustes internos para mejorar e innovar.

Inclusive en dicho espacio, ya sea en la sección de recepción o en una pequeña cocineta, se puede contar con dispensadores de agua, máquinas de café, crema en polvo, sobrecitos de azúcar, vasitos, servilletas y tal vez algunas galletas que se les puede ofrecer a los mediados como a sus acompañantes mientras esperan en el recinto.

A la par de lo anterior, es de gran valor, “agasajar a las personas, en forma sencilla y desenvuelta, en la medida de las posibilidades, con un café, una bebida o un caramelo, siempre es agradecido y colabora con el clima informal” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 91). De igual manera, “los negociadores también deben poderse hidratar y tener acceso a comida, si la negociación se prolonga por un tiempo largo. Sobra decir que también deben tener acceso a un baño. La ausencia de cualquiera de estos elementos puede detener o disminuir el paso de una negociación que de otra forma estaría avanzando significativamente” (Esguerra Díaz, 2011, p. 121). Con respecto a la comida, va a depender

si el mediador decide hacer una pausa durante la sesión de mediación para que los mediados puedan salir del recinto brevemente para que puedan alimentarse y regresen, ya que realizar una mediación con hambre puede resultar perjudicial porque se pierde la concentración.

Con respecto al personal o recurso humano, va de la mano con el presupuesto que tenga la universidad para su contratación, por lo que aparte del equipo coordinador que generalmente ofrecen sus servicios ad-honorem (aunque si el coordinador es un profesor a tiempo completo se le puede reconocer de alguna manera su participación en cuanto a su evaluación anual, por ejemplo y si hay estudiantes se le podría reconocer su tiempo como horas de labor social), se debe contar con un mediador o varios mediadores y una secretaria, al menos en un momento inicial en que se ofrezcan los servicios de mediación; por lo que nada impide que con el transcurrir del tiempo se incorpore más personal.

En definitiva, “en la mediación y en la conciliación, la elección del lugar y el momento pueden marcar la diferencia del resultado” (Araujo Gallegos, 2005, p. 89) y es importante tener en cuenta cada uno de los materiales o insumos antes mencionados porque el mínimo detalle va causar una buena o mala imagen a los usuarios de este método.

3.2.2 Ejemplos de Espacios Físicos.

El conflicto es algo natural dentro de las actividades de cada ser humano y además “el conflicto escolar no es algo nuevo, siempre ha habido problemas y conflictos en ella. La crisis de la educación refleja la crisis de la sociedad en general y ésta se observa mejor dentro de las escuelas”. (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 22). Sin embargo, la escuela también tiene la disponibilidad de instrumentos para promover la gestión adecuada de los conflictos escolares, por lo que la mediación sería de gran ayuda para tal fin.

De no poder contarse con un espacio físico amplio e independiente, pero ubicado dentro de la universidad, que en algunas ocasiones se denomina “centro de mediación”, sería

prudente que las autoridades permitiesen que el proceso de mediación se realizara en una oficina, un salón de clases, una porción privada de la biblioteca o un laboratorio pero tomando en cuenta las características mínimas que debe revestir dicho espacio físico. Por tanto, el equipo coordinador debe ajustarse al espacio físico que se ha destinado para tal fin, es decir, se debe tener creatividad para adecuar el espacio que ha sido asignado.

En este orden de ideas, nada impide que los primeros lugares asignados para dar inicio al programa de mediación “también puede ser cualquier otro espacio de la escuela que ofrezca la posibilidad de una cierta privacidad en las conversaciones y esto incluye, por ejemplo, algún rincón del patio al que los demás alumnos no se acerquen mientras se lleva a cabo una mediación. En cualquiera de los casos, el espacio asignado debe estar claramente identificado (por ejemplo: con un cartel indicador) y se debería arreglar de modo tal que resulte un ambiente cómodo: con algún lugar para sentarse y otro donde apoyar los papeles para redactar y firmar el acuerdo en caso de que se llegue a él” (García Costoya, 2004, pp. 31-32). Lo importante es poner andar dicho proyecto. Sin embargo, ya en un nivel universitario el espacio físico debe ser más confortable como privado tratando de mantener algunos estándares de formalidad para darle mayor seriedad a lo que se va a realizar, sin que esto vaya en contra del principio de flexibilidad, ya que los mediados son personas adultas, con más madurez y son los futuros profesionales del país.

Sobre la temática en particular, un grupo de la doctrina ha señalado que “es suficiente acondicionar un pequeño espacio que asegure la confidencialidad. En su defecto, se pueden rentabilizar los espacios comunes: biblioteca, departamento de orientación, un aula libre, sala de reuniones, un rinconcito con un biombo, etc.” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 32). Ahora bien, se puede iniciar un programa de mediación universitario con los espacios físicos antes señalados, aunque se debe aspirar a un lugar exclusivamente destinado para el proceso de mediación. Por tanto, allí se requiere la voluntad de las autoridades, especialmente, de brindar un gran apoyo para el desarrollo exitoso de este tipo de programas.

Los destacados autores, Gorgón Gómez & Steele Garza (2016, p. 134) consideran que “la situación de cada universidad es particular y sus programas son operados en instalaciones diversa, como centros de asesoramiento psicológico, oficinas de defensores públicos, organizaciones estudiantiles, programas académicos, clínicas de investigación, programas de internados, oficinas de consejeros estudiantiles, sistemas judiciales de los contextos universitarios, viviendas extrauniversitarias, cooperativas de estudiantes, etcétera”. Por tanto, el equipo coordinador del programa de mediación educativa debe tratar que las autoridades universitarias hagan su mayor esfuerzo para que dentro de la disponibilidad de las infraestructuras, se asigne un espacio digno que vaya acorde con el valioso servicio que se va a brindar a la comunidad educativa.

3.3 Ubicación de los Intervinientes en el Espacio Físico.

Cuando el común de las personas asiste a un restaurante, reunión social o cualquier lugar que le permita la elección libre de donde sentarse, generalmente elige una silla que le haya llamado la atención por determinado motivo (por ejemplo: es espaciosa, colorida, está cercana o lejana a determinado objeto) o se sientan junto a personas con las que conoce y puedan pasar gratos momentos. Sin embargo, cuando se hace énfasis a una sala de mediación el escenario cambia y esto puede ser determinante en el resultado.

En este orden de ideas, “se ha comprobado que las personas se sientan o se sitúan más cerca de quienes se sienten cómodos. Los que se sientan cerca uno del otro van creando una comunicación especial, incluso sin hablar” (Saint-Mezart Opezzo, 2013, p. 173). Pero se reitera, en una sala de mediación dicha actitud de las personas puede cambiar.

Como ya se explicó anteriormente, el centro de mediación o el lugar que se haya destinado para desarrollar la mediación debe reunir determinadas características, pero ante todo se debe “crear un ambiente adecuado, desde el lugar y la ubicación y con relación a todo cuanto se necesite para el proceso, sin lugar a improvisaciones” (Castrillón Bustamante,

2018, p. 223), ya que si bien la mediación educativa descansa sobre los principios de flexibilidad, economía y la informalidad, no es menos cierto que hay que cumplir con determinados parámetros que revisten cierto grado de formalidad a dicho método alternativo de solución de conflictos y que lo hacen diferente de otros métodos alternos.

Hay que resaltar entonces que “estar sentado uno junto a otro en una mesa conlleva una relación cooperativa. Estar uno frente a otro en una mesa puede significar voluntad de comunicarse, confrontación, intención de diálogo, etc. El uso del espacio por parte de las personas se llama proxémica” (Saint-Mezart Opezzo, 2013, p. 165). Lo importante de todo esto es que la distancia como la ubicación exacta en que se sientan las personas en la sala de mediación es relevante y el mediador debe considerar dicho aspecto durante el desarrollo de la sesión de mediación, dependiendo también del tipo de conflicto a mediar.

Por tal motivo, el mediador debe ser muy cuidadoso y previsor cuando los mediados entren a la sala de mediación, ya que “los lugares que proponemos a las partes y el que nos reservamos, transmiten múltiples mensajes que pueden sugerir, por ejemplo, quién está más legitimado para hablar. La proximidad con el mediador suele ser un dato o ponderar en ese sentido. Esa ubicación tiene relación con el lugar que propiciamos para ellos en la mediación que los convoca y se enlaza con dos características del proceso nuevamente conectadas: La neutralidad y el protagonismo de las partes” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 113). En todo caso, el mediador con su preparación y experiencia debe ser ingenioso en sugerir a los mediados el lugar donde se sentarán o que ellas lo elijan libremente.

En igual sentido cabe resaltar que “también existe una gran relación entre la comunicación y la distancia entre las personas, que si es estrecha lleva a una sensación de intimidad, a veces buscada y otras no. En caso de rechazo crece la molestia mutua o de una de las partes, puesto que ve invadido su territorio personal, por lo que se busca una distancia más amplia” (Saint-Mezart Opezzo, 2013, p. 173). Por ende, si el mediador desde el inicio de la

sesión de mediación percibe inconformidad de las partes participantes por el lugar en que se sentaron en la mesa redonda, puede aplicar la técnica del caucus y luego de esto puede solicitar el cambio de posición en donde estaban sentadas, tratando que se sientan cómodas para que así pueda desarrollarse la mediación de la mejor manera.

Sobre la temática en particular, el autor Saint-Mezart Opezzo considera que “es posible establecer una escala de ocupación de las distancias de acuerdo con la relación entre las personas y la comunicación que se establece debido a este vínculo:

- a) Distancia de contacto: A esta distancia, son muy importantes el tacto, el olor y la temperatura del cuerpo.
- b) Distancia personal próxima: Es un espacio reservado a las personas próxima; nuestra “burbuja” individual.
- c) Distancia personal lejana: Limitada a la extensión del brazo, el límite del dominio físico.
- d) Distancia social próxima: Distancia que suele utilizar la gente para conversar, ya que no se trata de un espacio íntimo.
- e) Distancia social lejana: Conversaciones formales. Los escritorios suelen estar de por medio para delimitarla físicamente.
- f) Distancia pública: Adecuada para discursos o distancias para ser observados por una gran cantidad de personas” (2013, p. 173).

Para un significativo número de estudiosos de la mediación la mesa redonda es un elemento que no puede faltar en una sala de mediación; “sin embargo, hay mediadores que prefieren no utilizarla porque consideran que ubicarse en sillones o en sillas, por ejemplo en círculo, favorece un clima más informal e íntimo. Otros opinan que la ausencia de la mesa permite una más completa observación del lenguaje corporal. Estos profesionales prefieren invitar a las partes a que se ubiquen como lo deseen, ya que entienden que pueden ser un primer indicador analógico de cómo funcionan y cuál es el

lugar que ellos le asignan al mediador” (Suarez, 1996, p. 212 citado por Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 116). Al final del camino cada mediador tiene su propio estilo para desarrollar un proceso de mediación, pero como se mencionó, la mesa redonda, más que un distintivo decorativo de la mediación, permite que los mediados puedan realizar anotaciones, se puede lograr igualdad entre los participantes para que nadie se sienta más poderoso que otro, se guarda una distancia prudencial entre una persona con la otra, se genera más conexión como interacción y el mediador puede ejercer un mejor control para que las reglas se cumplan.

Por lo tanto, nada impide que algunos mediadores sean del criterio que “los participantes deben decidir dónde sentarse, pero es importante acomodarlos en semicírculo y de frente al mediador. La distancia y ubicación que haya entre la silla del mediador y las de los mediados permite indicar una posición neutral. Al organizarse el espacio, el mediador debe considerar el ambiente físico y la comodidad, para mantener la comunicación y el control durante la sesión, además de conversar la neutralidad desde el momento mismo en que salude a las partes” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 178).

Se debe reconocer entonces que “esto quiere decir que la suerte de la mediación está en juego si las partes se sientan de otra manera. Pero es probable que la ubicación elegida por los participantes revele otros mensajes, aun en forma no consciente, como por ejemplo, que quieran ser los letrados los que tengan más intervención, si son los que se ubican junto al mediador, manteniendo la costumbre, adquirida a través del proceso judicial. No podemos olvidarnos que estamos estableciendo un circuito de interacción donde “es imposible no comunicarse” (Watzlawick, 1989, p. 212 citado por Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 114). Al respecto hay que resaltar que son los mediados los que deben tener mayor participación en las sesiones de mediación e incluso si a los abogados se les permite sentarse en la mesa redonda deben jugar un rol pasivo, por lo que el mediador debe establecer las reglas de la participación para dichos profesionales y tener el suficiente control para que la sesión cumpla el fin trazado.

Aunque el mediador también puede solicitar que los letrados se sienten en unas sillas detrás de sus representados, guardando cierta distancia o bien ubicarlos en un rincón de la sala de mediación donde ellos puedan escuchar pero que no puedan intervenir, a excepción de que el mediador permita recesos para que ellos puedan asesorar a los mediados para que tomen las mejores decisiones, sin que esto se convierta en una mini audiencia de un juzgado.

En igual sentido, “otras personas que pueden asistir a la mediación son los observadores. A éstos les asignamos un lugar un poco alejado de la mesa, externo a la reunión, desde donde puedan ver y escuchar nuestro desempeño, para marcar desde esa ubicación, que no van a intervenir en el tratamiento del conflicto” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 116). Se debe tener presente que la presencia de dichos observadores (Que pueden ser por ejemplo, estudiantes de Derecho o personas que se están formando para ser mediadoras) en la sesión dependerá de la previa autorización de los mediados, ya que puede que alguno de ellos considere que se está invadiendo su privacidad, que se va a relucir información sensible o que se conozcan (Es un familiar, amigo, enemigo, vecino o cualquier otro parentesco), por lo que puede darse un rechazo. Ante todo, la mediación es para los mediados con el mediador y cualquier otra persona que participe o escuche, debe tener claro que ejercerá un rol secundario y debe garantizar la confidencialidad de lo que allí se dialoga.

3.4 Tiempos en las Sesiones de Mediación.

Dentro de los principios de la mediación se encuentran la economía, eficacia, celeridad y flexibilidad que están relacionados al tiempo que debe tener cada sesión. En Panamá no existe una normativa que establezca mínimos o máximos de tiempo para cada sesión de mediación y gran parte de la doctrina considera que es un tema que se presta para la relatividad porque dependerá de algunos factores pero especialmente del mediador.

Resulta lógico el planteamiento de García Costoya (2004, p. 32) quien considera que “con respecto a los momentos o tiempos en que se lleven a cabo las mediaciones, esto también depende de las características y posibilidades de cada institución y es una de las variables más duras en cuanto a su modificación. Por esta razón, no parece pertinente en un documento de este nivel de generalidad, recomendar opciones detalladas pues ellas estarán fuertemente determinadas por aspectos de la organización y funcionamiento institucional, muy vinculados al contexto específico de cada jurisdicción y escuela en particular”.

En este hilo de ideas, los ilustres académicos Gorjón Gómez & Sánchez García (2015, p. 101) son del criterio que “el procedimiento de mediación varía dependiendo de la disposición de las partes y el grado de intensidad del conflicto, de manera que si bien en algunos casos se puede llegar a un acuerdo en la primera sesión, otros requieren mayor tiempo y empleo de técnicas del mediador para su solución”. Por ende, la duración de cada sesión o la realización de otras sesiones es un tema que tendrá múltiples respuestas.

En igual sentido se pronuncia Araujo Gallegos (2005, p. 126) al señalar que “no existe un plazo específico para desarrollar un mecanismo de mediación o conciliación; puede darse en un mismo día o en años, según la complejidad del asunto o voluntad de las partes. Por ello, lo más conveniente es contar con la asistencia de un ente autorizado en la administración de procesos de mediación y conciliación, que provea a las partes de las condiciones necesarias para cumplir sus objetivos”. De allí que, un mediador certificado tendrá las competencias necesarias para sobrellevar el tiempo en las sesiones de mediación, ya que no se trata de una carrera contrarreloj.

Si bien “la mediación no es un medicamento. No es una dosis que damos a un paciente para curar una enfermedad. Es un proceso que requiere de tiempo, y con frecuencia no hay demasiado tiempo para solucionar el problema” (Carnegie, 2013, p. 37), por lo que es el mediador el llamado a analizar cada conflicto en particular para que así pueda tener un

control adecuado del tiempo y especialmente cuando ya se han llevado más de dos sesiones de mediación pero no se percibe avance ni tampoco disponibilidad de uno o de los mediados para encontrar una pronta solución al conflicto. En esos casos donde se han celebrado múltiples sesiones se recomienda que no sería prudente continuar con la mediación y el mediador debe explicar el porqué de dicha decisión a los mediados para evitar que dicho método alternativo se convierta en un proceso que no tiene fin o emular un proceso judicial donde se dan prácticas dilatorias, ya que no es su esencia ni su finalidad y menos en contextos educativos donde el proceso de enseñanza y aprendizaje puede verse afectado sin que se gestione en tiempo oportuno el conflicto.

De allí que lo más recomendable es tener presente que “la mediación puede tardar horas, días o semanas, todo depende de la complejidad del conflicto y de la capacidad, destreza y conducción del mediador. Pero el tiempo no es importante cuando los involucrados tienen el deseo de llegar a un acuerdo y satisfacer sus propios intereses y necesidades” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 131). En contextos universitarios, el tiempo que demore la solución de un conflicto es trascendental porque los estudiantes, especialmente, se encuentran en una formación continua que no debe verse interrumpida, ya que hay mucha interacción entre todos los miembros de la comunidad educativa.

En concordancia con lo antes explicado, va de la mano el horario en que se atenderá a la comunidad universitaria en cuanto al servicio de mediación. Este aspecto debe ser discutido entre el equipo coordinador, el mediador y las necesidades que tenga la universidad (si hay una elevada o baja cantidad de conflictos). Por ende, puede que se brinde un servicio de mediación de lunes a viernes, en horas fijas o que puedan variar considerando los turnos (matutino, vespertino y nocturno) para ser flexibles e incluso que se pueda atender casos especiales los sábados. Lo importante es que se comunique el horario de atención a los miembros de la comunidad educativa para que así puedan realizar sus consultas de manera presencial, por teléfono o correo electrónico.

De modo que, “la elección de la ubicación y de los horarios de apertura y funcionamiento del servicio de mediación, tiene que garantizar a las partes la oportunidad de beneficiarse efectivamente de la mediación. Puesto que, a diferencia del proceso judicial, la mediación exige la participación directa de las partes de una disputa, un servicio de mediación eficaz, utiliza procesos y mecanismos organizativos que valoren el papel primario jugado por las partes” (Di Stefano, 2013, p. 425). Con respecto al horario, incluso, si existe el personal necesario y especializado (por ejemplo dos mediadores), puede que la atención se realice de manera inmediata o con agendamiento de fechas cercanas, con una carga horaria de ocho a diez horas para tener abierto el centro de mediación; todo esto va a depender de la realidad y del manejo de los conflictos por los mediadores.

CAPÍTULO 4.- PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL.

Las instituciones educativas juegan un rol fundamental en la sociedad y en especial se les considera un instrumento para lograr cambios positivos tanto para con sus miembros como para los demás individuos. De allí que, “la universidad es un escenario social, cultural, político, ético-estético y cognitivo donde se confrontan constantemente ideas, sentimientos y proyectos, pero sobre todo donde se vive y se comparten experiencias, teorías y sensibilidades que pretenden ayudar a mantener, construir y desarrollar al individuo, la sociedad y la cultura (Murcia, 2012, p. 36 citado por Murcia Peña & Gamboa Suárez, 2014, pp. 429-430). Por tanto, todos los miembros de la comunidad universitaria viven en una constante interacción y son partícipes de diversas actividades.

La universidad está conformada por distintos miembros entre los que sobresalen las autoridades, administrativos, docentes y estudiantes que integran lo que se conoce como comunidad educativa universitaria y además de darse el proceso de enseñanza y aprendizaje se persiguen otros objetivos que redundan en beneficio de toda la sociedad.

De allí, que en la comunidad universitaria se debe tratar que exista una convivencia pacífica e integración para perseguir los fines trazados. Por ende, a nivel universitario la enseñanza

no solamente se enfoca en los saberes que se dan en un aula de clases sino también aquellos que se adquieren extra clase porque son un complemento importante de la formación integral del estudiantado. En definitiva, “este criterio nos ubica en el papel que juegan las universidades e instituciones de educación superior, pues éstas no tienen como exclusivo fin la formación de profesionales en las distintas ramas; su objetivo fundamental es el desarrollo de la ciencia, el arte y la tecnología en los niveles más avanzados, buscando la sistematización del aporte humano en el ámbito académico y en la sociedad” (Sánchez Ibarra, 2001, p. 137). Por lo que la gestión adecuada de conflictos, es un tema pendiente que debe enseñarse en la universidad, ya sea como un eje transversal, como parte del currículum o como parte de las actividades extracurriculares.

Son cuantiosos los desafíos que enfrenta la universidad en el siglo XXI y por ello, se requiere la participación institucional en nuevos proyectos que redunden en beneficio de la propia comunidad educativa. Por ende, “las universidades tienen el deber de contribuir a la producción de nuevo saberes, tarea que las obliga a replantearse sus objetivos, sus metas, sus pedagogías y sus didácticas, asumiendo el cambio consustancial de sus actuales funciones, en vez de refugiarse en tradiciones y esquemas fracturados y agotados” (Universidad de Panamá, 2008, p. 17). Así pues, los métodos alternos de solución de conflictos es un nuevo horizonte hacia donde debe mirar la comunidad universitaria y esto a su vez, permitirá a los universitarios a reinventarse en la percepción y gestión de los conflictos que puedan ocurrir tanto dentro como fuera del contexto académico.

La universidad será un faro del saber siempre y cuando sus integrantes caminen unidos hacia los propósitos comunes. Por lo cual, “es primordial que la universidad sea percibida como una maquinaria de acción e impacto holísticos; con ello nos referimos a no despegar los trabajos sobre la importancia de que la enseñanza superior forma, informa, promueve, crea, difunde y valora. Los objetivos no solo son formar ciudadanos que se integren a la vida laboral y productiva, sino seres humanos que actúen y difundan valores sociales” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez

Gutiérrez, 2018, p. 98). Por ende, hoy se debe hacer énfasis hacia la humanización de los futuros profesionales frente una sociedad materialista y esto involucra que ante la existencia de un conflicto, se resuelva desde otros escenarios que van más allá del proceso sancionador para de esta manera alcanzar una cultura de paz.

En este orden de ideas, resurge la mediación como un instrumento de gran valor en el campo educativo y además, “la mediación es uno de estos procesos de interacción, que proporcionan esa sensación de pertenencia, reconocimiento y aceptación por parte de la comunidad” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 115), por lo que se requiere que actualmente se practique para que dicha comunidad se fortalezca, en especial para lograr la sana convivencia.

4.1 Integrantes de la Comunidad Educativa Universitaria.

Cada uno de los miembros de la comunidad educativa universitaria juega un rol importante en el proceso de enseñanza y aprendizaje, pero generalmente destacan los estudiantes, docentes y administrativos. Es de gran relevancia dicha comunidad porque, entre otros objetivos, se logra un equilibrio como participación de cada sector en aras de que respete la diversidad de ideas.

Cabe resaltar que “las comunidades universitarias se componen básicamente de tres sectores: los estudiantes, el Personal Docente e Investigador (PDI) y el Personal de Administración y Servicios (PAS), sin olvidar las relaciones externas que se establecen, en diverso grado, con los representantes de la administración o los poderes públicos, con los miembros de otras organizaciones universitarias (locales, regionales, estatales e internacionales) y con otros agentes sociales: empresas, instituciones y organismos públicos, asociaciones, colegios profesionales, sindicatos, etc.” (Alcover de la Hera, 2011, p. 5). Por lo que, todos los miembros de dicha comunidad universitaria debieran convivir amablemente para así garantizar una solidez del proceso educativo y que a su vez, sea fructífero.

En este orden de ideas, la ley Orgánica de la Universidad de Panamá (Ley 24, 2005, art. 2) señala que dicha institución educativa “está constituida por la comunidad universitaria conformada por su personal académico y administrativo y sus estudiantes que integran las unidades docentes, de investigación, extensión, administración, producción y servicios existentes o que se establezcan en el futuro”. Cada miembro es importante aunque hay que resaltar que en el fondo lo que se persigue es formar futuros profesionales tanto competentes como competitivos en las diversas áreas del saber.

Tanto dentro como fuera del aula de clases se da mucha interacción entre los miembros de la comunidad universitaria. A su vez, el personal docente y administrativo generalmente aspira a obtener su permanencia en sus puestos de trabajo, lo que hace que pasen gran cantidad de años de su vida brindando sus servicios en dicha institución y los estudiantes que tienen como fin terminar una carrera para obtener un título, por lo que pueden permanecer en ella entre tres a cuatro años como mínimo, lo que genera un cúmulo de considerables años de convivencia que muchas veces se torna como una segunda familia, que es la gran familia universitaria.

Por lo que, hay que tener presente también que “la interdependencia existente entre los miembros de los tres sectores de la comunidad universitaria trae consigo una permanente interacción entre ellos, la cual presenta un carácter *horizontal* (interacciones entre miembros que pertenecen al mismo sector) y *transversal* (aquellas que se producen entre miembros de diferentes sectores y que incluyen todas las combinaciones posibles)” (Alcover De La Hera, 2008, p. 75). En base a lo anterior tratando de marcar una línea del respeto entre todos los integrantes de dicha comunidad, sin importar el nivel jerárquico, para que también esa estadía académica sea la más placentera posible, aunque se sabe que en el camino existirán gran cantidad de obstáculos que hay que superar.

Ese marco del respeto y la sana convivencia en los contextos educativos es una de las mayores aspiraciones que quiere alcanzar la universidad, ya que la realidad ha demostrado

que hay factores externos como la violencia y la no práctica de valores que se percibe en casa, en el trabajo o en los barrios, por ejemplo, que son replicados en la universidad, por lo que debe existir un cambio hacia desaprender las conductas negativas para aprender conductas positivas. “Sin embargo, este cambio debe estar respaldado no sólo por los estudiantes, sino también por las autoridades, los docentes, los administrativos e, inclusive, las organizaciones cívicas y sindicales; quienes, en todo caso, deben dar ejemplo de madurez y cambio, dentro de las nuevas estructuras que pretendemos fomentar” (Clare González-Revilla, 2014, p. 139). No es fácil educarse, ya que es un proceso continuo y existirá la presión social de algunos grupos para tratar de confundir que la educación no vale, pero la universidad debe jugar su rol para que sus miembros sean personas civilizadas.

Además, la universidad se encuentra organizada en estamentos que integran los órganos de gobierno. “Sin embargo, como la escuela es un sistema y las acciones de unos influyen necesariamente en todos los miembros de la comunidad educativa, es bueno que concurren también representantes de todos los niveles y los directivos, con carácter de obligatoriedad, ya que el respaldo institucional proviene de los mismos y el compromiso está dado fundamentalmente por su participación activa” (Ramos Mejía, 2003, p. 345). De allí que, todos los miembros de la comunidad universitaria deben tener representativa en los órganos de gobierno que existen para que las tomas de decisiones se hagan considerando la opinión de todos sin excepción, ya que al final del camino las consecuencias redundan para toda la colectividad.

Un aspecto a considerar es que “cada sector es heterogéneo en lo relativo no sólo a las diferencias obvias derivadas de las características personales o sociales de sus miembros, sino también, y especialmente, a los distintos niveles de poder y de estatus con que cuenta cada uno de ellos. Esta marcada *jerarquización* de la comunidad universitaria es una de sus características más relevantes, en sí misma y en lo referente a los problemas, desacuerdos y conflictos que pueden presentarse en su seno” (Alcover de la Hera, 2011, p. 5), pero ante dicha realidad se deben buscar herramientas que promuevan una sana convivencia sin

importar el nivel jerárquico que cada miembro ocupe dentro de la organización de la universidad, así como sin considerar la diversidad de pensamiento u otros aspectos disímiles que puedan existir.

A su vez, se debe considerar que “el clima emocional que se vive en el ámbito escolar es condicionante para el desarrollo de todos los actores institucionales, cualquiera sea la función que desempeñen. Los directivos, los docentes, el personal administrativo como los estudiantes y los padres no son ajenos a la construcción del mismo, aunque no detenten idénticas responsabilidades. Estos están unidos por lazos de mutua dependencia. Por lo tanto, hablar de clima con respecto a la convivencia es lo primero a la hora de entender el desarrollo de la medición escolar, tomando en cuenta los aspectos de poder y autoridad que están inscritos en estas dinámicas de relación” (Brandoni, 2000 citado por Alfaro J., Rojas V., Sierra S. & Vásquez H., 2012, p. 21). Por tanto, la mediación educativa es una herramienta de gran valor para la comunidad educativa universitaria en cuanto a la gestión efectiva de los conflictos y para lograr otros resultados positivos.

4.1.1 El Rol Docente.

Los estudiantes son el alma y la existencia de ser en cualquier institución educativa. No obstante, en la universidad cada estudiante se va a inclinar a formarse en una disciplina determinada del saber para que una vez culminada la carrera se pueda lograr la autorrealización como profesional, además de que dicho título va a representar su herramienta de trabajo para subsistir él como su familia o dependientes y también significará el aporte que como agente de cambio realizará en la sociedad.

A los estudiantes se les vincula con el aprendizaje porque cada día quieren adquirir nuevos conocimientos mediante el estudio de temas de interés, ya sea mediante la lectura o cualquier otra de las técnicas de aprendizaje que existen. Por consiguiente, son como un barro que se va a moldear para alcanzar elementos decorativos de gran belleza o como un diamante en bruto que debe pulirse para lograr su mayor brillo. Además, el ser estudiante

universitario representa una etapa de gran valor en la vida de cada individuo porque representa un antes y después entre vivir en la ignorancia o vivir en la luz del conocimiento.

Pero para que los estudiantes puedan alcanzar sus metas necesitan del apoyo de los administrativos que incluye las autoridades que gobiernan cada cierto tiempo los destinos de la universidad. Su rol fundamental es garantizar el buen funcionamiento de la universidad desde un enfoque de la buena administración de los recursos asignados para que haya entre otros aspectos, infraestructuras acogedoras, mobiliario necesario para el proceso educativo, organización curricular actualizada de los programas académicos, establecer políticas como estrategias en conexión con las exigencias laborales y tomar decisiones que tengan como norte lograr la excelencia del estudiantado.

Pero entre los estudiantes y los administrativos hay un sector que mantiene ese equilibrio en la universidad y son los docentes porque mantienen contacto directo con ambos miembros de la comunidad, son como un puente de interconexión valioso, por lo que deben prepararse con gran ahínco para que las aulas de clases sean el mejor lugar en la dinámica del proceso educativo.

Por tanto, “educar no solamente es dar clases, impartir pláticas o conferencias, es una experiencia pedagógica que debe fomentar la transformación del ser” (Jiménez Bautista, 2009 citado por Pérez Saucedo, 2015a, p. 46) pero en todos los sentidos y especial considerando la sociedad tan convulsionada en que vivimos actualmente. Por ende, “los docentes tienen la opción de ser héroes o victimarios en la escena educativa. Nadie los obliga a defender los intereses de ninguna institución, es esta la que confía en ellos la formación de sus estudiantes, y estos últimos son los protagonistas del porvenir de la sociedad” (Zohara, 2017, p. 33). Por eso el docente debe ser un faro que ilumine el camino que deben seguir sus discípulos.

Incluso en la práctica educativa el docente debe prepararse para ser cada día mejor a través de una educación continua para actualizar sus conocimientos como sus técnicas de enseñanza, por ello “las capacidades de todas las partes para aprender y enseñar, en donde el educador también es educando y viceversa, con ello se conciben los conceptos educador-educando y educando-educador (Freire, 2005, p. 246 citado por Ugalde Sierra, 2017, p. 6). En definitiva, en un aula de clases no solamente aprenden los estudiantes sino que también el docente puede reaprender de sus estudiantes.

A su vez, el docente puede marcar de manera positiva o negativa la vida de los estudiantes. Por ello, “es importante tener en cuenta que los profesores representan, aunque no se lo propongan, modelos muy disponibles para los alumnos en las habilidades sociales. Conviene, por tanto, garantizar que el modelo que el profesor proporciona con su conducta habitual sea muy adecuado” (Díaz-Aguado, 2006, p. 60), y también percibiendo que grupos minúsculos de la sociedad van a estar tentando a los estudiantes para que copien modelos (materialismo, consumismo, violencia, por ejemplo) distorsionados, por lo que el docente con buenos hábitos puede hacer la diferencia para que lo siga a él.

En este hilo de ideas, “en algunas ocasiones, el docente olvida que sus estudiantes lo observan tanto en su apariencia como en su comportamiento. Se vuelve inevitable desarrollar vínculos propios de la interacción constante en el entorno educativo. Si se hace un trabajo loable, el estudiante admira a su profesor y lo toma como modelo a seguir” (Zohara, 2017, p. 77) y eso sería una gran satisfacción para aquellos docentes con vocación, es decir, que sean considerados una fuente de inspiración, aunque hay algunos docentes que son impartidores de clases pero no viven ni sienten la docencia como un apostolado.

Desde luego, para los docentes “un alumno no debe convertirse en un número más, ni mucho menos en un contenedor de conocimientos. Es responsabilidad de todo docente hacer crecer a sus alumnos, no sólo en el aspecto cultural, sino también en la parte emocional (humana). Se deben generar alumnos reflexivos, respetuosos, tolerantes,

empáticos y conscientes de la realidad en que viven, que sepan ser, hacer, aprender a articular y a resolver” (Camargo Sánchez, 2014, p. 15). Por ende, en este último aspecto los docentes deben ser un puente para lograr la gestión efectiva de los conflictos, ya que cuando los estudiantes se desempeñen en el campo laboral serán profesionales exitosos por haber adquirido, no solamente conocimientos teóricos, sino también las habilidades para la solución pacífica de cualquier conflicto que aparezca.

Entre tanto, “el universitario llega solo a las aulas universitarias, y pasará una cantidad de tiempo considerable en ellas, por lo que es imprescindible contar con la orientación adecuada para que tome las decisiones más acertadas para su plan de vida” (Zohara, 2017, p. 153), y que por ende, dicho plan de vida debe ir fortalecido con el componente de la gestión pacífica de conflictos, cuyo conocimiento como práctica se puede adquirir con la mediación educativa.

Por tal motivo, si en la universidad va a ponerse en marcha programa de mediación educativa, “los docentes, son los llamados a prepararse para contrarrestar y transformar el fenómeno del conflicto, con la apropiación de competencias y habilidades que les ayuden a encontrar elementos de conciliación, para los procesos convivenciales y la resolución de conflictos” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 25); en otras palabras, “si se trata de introducir nuevos modelos de interrelaciones en una escuela a través de un programa de mediación escolar, que apunta a cambiar muy honradamente la cultura de la institución, es muy importante el cuidado que debe tenerse por todo el sistema en este sentido. Muchos docentes, si no se los hace participar activamente, pueden llegar a vivirlo como una amenaza a su identidad” (Ramos Mejía, 2003, p. 66). De allí, que el rol que deben jugar los docentes en la ejecución de proyectos educativos debe ser el de causar un impacto positivo a toda la comunidad universitaria y la mediación educativa no debe ser la excepción pues requiere de su gran respaldo. Por lo anterior, el rol proactivo y de líder del docente en la puesta en marcha de un proyecto de mediación es muy importante.

En consecuencia, “para que tenga éxito la implementación de este programa, se requiere el apoyo de toda la comunidad educativa, especialmente de los profesores, quienes son los que van a transmitir estos conocimientos y habilidades en la solución de conflictos escolares. Se requiere por eso el compromiso docente de incorporar las nuevas habilidades y el cambio de mentalidad en la comunidad educativa” (Peña González, 2018, p. 414), ya que los docentes son el punto de equilibrio entre la administración (que debe aprobar dicho programa) y los estudiantes (que son los que se verán más beneficiados con dicho programa).

4.2 Organización de la Comunidad Educativa en la Universidad de Panamá y en el Centro Regional Universitario de San Miguelito.

Como ya se ha mencionado en otros apartados de esta investigación, la misma se contextualiza en la Universidad de Panamá que es una de las cinco universidades estatales (o públicas) que tiene Panamá y en concreto dicha investigación se enfoca en el Centro Regional Universitario de San Miguelito, que es una sede de la Universidad de Panamá pero ubicada en otra región del país que actúa de manera descentralizada pero que depende de los principales órganos de gobierno del campus central o sede principal.

En esta oportunidad se desarrollan los aspectos más importantes de la organización de la comunidad educativa de la Universidad de Panamá, que puede estar en correspondencia o no con otras universidades en dichas temáticas.

4.2.1 Breve Historia.

La Universidad de Panamá ha dejado una huella imborrable en la historia de Panamá en el aspecto educativo. Por ende, “la idea de una universidad estatal finalmente cristalizó y bajo el gobierno del doctor Harmodio Arias Madrid, los panameños ven convertidos en realidad sus esfuerzos y bajo el Decreto N°. 29 del 29 de mayo de 1935, se inaugura el 7 de octubre de ese año la Universidad Nacional de Panamá, y se designó como primer Rector Dr.

Octavio Méndez Pereira... y tenía en sus inicios 165 estudiantes” (Universidad de Panamá, 2008, p. 21). El actual rector de la Universidad de Panamá, es el Profesor Eduardo Flores.

En este orden de ideas y con el pasar de los años, el Centro Regional Universitario de San Miguelito (CRUSAM) se crea mediante el Acuerdo del Consejo Académico N° 30-93 de 8 de septiembre de 1993 y abrió oficialmente sus puertas en el año 1994 en las instalaciones del Instituto Profesional y Técnico Ángel Rubio ubicado en el Corregimiento de José Domingo Espinar, del Distrito de San Miguelito, Provincia de Panamá, bajo la dirección de la Profesora Gladys Vergara de Camargo, como su primera Directora. Para ese entonces se contaba con una matrícula de alrededor de 900 estudiantes.

Para el año 2019 el Centro Regional Universitario de San Miguelito contaba con 268 profesores, un total de 4,401 estudiantes y una cifra de 80 administrativos. Su actual Director es el Profesor Luis Acosta Betegón y la Subdirectora es la Profesora Ilka I. Riquelme. En estos momentos se ubica en el Centro Comercial La Gran Estación de San Miguelito, que geográficamente pertenece al Corregimiento de Pueblo Nuevo, Distrito de Panamá, Provincia de Panamá.

Además, el CRUSAM cuenta con las siguientes Facultades: Administración de Empresas y Contabilidad; Administración Pública; Arquitectura y Diseño; Ciencias de la Educación; Derecho y Ciencias Políticas; Economía; Humanidades; Informática, Electrónica y Comunicación; y Comunicación Social, las cuales ofrecen diversas ofertas académicas.

4.2.2 Compromiso de la Universidad.

La Universidad de Panamá ha tenido un compromiso invaluable con la sociedad panameña desde 1935 a la fecha, por lo que sus fines principales son:

⇒ “Difundir los aspectos culturales y promover la creación de una nueva cultura.

- ↗ Fomentar el respeto de los derechos humanos, el progreso social, el ambiente y el desarrollo sostenible.
- ↗ Fomentar el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor.
- ↗ Formar recursos humanos dotados de conciencia social para el desarrollo del país y en aras del fortalecimiento de la soberanía nacional.
- ↗ Fomentar la generación del conocimiento y su transferencia de manera crítica a la sociedad.
- ↗ Fomentar la evaluación de la calidad en la realización de sus funciones.
- ↗ Apoyar y estimular al sector público y privado en el proceso de actualización e innovación tecnológica, para contribuir al desarrollo nacional.
- ↗ Fomentar los principios de equidad y de justicia social.
- ↗ Inventar nuevos instrumentos ideológicos y estratégicos que puedan resolver las crisis sociales” (Ley 24, 2005, art. 7).

Al tenor de lo anterior, la misión de la Universidad de Panamá es la siguiente: “Formar profesionales y ciudadanos fundamentados en los más altos estándares de calidad, íntegros, humanistas, innovadores, con compromiso social y conciencia crítica nacional, que coadyuven en la transformación de una sociedad incluyente y equitativa, bajo la orientación del desarrollo humano, la sostenibilidad ambiental y el principio de la Educación Superior como bien público social, derecho humano y deber del Estado”.

Por su parte, la visión de la Universidad de Panamá se encamina a: “Consolidar la Universidad como la principal Institución de Educación Superior del país, líder en la formación de profesionales de calidad, basada en un alto perfil docente, investigación pertinente, vinculación con la sociedad, innovación, internacionalización, producción científica y tecnológica, con una oferta académica acreditada y referente para el desarrollo nacional, fortalecida como un espacio encuentro y reflexión del país”.

Son diversos los valores que promueve la Universidad de Panamá en su quehacer diario, pero los valores en que hace énfasis son los siguientes: “Equidad, justicia, integridad, tolerancia, respeto, identidad nacional, solidaridad, responsabilidad, transparencia, compromiso y excelencia”.

Las universidades a nivel mundial tienen múltiples desafíos y promueven el encuentro de saberes de manera democrática para romper las cadenas de la pobreza, para así aportar profesionales que engrandezcan en todos los sentidos a la patria. No cabe duda entonces que “el Modelo Educativo de la Universidad de Panamá, concede atención preferencial a las características bio-psico-sociales y espirituales del alumno joven-adulto como sujeto principal del quehacer educativo, centrando la atención en el aprendizaje constructivista, desde una perspectiva que atiende la formación humanista e integral de la persona en sus aspectos intelectuales, psicomotores y socio afectivos y dirigida a aprender a conocer, aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a ser y a aprender a convivir” (Universidad de Panamá, 2008, p. 51). En este último pilar se hace énfasis en la gestión adecuada de conflictos y por ende, está el compromiso de apoyar los proyectos que para tal fin se promuevan dentro del contexto educativo.

De allí que, “las instituciones de educación superior tienen un compromiso con la sociedad de suma importancia, ya que en ellas recae la formación de profesionistas competitivos que ofrezcan un servicio de calidad, para ello es importante que cubran los criterios nacionales e internacionales que garanticen perfiles de egreso que satisfagan las necesidades que las sociedades modernas reclama” (Herrera Martínez, 2015, p. 93) y entre ellos se encuentra la habilidad de gestionar conflictos de forma efectiva, la cual se puede alcanzar a través de la mediación educativa.

4.2.3 Estructura Jerárquica y Órganos de Co-gobierno.

La máxima autoridad de la Universidad de Panamá es el Rector y se apoya en cinco Vicerrectores que son: Académico, Administrativo, Asuntos Estudiantiles, Extensión, y de

Investigación y Postgrado. Sin embargo, el Vicerrector Académico lo reemplazará en su ausencia.

En este hilo de ideas, las principales autoridades de la Universidad de Panamá son:

- “1. El Rector.
2. Los Vicerrectores, en un máximo de cinco.
3. El Secretario General.
4. El Subsecretario General.
5. El Director General de Centros Regionales y Extensiones Docentes Universitarios.
6. Los Decanos.
7. Los Vicedecanos.
8. Los Directores de los Centros Regionales Universitarios.
9. Los Subdirectores de los Centros Regionales Universitarios.
10. Los Directores de Escuelas y de Departamentos.
11. Los Coordinadores de Extensiones Universitarias.
12. Los Directores de Institutos.
13. Los Subdirectores de Institutos” (Ley 24, 2005, art. 27).

Cada uno de ellos tiene funciones específicas que realizar para el engrandecimiento de la Universidad de Panamá y por ende, que se cause un impacto positivo en el país con el aporte de profesionales formados en las diferentes áreas del saber de manera integral.

De igual manera, es preciso indicar que los principales órganos colegiados de co-gobierno en orden jerárquico de la Universidad de Panamá son:

- ↗ “Consejo General Universitario.
- ↗ Consejo Académico.
- ↗ Consejo Administrativo.

- ↪ Consejo de Investigación.
- ↪ Consejo de Facultades y el Consejo de Centros Regionales.
- ↪ Juntas de Facultad y Juntas de Centro Regional.
- ↪ Juntas de Escuela.
- ↪ Juntas de Departamentos” (Ley 24, 2005, art. 10).

Los órganos colegiados de co-gobierno permiten que se tomen las mejores decisiones para la universidad porque hay representatividad de todos los miembros de la comunidad educativa. Lo anterior quiere decir que “esta marcada *jerarquización* de la comunidad universitaria es una de sus características más relevantes, en sí misma y en lo referente a los problemas, desacuerdos y conflictos que pueden presentarse en su seno. Sin embargo, el problema no se reduce a que las universidades sean estructuras jerárquicas, sino a los conflictos y a la ambigüedad de las líneas de autoridad, comunicación y roles” (Barsky citado por Alcover De La Hera, 2010, p. 8). De allí que, se requiera la puesta en marcha de programas relacionados con la gestión de conflictos donde destaca la mediación educativa.

A propósito “el protagonismo que toman los alumnos en los programas de mediación escolar implica una redistribución del poder por parte de las autoridades de la escuela, ya que favorecer que ellos resuelvan sus propios problemas, es legitimar el saber de los alumnos respecto de sus propias necesidades y es aceptar el aprendizaje entre iguales”. (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 45). Lo que no quiere significar el desconocimiento de las autoridades que tienen la facultad de actuar ante la existencia de conflictos y en especial cuando están tipificados como faltas disciplinarias, sino que dichas autoridades deben ver reflejadas en la mediación educativa una manera no lineal de solución de los conflictos.

En este orden de ideas, “la sensibilización en los niveles altos de la jerarquía escolar es de indudable relevancia. La jefatura de estudios y la dirección, como cargos singulares sobre los que recaen el mantenimiento de la convivencia del centro, deben entender y apoyar activamente los objetivos del programa, tanto por su vertiente educativa como por su

capacidad de dar nuevos enfoques a los problemas de convivencia” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 23). Por tanto, todo proyecto que sea beneficioso para la comunidad educativa universitaria, como lo es la mediación educativa, debe ser de conocimiento de la alta gerencia para que pueda recibir su aval como su posterior ayuda en su implementación.

Con la puesta en práctica de la mediación educativa no se “pretende reemplazar o sustituir algunos estamentos escolares o a las autoridades educativas. Al contrario, contribuye a facilitar el desarrollo de sus funciones y en particular las que enseña los reglamentos internos de los centros educativos” (Peña Gonzáles, 2019b, p. 236), ya que como se ha mencionado, si dentro de los fines de la Universidad de Panamá está crear una nueva cultura tomando como base el respeto de los derechos humanos y las autoridades deben promover programas institucionales, el considerar un programa de mediación educativa representa una oportunidad de oro para concretizar dicho fin en beneficio de todos los miembros de la comunidad universitaria.

4.3 Tipos de Apoyo para un Programa de Mediación Educativa.

Para la implementación de un programa de mediación educativa se requiere en primer lugar la voluntad del equipo coordinador (que generalmente estará integrado por docentes) de creer en dicho programa, para que de esta manera las altas autoridades brinden su aprobación.

Aunado a lo anterior se requiere el apoyo de las autoridades para que puedan asignar un espacio físico dentro de la universidad para que se lleve a cabo dicho programa como también es importante el aporte del mobiliario de oficina para su equipamiento. Por tanto, este apoyo económico se puede lograr mediante la asignación de una partida especial del presupuesto de la Universidad de Panamá o bien mediante el desarrollo de actividades de autogestión que permitan la recolecta de dicho dinero.

Incluso, para la concretización del programa de mediación educativa se podría recurrir a organizaciones no gubernamentales o al sector empresarial para que realicen alguna donación, por simbólica que sea, pero que ayude con la puesta en marcha de dicho programa. También en la realidad panameña para cumplir las metas de algunos proyectos de esta índole, se puede canalizar la ayuda mediante la gestión de autoridades de elección popular (apoyo de político), que en el ejercicio de sus funciones, como Representantes, Alcaldes o especialmente Diputados pueden aportar con algún tipo patrocinio, sin que dicha ayuda se considere un compromiso político partidista por parte de la universidad para las elecciones del próximo quinquenio, es decir, dicha ayuda debe ser desinteresada.

Nada impide, que profesionales tanto de adentro como de fuera de la universidad brinden su asesoramiento en base a sus experiencias para la puesta en marcha del programa de mediación educativa, cuyo aporte será muy valioso; por ejemplo de egresados.

Po tal motivo, “es necesario que haya una *coherencia expresiva*. Si las actividades en clase no tienden a estos mismos objetivos, o si el sistema disciplinario es rígido y su administración arbitraria, por poner sólo dos ejemplos, el programa de mediación creará para los alumnos una situación de *doble mensaje*: por un lado se les enseñará el protagonismo en la búsqueda de sus soluciones, el valor de voluntariedad en sus actos, el respeto por la necesidades del otro aun cuando sean antagónicas con las propias, y por el otro, se desmentirá todo esto” (Schvarstein, 2004, p. 13). De allí que, los docentes deben apoyar dicho programa promoviendo en sus clases la importancia del mismo y a su vez, las autoridades deben permitir que como método preventivo y también como primera opción antes de dar inicio a un proceso disciplinario, que se utilice la mediación educativa.

Además, “para que su aplicación en la escuela tenga sentido, la escuela tendrá que ser un contexto de significación congruente con la mediación” (Schvarstein, 2004, p. 13), es decir, que se requiere el apoyo de toda la comunidad educativa universitaria para que sea exitoso el programa de mediación educativa; que todos vayan por el mismo camino.

Lo anterior va de la mano con que “la sensibilización y concientización social de las Universidades por los medios alternos de solución de conflictos, es el reconocimiento de las necesidades, inquietudes e inconformidades a las que está expuesta día a día nuestra sociedad, vulnerable por falta de atenciones y actividades que involucren la conciencia, reflexión y generación de acciones que busquen bienestar social visibilizándonos” (Herrera Martínez, 2015, p. 101), por ende la universidad debe colaborar para lograr un cambio en la sociedad sobre la gestión de conflictos y que mejor oportunidad que se utilice la mediación educativa para solucionar los conflictos que aquejan a la comunidad educativa, ya que los futuros profesionales replicarán dichas buenas prácticas en su faena diaria.

Otra manera de apoyar un programa de mediación educativa es mediante su difusión a través de una jornada de capacitación o una jornada de sensibilización para que los participantes adquieran los conocimientos necesarios sobre dicho tema. Por tanto, “en el contexto educativo, más de nuestro interés, es el profesorado quien debe tener las competencias necesarias para orientar los comportamientos de los alumnos en su gestión de cada conflicto. Como no existe un sistema específico ni una forma general de actuar es necesario llegar a un entrenamiento que permita aportar nuevas experiencias de aprendizaje, poner de manifiesto las distintas opiniones, plantear problemas para generar alternativas, etc.” (Pantoja Vallejo, 2005, p. 6), todo lo cual en una jornada de capacitación los docentes se pueden ilustrar sobre la importancia e impacto que tendrá la puesta en marcha de dicho programa y con esto puedan convertirse en agentes multiplicadores de la solución pacífica de los conflictos tanto dentro como fuera de las aulas de clases.

En conexión con lo anterior y “dado que es probable que, por razones laborales o personales, no se logre la participación de la totalidad de docentes y preceptores en el curso de capacitación propuesto, se hace necesario prever una instancia como el Taller de difusión (en una o dos reuniones de trabajo destinadas a esto) para todos aquellos que no realicen la capacitación” (García Costoya, 2004, p. 24), es decir, dicho Taller de Difusión

puede ser desarrollado para las autoridades que por sus múltiples compromisos tal vez no puedan asistir a la jornada de capacitación o para docentes que con excusas válidas tampoco puedan asistir a la capacitación formal, pero se debe hacer la salvedad que dicha capacitación como taller no van destinados a formar mediadores docentes, sino más bien a que los docentes conozcan los aspectos más relevantes del programa de mediación educativa y también puedan replicar dicha información con sus estudiantes.

En este orden de ideas, “cuando los directivos apoyan “moralmente”, mas no hacen la capacitación, el avance del programa en un futuro se puede ver sometido a dificultades, en el mejor de los casos, y en el peor, puede quedar a medio camino con la frustración que ello acarrea y las consecuencias negativas en cuanto a la credibilidad, sobre todo de parte de los alumnos” (Ramos Mejía, 2003, pp. 345-346), por lo que se debe lograr que también las autoridades conozcan más a fondo del programa de una u otra manera, incluso realizando el Taller de Difusión antes mencionado, ajustándose a un horario preferencial, para que puedan asistir debido a que tienen un apretada agenda.

Por consiguiente, “las campañas de sensibilización han de hacerse poco a poco, paso a paso, respetando las resistencias habituales y el ritmo natural del centro ante la implantación de medidas innovadoras” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 23), por lo que por correo electrónico, grupos de whatsapp o cualquier otra vía, también los docentes como autoridades pueden obtener la información necesaria sobre el programa de mediación educativa, en el evento que no puedan asistir de manera presencial ni a la jornada de capacitación o al Taller de Difusión.

Al igual que la información del programa de mediación educativa le ha de llegar a los docentes, “la escuela de igual manera debe poner carteles o manejar alguna estrategia para lograr que los alumnos se interesen por el tema...” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 134), ya que tal vez los principales usuarios de dicho programa sean los estudiantes.

Tomando como referencia todo lo antes plasmado, “hay que conseguir:

1° Del equipo directivo, que:

- Entienda que es la mediación.
- Comprometan a la puesta en marcha (organización de horario, espacios, material).
- Reconozcan a la persona encargada del servicio.

2° Del claustro de profesorado, que:

- Conozcan sus objetivos y las técnicas (los profesores son referentes continuos de los alumnos).
- Estén sensibilizados con lo que supone la mediación.
- Comprendan la importancia de dar responsabilidades a los alumnos.
- Cuenten con el servicio de mediación.

3° De los alumnos:

- Hacerles ver la responsabilidad que con el manejo de la mediación se les entrega.
- Nos acercamos a la autoestima si ellos realizan el proceso por si mismos.
- Se les valora por sus diferencia y el aporte del estilo de cada uno en el grupo” (Alés Sioli & Mata Chacón, 2016, pp. 165-166).

Así que no solamente el apoyo debe ser económico o material, para que el programa de mediación educativa tenga éxito, sino también el apoyo debe ser un compromiso moral y ético que asumen todos los miembros de la comunidad educativa, lo que involucra la valiosa participación en jornadas de capacitación o de sensibilización tanto para docentes, administrativos y para estudiantes con el objetivo que conozcan mejor dicho programa, y así se muestren más interesados al momento de ejecutarlo. Esto quiere decir que “toda la comunidad educativa estará al tanto de todo lo referido a la mediación y cómo funciona el servicio (lugar, horario, mediadores), a fin de que los alumnos puedan pedir mediaciones cuando tengan un conflicto” (Ramos Mejía, 2003, p. 354) con cualquier otro miembro del

contexto universitario, dando la oportunidad también a que los docentes y administrativos también puedan ser usuarios de dicho programa que también busca la inclusión.

4.4. La Comunidad Universitaria y los Programas de Mediación.

La universidad tiene demasiados desafíos, entre ellos lograr que la formación integral de sus estudiantes tenga como base una cultura de paz en lugar de una cultura del litigio. Lo anterior porque “los contextos universitarios se caracterizan por una elevada complejidad, que tiene su origen tanto en la gran diversidad de actividades y funciones encomendadas como en las características y las relaciones de los diferentes colectivos o sectores que la componen. Dichas actividades se aglutinan en torno a las dos funciones básicas de la universidad: la docencia y la investigación, las cuales dan lugar a una enorme multiplicidad de situaciones, interacciones y relaciones en las que se encuentran implicados los miembros de la comunidad universitaria, además de provocar tensiones al establecer prioridades entre ellas” (Alcover De La Hera, 2010, p. 7).

Ante esta realidad y “para la consolidación de este cambio cultural es necesaria la creación e implementación de programas especializados en la gestión y transformación positiva de los conflictos, en todas las instancias socializadoras, partiendo desde el ámbito educativo” (Cabello Tijerina, 2015b, p. 35), que es el escenario para formar a los futuros profesionales y ciudadanos que serán agentes de cambios en la sociedad.

Hay que señalar que en las universidades hay dos tipos programas de mediación que se pueden implementar, el primero con enfoque teórico en cuanto que abarca las ofertas académicas de seminarios, diplomados, posgrados o maestrías para que los estudiantes, en especial en su educación continua, tengan los conocimientos necesarios para ponerlos en práctica en el campo laboral a futuro; y el segundo con enfoque práctico que se refiere en poner en ejecución un centro mediación que brinde sus servicios a la comunidad universitaria para que sus conflictos se solucionen de manera pacífica, rápida y efectiva.

Los dos tipos de programas de mediación son importantes en la universidad e incluso el primero se puede complementar con el segundo. Sin embargo, en esta ocasión se hará énfasis al segundo. De allí que, “la implementación de un proyecto de mediación escolar, implica transitar un proceso en cuyo inicio es muy importante promover la participación de los diferentes actores institucionales en la definición de sus aspectos principales, su modalidad y alcance” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 109), ya que cualquier proyecto para que sea exitoso requiere del apoyo de toda la comunidad universitaria.

En este orden de ideas, “es importante recalcar que los programas de mediación escolar deben diseñarse para que estudiantes, padres, docentes y directivos se formen en la resolución alternativa de los conflictos en forma no violenta, tomando conciencia de que manejar los conflictos es una habilidad esencial para una sociedad solidaria; y, en definitiva, para el desarrollo de una cultura de paz” (Clare González-Revilla, 2016, p. 105), por tal motivo, se tiene que considerar que a nivel universitario para lograr una formación integral de los estudiantes, la misma no se alcanza en un salón de clases, sino que debe ser complementada con diversos programas o proyectos que se desarrollan fuera del aula e incluso con temas que tal vez no se relacionen directamente con la carrera de grado o postgrado que se está estudiando pero que tienen un gran impacto en la vida académica, ya que en pleno siglo XXI el currículo debe ser flexible, diverso y con alcance futurista.

Al mismo tiempo, “si se pretende llevar a buen puerto un programa de mediación escolar habrá que superar dialécticamente las contradicciones que presenta el modelo educativo tradicional” (Schvarstein, 2004, p. 4) donde se tiene la percepción que para solucionar un conflicto es necesario utilizar la violencia o abrir un proceso disciplinario. Por lo que, si se quiere avanzar hacia un modelo educativo innovador “se requiere la participación y voluntad de alumnos, profesores y padres de familia que quieran dejar el modelo tradicional adversarial (en el que se reprende a los participantes en un conflicto) y busquen, a través de la mediación escolar, un espacio de orientación, un facilitador y una

guía en la solución de problemas” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 131) donde incluso esto permite ir robusteciendo una sana convivencia escolar.

Por tal motivo, se requiere “la implementación de la mediación en toda la comunidad educativa y en ella se incluye a los maestros, padres de familia, directivos, personal administrativo y alumnos en virtud que se analiza como una herramienta de transformación social, no solo un proyecto educativo” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 130), ya que se espera que dicho proyecto tenga una duración perdurable en el tiempo. Por consiguiente, “integrar la mediación escolar en un centro educativo requiere de mucha coordinación entre directivos, maestros, padres de familia y alumnos, así como entre aquellos que tienen una relación externa con las escuelas, como trabajadores sociales y psicólogos, ya que la mediación asume un papel preponderante, al ser ésta considerada por expertos en todo el mundo como el medio ideal para solventar todo tipo de controversias” (Gozaíni, 1995, p. 2 citado por Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 112), aunque se debe aclarar que para que sea eficaz, se debe realizar una selección de los conflictos que pueden ser mediables, ya que se debe respetar los límites normativos donde hay casos que por ser muy sensitivos serán de la competencia de las autoridades educativas.

En esta línea de pensamiento, los conflictos han existido y existirán en todas las actividades que realice el ser humano, incluyendo el contexto educativo, en vista que su naturaleza es interferir en las relaciones que tienen las personas, porque somos seres sociables. De allí que, “el objetivo de la incorporación de la mediación escolar no implica la desaparición de los conflictos. Los programas se ofrecen para que estudiantes, docentes y directivos se formen en la resolución alternativa de conflictos en forma no violenta” (Iungman, 1996, p. 12), ya que actualmente fuera de los contextos educativos se está promoviendo una cultura basada en la violencia y ni mencionar lo que se percibe en redes sociales donde se ofende la dignidad de las personas sin ningún tipo de remordimiento. Si la sociedad está en

una encrucijada por la no práctica de valores, la universidad debe jugar su rol de ser promotora de cambios y esto se puede hacer con la puesta en marcha de la mediación.

Poner en práctica la mediación educativa “en los colegios no es un proceso rápido sino que se toma su tiempo y necesita la colaboración de todos los estamentos de la educación llámese alumnos, profesores, padres de familia, y autoridades educativas, ya que no podemos cambiar rápidamente los hábitos de conducta aprendidos. Para que tenga éxito la implementación de este programa, se requiere el apoyo de toda la comunidad especialmente de los profesores, quienes son los que van a transmitir estos conocimientos y habilidades en la solución de conflictos escolares” (Peña González, 2019a, pp. 233-234), porque son precisamente los docentes los que pueden iniciar la promoción de la mediación educativa a lo interno de las aulas de clases como un eje transversal o bien exhortando a los estudiantes a que resuelvan sus diferencias acudiendo al centro de mediación.

En este sentido, “diseñar programas de mediación educativa basados en el conocimiento de la influencia de los tres agentes socializadores: familia, escuela, sociedad, y que a su vez se diseñen particularmente a las características del centro educativo y sus alumnos, permite que la estrategia de convivencia pacífica e interiorización de habilidades sociales se convierta en determinante para la consecución de objetivos generalizados basados en la educación en valores de convivencia, respeto por los derechos de los demás y aceptación de la diversidad” (Vásquez Gutiérrez & Rodríguez Rodríguez, 2015, pp. 82-83). De allí la importancia de resaltar que todo proyecto de mediación educativa tendrá sus rasgos característicos porque se debe contextualizar a las necesidades de cada universidad.

Los métodos tradicionales para la solución de los conflictos en las universidades se basan en el ganar-perder, es decir, una persona al final del camino tendrá la razón por lo que se sentirá un ganador mientras que la otra persona será sancionada y se considerará un perdedor. Sin embargo, si la comunidad universitaria del siglo XXI quiere romper esos esquemas tradicionales, “todos estos protagonistas han de tener en cuenta que cuando

existe un conflicto educativo, no se trata de buscar culpables para que respondan por lo que han hecho, sino de coordinar el proceso de comunicación entre las partes que tengan un conflicto y tomen sus propios acuerdos, y no solo eso, sino que afronten sus consecuencias” (Alés Sioli & Mata Chacón, 2016, p. 163) pero bajo el paraguas de un nuevo concepto de ganar-ganar donde ninguno de los intervinientes se sienta un perdedor.

Además, se debe recordar que “debido a que en el proceso mediatorio no interviene la autoridad facultada para decidir sobre la solución de la controversia, son los mismos interesados quienes convierten en amos y señores de sus propias decisiones sin ningún tipo de precisión exterior, ajena y contraria a su voluntad; por lo mismo alejados de sanciones y aún más, alejados de experimentar la amarga sensación que da la incertidumbre de saberse triunfadores o derrotados hasta el dictado de una sentencia definitiva” (Pastrana Aguirre, 2013, p. 51) que muchas veces no resuelve la controversia. Por ende, no se busca con el programa de mediación educativa dejar impune una falta disciplinaria o conducta que va en contra de los principios éticos universitarios sino más bien lo que se persigue es que los intervinientes reflexionen sobre lo sucedido y juntos lleguen a escoger la mejor opción para la solución de su conflicto, respetando en todo momento las normas vigentes sobre convivencia escolar.

Si a la universidad se le considera un sistema dinámico y cambiante donde interactúan diversas personas con distintos roles y responsabilidades, es de gran relevancia la puesta en marcha de un programa de mediación para evitar que sus actividades se vean interrumpidas ante la existencia de conflictos. Por ende, “los programas universitarios de mediación sirven de eslabón entre distintos ámbitos de la institución. Es una condición de arbitrades de fronteras, los mediadores pueden ayudar a entrelazar todas sus actividades de una manera que reduzca e impida el conflicto destructivo a su interior y hacia el exterior, esto es, convertir a la universidad en un ente social activo para vivir en paz” (Warters, citado por Gorjón Gómez, 2012, p. 69) cuya aspiración es de interés colectivo.

En este hilo de ideas, “es en la conjunción entre clima de convivencia pacífico y formación humana donde adquieren sentido los programas de mediación escolar. Por un lado, la acción mediadora incide sobre la violencia como factor que perturba claramente el éxito de la institución educativa; por otra parte, acepta y canaliza los conflictos como oportunidades de cambio e innovación institucional. Además, la mediación permite abordar la necesidad de traducir en acciones prácticas los valores éticos, contribuyendo al crecimiento personal y al compromiso de los diferentes actores en la cohesión de la comunidad educativa” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 120), ya que en muchas ocasiones los miembros de dicha comunidad se olvidan que forman parte de una colectividad que interactúa porque hay interdependencia para alcanzar las metas que se han propuesto como equipo, que entre ellas, se resalta la gestión efectiva de los conflictos.

La educación genera cambios positivos en cualquier grupo social y “resulta lógico que la mediación tenga en la educación una de sus aplicaciones más significativas, ya que provee tempranamente herramientas y destrezas para la resolución de conflictos, incentiva todas las formas de participación social y desarrolla la posibilidad de una formación ética y ciudadana. Ayuda, entonces, no sólo a prevenir la violencia, sino también al desarrollo de los jóvenes como una oportunidad de cambio para la sociedad” (Schnitman, 2000, p. 20 citado por Cabello Tijerina, 2015c, p. 36). Por tanto, “los programas de mediación escolar llenan de contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas, la formación y construcción de actitudes y valores” (Fernández, 1998, citado por Castro Jiménez, 2013, p. 34), que en ocasiones dichos temas se dejan en un segundo plano por resaltar los avances científicos o tecnológicos, es decir, también se debe mirar hacia el campo de la humanización de las personas que involucra lograr una convivencia pacífica.

En consecuencia “con la aplicación de las técnicas de mediación a las disputas existentes en el ámbito escolar, pero sobre todo con la enseñanza esas técnicas a la comunidad educativa en general, y a los alumnos en particular, podemos mostrar la existencia de una forma pacífica y eficaz de resolver conflictos, sin tener que acudir a la violencia, pero sobre

todo fomentaremos la educación en valores y para la paz y la convivencia” (García del Pozo, Manzanero Gutiérrez & Martínez Pérez, 2010, p. 118) que tanto se anhela alcanzar pero que a veces por estar metidos en una burbuja pendiente únicamente de nuestros asuntos, se nos olvida que hay otras personas con iguales necesidades que las nuestras.

Los beneficios que se pueden alcanzar con los programas de mediación educativa en la universidad son múltiples, pero “los motivos y objetivos del supuesto proyecto significaría, su aplicación:

- ↪ Como parte de la formación permanente del profesorado.
- ↪ Como medida preventiva que aumentaba el abanico de herramienta de intervención.
- ↪ Como un servicio que añade calidad al centro en sus funciones.
- ↪ Como una estrategia de construcción de relaciones.
- ↪ Construir un clima escolar favorable al dialogo.
- ↪ Potenciar y desarrollar un modelo de escucha donde el conflicto se entienda como una oportunidad para el crecimiento personal” (Alés Sioli & Mata Chacón, 2016, p. 167).

Si a veces nos resulta difícil convivir con los miembros de la familia, aún más lo será con la interacción que se tiene con los integrantes de la comunidad educativa universitaria porque cada uno piensa y actúa de diferentes maneras, cuyo escenario es propicio para la generación de conflictos, pero la implementación de un programa de mediación representa una herramienta eficaz para la adecuada gestión de dichas diferencias, pero “para que este proyecto sea viable dentro de una institución educativa, es necesario que todos los grupos de la comunidad educativa, conozcan, comprendan y se comprometan con los principios que sustentan. Esto no sólo contribuye a que el proyecto perdure y a través de la evaluación conjunta mejore, sino que además, favorece que los docentes incorporen la

enseñanza de técnicas y habilidades implicadas en otros aspectos de su quehacer profesional” (García Costoya, 2004 citado por Sepúlveda Montaña, 2019, p. 129).

Ante la presencia marcada de los conflictos en los contextos universitarios y donde factores externos influyen para que se utilice la violencia en su resolución, “se propone trabajar en la formalización de programas y estrategias basadas en la mediación educativa, que a través de resultados positivos alcancen su formulación como políticas públicas, para asegurar con ello que los beneficios obtenidos permeen en la mayoría de los sectores de la sociedad. Se contextualiza a la mediación educativa a raíz de entenderla como una estrategia de acción holística en donde a través de la educación se impacte en la familia y sociedad para la interiorización de valores y convivencia pacífica” (Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 67), ya que el aprender nuevas técnicas para solucionar conflictos de forma armónica permite el desaprender que la violencia solamente genera violencia y conlleva a resultados negativos.

En esta línea de ideas, lograr que la mediación educativa se convierta en una política pública en las universidades es un gran reto pero que se puede lograr y se consideraría que “esta es una estrategia a largo plazo. No es cuestión de que una o dos personas se lancen y corran por separado, más bien de que nazcan pequeños grupos que observen la necesidad de la medida, a la que poco a poco se vayan uniendo quienes se interesen” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 23), ya que, aunque el proyecto sea positivo, van a existir miembros de la comunidad universitaria con voces críticas y con una actitud de resistencia a cambiar patrones tradicionales. Los programas de mediación escolar no son nuevos, pero se requiere de la voluntad colectiva de algunos de sus miembros para lograr su implementación, es decir, un grupo de personas debe sembrar la semilla para así invitar a que otros la abonen también pero con ideas innovadoras para que así vaya creciendo para alcanzar resultados que redunden en beneficio común.

A propósito, “en ámbitos como los universitarios, caracterizados por una valiosa diversidad (de intereses, de valores, de experiencias, de objetivos, de expectativas, de oportunidades, etc.) y donde la perspectiva temporal de las relaciones suele contar con plazos muy prolongados, puede resultar de suma importancia transmitir y enseñar a sus miembros las indudables ventajas de la mediación, a la vez que se incrementan sus capacidades para evitar la judicialización de la vida universitaria y para resolver los conflictos por sí mismos” (Alcover De La Hera, 2010, p. 20), para que así el proceso de enseñanza y aprendizaje siga su curso normal en aras de que se alcance una formación integral de los futuros profesionales.

Cabe destacar que “el Objetivo de los Centros de Mediación de las Universidades es participar y estar en contacto con la comunidad, preocuparse y accionar a sus problemáticas, es el reconocimiento del otro como igual, es querer para el otro como para nosotros la cultura de la paz” (Herrera Martínez, 2015, p. 102), por lo que a pesar de que existan diversidades de saberes que confluyen en un mismo lugar, la universidad, también se logra tener como norte la formación de los futuros profesionales de la nación y que a su vez, serán multiplicadores de las buenas prácticas adquiridas en el proceso de mediación.

La experiencia que hay en otros países de la región también se replica en Panamá y es que “el ámbito escolar de la mediación tiene características bien particulares, específicamente porque existen experiencias aisladas sin un sustento en políticas en educación que permita que sea una práctica instalada en los establecimientos educacionales de manera regular y transversal. Los casos que existen en el país son solo a nivel de pilotos” (Alfaro J., Rojas V., Sierra S. & Vásquez H., 2012, p. 20), y son precisamente esos escasos programas de mediación los que se enfocan principalmente en la enseñanza de la teoría (generalmente dirigidos a profesionales del área legal de algunas instituciones públicas o a profesores de diversos niveles educativos, en forma de conferencias o seminarios) y en esta misma línea un reducido número de programas se desarrolla con más formalidad como con más tiempo

en las universidades (diplomados, especializaciones y maestrías, por ejemplo), pero que casi hay una nula implementación en la práctica de un centro de mediación.

CAPÍTULO 5.- FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA.

Los seres humanos desde que nacemos debemos respetar las normas que nos enseñan en casa para que exista una sana convivencia, lo que involucra derechos y deberes, por lo que la escuela refuerza el tema normativo pero ahora con el aditivo que son de obligatorio cumplimiento porque tienen un fundamento jurídico y de no cumplirse dichas normativas se tendrán consecuencias como una sanción.

A nivel universitario los miembros de la comunidad educativa tienen una base sobre el tema del respeto a las normativas jurídicas para que así se pueda lograr con éxito el proceso de enseñanza y aprendizaje, además ellos comprenden que una sociedad civilizada se sustenta en normas para evitar situaciones conflictivas. Por tal motivo, “la presencia de normas en todo grupo humano es imprescindible para su sano desenvolvimiento, mas éstas deben ser claramente formuladas, con propiedad, breves y en lo posible consensuadas. Asimismo, armonizar las normas del contexto menor (institución, grupo de docentes, alumnos) con las normas morales y jurídicas del contexto macro, es importante en cuanto a cuidar la ecología del sistema” (Ramos Mejía, 2003, p. 259). De no respetarse las normas jurídicas en el contexto universitario se generaría un caos donde cada quien querrá decir o hacer lo que quiera sin tener en cuenta los fines que persigue la universidad.

El respeto a las normas jurídicas en cualquier contexto genera un clima de orden y a su vez, la interacción entre las personas se vuelve armónica porque cada quien conoce los límites que se han impuesto. Por ende, “en una sociedad las personas se comprometen a regir sus conducta conforme a las normas, lo que produce un dar y recibir, y en el caso que alguno de ellos no cumpla con su cometido es cuando surgirán los conflictos y un desequilibrio en la convivencia por afectarse los mecanismos de la relación” (Valadez Díaz & Valadez Díaz, 2016, p. 19). Sin embargo, ante la existencia de conflictos y en especial en el ámbito

universitario, hay herramientas para su tratamiento como la mediación educativa, donde incluso dicho método alternativo debe tener una regulación especial para que tenga plena validez y se cumpla con los objetivos planteados.

En este apartado de la presente investigación se abordan los aspectos más relevantes sobre la necesidad de que exista un derecho positivo que respalde la dinámica del proceso de mediación educativa en contextos universitarios.

5.1 Ideas Preliminares de la Norma y el Régimen Disciplinario.

La norma, en sentido general, puede ser entendida como aquellas pautas, preceptos o principios que se adoptan generalmente por escrito en un contexto determinado y que emanan de una autoridad competente o legitimada para tal fin, con el propósito de regular el comportamiento de las personas para que se adecue a los objetivos trazados, que entre otros, se encuentran el lograr un orden o el correcto desenvolvimiento de una acción para que a su vez haya una sana convivencia. Cuando la norma tiene un enfoque jurídico comprende determinados derechos y deberes que deben cumplirse de manera obligatoria, ya que de lo contrario se tendrá como consecuencia una amonestación o castigo.

La diferencia entre una norma jurídica con respecto a los otros tipos de normas que se aplican en escenarios familiares, sociales, religiosos, políticos, económicos, deportivos, protocolares y otros, es que lleva intrínseco el obligatorio acatamiento, es decir, son vinculantes para ese grupo social y por ende, de incumplirlas existirá una sanción.

En este orden de ideas, “la regulación de la convivencia en los centros educativos se implementa mediante normativas prescriptivas externas y documentos como el reglamento interno. Las mencionadas normativas han ido evolucionando desde la aplicación de medidas sancionadoras tradicionales –en caso de incumplimiento- hasta la recomendación de acciones correctivas” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 121). De allí que, se

tiene la expectativa de moldear el comportamiento, especialmente, de los estudiantes para que se ajusten a los parámetros de personas educadas como civilizadas.

En las universidades por el principio de la autonomía que gozan, pueden establecer normas más cónsonas con sus necesidades y por tal motivo, “cada cultura elabora el sistema normativo que establece, son límites más o menos claros, las normas de conducta que se aprueban y las que se desaprueban. Es lo que llamamos moral, una especie de código del deber ser” (Sánchez, 2013, p. 32), en otras palabras, las normativas universitarias tendrán ciertos rasgos de una moral general compartida que se espera se respete para alcanzar el bien común y la paz social.

En definitiva, “desde la definición del conjunto de normas por parte de una comunidad escolar hasta su propia aplicación, constituyen valiosos espacios de aprendizaje para el estudiantado. Efectivamente, en el proceso de definición y/o elaboración de normas, estudiantes y adultos se habilitan en el conocimiento y ejercicio de derechos; pues toda norma debe estar sujeta a derecho y todo miembro de la comunidad debiera comprender el sentido que tiene una determinada norma para la convivencia social de la comunidad a la que pertenece” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 30). Por ende, para garantizar ese respeto que se debe tener a la segunda casa de los miembros de la comunidad educativa, que es la universidad, se requiere el establecimiento de normas que sean claras, conocidas y respetadas por todos sus miembros.

Del mismo modo cabe resaltar que “la institución educativa se convierte en un segundo hogar debido, tanto a las horas que se pasa en ella, como a las relaciones que se establecen y que dejarán algo para toda la vida social futura, en ella se aprende a respetar normas que quizá en la familia no se mostraban tan estrictas, se aprende a respetar a las autoridades sin considerarlas enemigos, a convivir con personas que piensan diferente o provienen de dinámicas familiares distintas, aceptarlas, respetarlas y entender a la educación como parte del proceso socializador”. (Vázquez Gutiérrez, 2019, p. 20). Si se pretende formar

futuros profesionales competentes y competitivos para enfrentar las exigencias de un mundo laboral, la universidad debe enseñar a sus estudiantes el respeto por las normas.

Por tal motivo, “la presencia de normas claras en la institución escolar aporta a la construcción de un ambiente de seguridad y confianza. (Va “de la mano” con la posibilidad de que los alumnos, de acuerdo a su edad, puedan participar en la elaboración de algunas de ellas, como por ej. De las normas de clase.) Tanto el exceso en la disciplina escolar y la dureza en la educación como falta de objetivos claros, que se manifiesta en una excesiva laxitud en la que todo está permitido, tienen mucho que ver con la agresividad infantil” (Ramos Mejía, 2003, p. 254), por lo anterior es que en los contextos universitarios se perciben algunas personas que a pesar de su mayoría de edad tienen mal comportamiento y que incluso no se logran integrar plenamente a la cultura universitaria, aunque hay instrumentos que pueden corregir como moldear dicho comportamiento de forma pacífica.

No existe un perfecto sistema normativo en una institución educativa, ya que las mismas pueden ser modificadas, adicionadas o derogadas atendiendo a la realidad que se vive en un determinado periodo de tiempo. Ahora bien se pueden considerar algunos “consejos básicos... que se deben tener en cuenta a la hora de ejecutar una disciplina educativa eficaz:

- ↪ “... enseñar a respetar límites...
- ↪ Es preciso definir las normas con claridad y los adultos se deben comportar coherentemente con ellas...
- ↪ Cuando las normas se incumplen y no pasa nada por ello, pierden eficacia. Es preciso evitar la permisividad con comportamientos graves...
- ↪ La disciplina debe promover cambios de comportamientos...
- ↪ Para prevenir la repetición de las conductas inadecuadas es necesario ofrecer alternativas.
- ↪ La disciplina debe ayudar a ponerse en el lugar de las víctimas del daño.

⇒ ... es preferible indicar cuál es la conducta deseada...” (María José Díaz-Aguado citado por Sánchez, 2013, p. 47).

La necesidad de establecer por escrito normativas en contextos universitarios lleva consigo el compromiso que todos sus miembros deben cumplirlas y por tanto, “el reglamento interno tiene como propósito en la institución escolar ordenar, normar, y explicitar límites en la relación entre los actores educativos” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 29), por lo que es necesario que el estatuto universitario como otros reglamentos sean del conocimiento de todos los miembros de la comunidad educativa para que conozcan especialmente los deberes, ya que muchas veces solamente exigimos nuestros derechos.

En este hilo de ideas, “la jurisprudencia administrativa nacional ha considerado el Reglamento como un elemento importante de la legalidad, incluyendo los de entidades descentralizadas; por ejemplo: de la Universidad de Panamá (el Estatuto Universitario), de la Caja de Seguro Social, del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá, de las Corporaciones de Desarrollo Territorial, de los Municipios y de organismos gremiales” (Bernal H., Carrasco A. & Domingo C., 2012, p. 237), ya que la ley que crea y organiza cada institución, como las universidades, donde se establecen los parámetros generales para su buen funcionamiento como el logro de sus principales objetivos pero son los estatutos y/o reglamentos donde se desarrollarán temas más concretos dentro de la dinámica diaria o interacción que se sostendrá entre todos los miembros de una institución.

Al respecto, los reglamentos son de gran importancia para las universidades en cuanto al cumplimiento de sus fines, por lo que “una cultura escolar que promueva la convivencia pacífica desde una mirada crítica en la construcción y desarrollo permanente del currículo, ha de ser la que en su ejercicio permanente combine las dos racionalidades, la de la regulación (normas) y las que surgen diariamente en la acción comunicativa” (Magendzo, 1991, p. 19 citado por Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 69).

El cuarto pilar de la educación, aprender a convivir juntos, se relaciona directamente con el respeto a las normas que regula la vida escolar y por tanto, se debe considerar que para alcanzar una cultura de legalidad fundamentada en la democracia se requiere:

- ↪ “La elaboración de normas explícitas y claras.
- ↪ El establecimiento de un modelo disciplinar, sencillo pero transparente.
- ↪ Prohibiciones claramente aceptadas por todos.
- ↪ Un estímulo amplio y positivo hacia la libertad, la igualdad y la solidaridad” (Ortega, 2000 citado por Pantoja Vallejo, 2005, p. 11).

No cabe duda entonces que “en las prácticas educativas actuales se ha descuidado la enseñanza de cómo aprender a ser y a convivir, lo cual ha llevado a que en el manejo de conflictos en entornos escolares primen las vías sancionatorias en oposición a otros métodos más creativos que desestimulen la cultura de la violencia” (Villalba, 2016 citado por Martínez Ibáñez, 2018, p. 132), por lo que la indisciplina generalmente se ataca con métodos represivos para imponer una sanción pero la misma en muchas ocasiones no soluciona el conflicto sino más bien lo agrava con connotaciones aún más sensitivas.

Se debe recordar que la indisciplina “es un comportamiento que va contra las normas, con conductas inapropiadas como son la mala educación, la insolencia, la desobediencia, la provocación, la amenaza, las faltas de respeto; los desórdenes en ausencia del profesor en el aula en los pasillos y en otros espacios comunes; los pequeños robos aislados, las descortesías. Ahí están los conflictos que son más comunes en los centros educativos. Estos tienen un marcado carácter académico” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 27). Así, muchas instituciones educativas en sus respectivos reglamentos o estatutos tratan de enlistar aquellos comportamientos de indisciplina que serán objeto de un proceso disciplinario o sancionador en aras de corregir esas conductas mediante una sanción determinada.

En esta línea de pensamiento, “el procedimiento administrativo sancionador tiene por objeto determinar si una persona (natural o jurídica, pública o privada) ha incurrido o no en la infracción de una norma legal o reglamentaria y la consecuente imposición por parte del Estado de la sanción o adopción de la medida complementada en la respectiva regulación normativa, previo cumplimiento del debido proceso legal administrativo” (Bernal H., Carrasco A. & Domingo C., 2012, p. 403); y en los escenarios universitarios dicha sanción será impuesta por las autoridades que para tal fin se contemplan en la ley o el estatuto.

En Panamá “a pesar que este tipo de procedimiento administrativo no se encuentra regulado de manera expresa y completa en la Ley de Procedimiento Administrativo General, sino en numerosas leyes orgánicas de las entidades públicas, especiales y sectoriales, muchas de las cuales contemplan potestades sancionatorias, es uno de los más utilizados en nuestra Administración Pública” (Bernal H., Carrasco A. & Domingo C., 2012, p. 404), lo que le da más independencia a las instituciones públicas, incluyendo las universidades, para que sus reglamentos se ajusten a su realidad como a sus necesidades.

Una institución educativa donde prime un sistema normativo que se sustenta en un modelo de disciplina punitiva o represora se caracteriza por: Imponer sanciones y refuerzos negativos, la disuasión del comportamiento inapropiado es incierto, el abuso del castigo hace percibir a las autoridades como arbitrarias o autoritarias, en la práctica se confunden conductas de indisciplina con conflictos interpersonales de otro tipo, la sanción puede acrecentar el conflicto más que solucionarlo, en situaciones similares puede que se apliquen sanciones diferentes lo que provoca la desigualdad y al aplicar una de las máximas sanciones como la expulsión del estudiante se le está privando del derecho a educarse y así se impulsa a convertirse en una persona propensa a delinquir con sus correspondientes consecuencias negativas. Por tanto, hay que analizar sin un proceso sancionador puro es realmente la mejor alternativa para lograr una disciplina adecuada en contextos universitarios.

En tal sentido, “se debe tener claro que, sin importar la gravedad de la falta cometida o la evidencia de culpabilidad, en todo Procedimiento Administrativo Sancionador desarrollado por las entidades públicas, se debe observar la aplicación de la garantía fundamental del Debido Proceso Legal. Lo anterior conlleva que se deban formular cargos concretos al procesado y, en consecuencia, se le permita oponerse y defenderse de éstos, aportando pruebas y haciendo uso de los medios de impugnación previstos en las normas de procedimiento aplicables” (Bernal H., Carrasco A. & Domingo C., 2012, p. 406); considerando lo anterior el inicio de un proceso disciplinario o sancionador en contextos universitarios, no necesariamente implica una respuesta de aplicar una sanción en automático, sino que se debe investigar primero, respetando el principio de presunción de inocencia como el debido proceso y en base a los elementos probatorios aportados a dicho proceso, las autoridades deben tomar una decisión ajustada a derecho.

El proceso disciplinario o sancionador en contextos universitarios se está aplicando, pero las autoridades deberían mantener un equilibrio y uso moderado, ya que “el proceso cotidiano de reconocer, respetar y valorar los límites autodefinidos con la correspondiente aplicación de sanciones en caso de la vulneración de alguna norma, es precisamente el primer contacto y aprendizaje que el estudiantado tienen respecto al aprender a vivir en sociedad y particularmente sobre el valor de la justicia; valor indispensable tanto en el aprender a vivir juntos, como de los procedimientos de regulación y autorregulación de la conducta social” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 30). La norma se debe respetar para que se perciba el ideal de justicia pero también se deben considerar otras formas de resolver desavenencias que no necesariamente implica poner una sanción, pero tampoco no con el ánimo de que haya impunidad ni que se desafíe a la autoridad.

En muchas universidades de la región latinoamericana, incluyendo Panamá, “como principales características de los procesos disciplinarios establecidos en los reglamentos estudiantiles de las instituciones universitarias del país, en especial las que tiene facultades o programas de derecho, se ha encontrado que suelen ser rígidos, inflexibles, en algunos

casos cuentan con una sola instancia; esta puede ser la Rectoría, o Consejo Académico...” (Orozco Martínez, 2016), por lo que dicho diseño de sistema normativo no es el más adecuado ante el nuevo enfoque pacifista de solucionar los conflictos.

En este hilo de ideas y con marcada persistencia “en las instituciones educativas han predominado de autoritarismo y el abuso de poder para dirimir las diferencias expresadas en su interior, es decir, que la violencia se ha prefigurado como herramienta legítima para la regulación de las relaciones escolares y sociales” (Borrero citado por Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 77), pero dicho escenario no es el mejor, ya que existen otras herramientas para tratar de solucionar los conflictos sin que ello implique el desconocimiento de los reglamentos o estatutos, como lo es la mediación educativa.

Esto quiere decir que la mediación puede ser considerada como un método eficaz para la solución de conflictos escolares y asimismo “el alcance de la mediación es tan amplio que sirve para otros contextos escolares, laboral entre otros y tiene una función preventiva en parte para no llegar a otras instancias como lo penal que evidencia el fracaso de un sistema de normas, de regulación, de intervención, de prevención” (Monsalve Castro, 2016, p. 145); y dado que si el nuevo enfoque del Derecho Penal es de la mínima intervención, ya que se exhorta a buscar vías pacíficas para la solución de los conflictos sociales, aún más dicho enfoque debe aplicarse en los escenarios educativos donde la justicia administrativa debe ser menos rígida y considerando que los conflictos son menos complejos.

De allí que debe existir correspondencia entre la mediación educativa y el régimen disciplinario. Por tanto, “la incorporación de la mediación en la escuela exige respecto al sistema de disciplina dos cosas:

- establecer explícitamente la relación entre el sistema de disciplina y el programa de mediación: congruencia entre los valores del sistema disciplinario y los de la mediación, tipo de disputas se tratan en cada espacio, adecuación de los tiempos y

sincronización de las acciones cuando sea necesario, relación entre los distintos actores (por ejemplo, entre los mediadores alumnos y los preceptores), etc.

- ✎ reflexionar acerca de los aspectos formativos que emergen tanto del sistema disciplinario como del programa de mediación, procurando la integración de ambos dentro del proyecto pedagógico que los comprende” (Schvarstein, 2004, p. 6).

Ante esta realidad, “no se trata de sustituir un modelo por otro sino que ambos se integran plenamente en el engranaje de todo el sistema de gestión de la convivencia” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 32), es decir, el modelo de proceso sancionatorio o disciplinario con el modelo de mediación educativa pueden coexistir armónicamente, ya que se aspira a que exista un listado de conflictos que podrán ser derivados a mediación y los otros serán de la competencia de las autoridades administrativas.

En concordancia con lo anterior, la mediación educativa “no pretende reemplazar o sustituir algunos estamentos escolares, es decir, algunas autoridades educativas... Al contrario, contribuye a facilitar el desarrollo de sus funciones y en particular las que señala el Reglamento Interno de los Centros Educativos” (Peña Gonzáles, 2018, p. 416), ya que en el fondo lo que se pretende es la solución pacífica del conflicto pero enfocado en lograr una sana convivencia escolar.

Al ponerse en acción la mediación educativa “es necesario garantizar la voluntariedad real de las partes, pues pueden verse tentadas a aceptar el proceso con el fin de librarse de un sanción” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 29) y ese no es el propósito que se persigue con dicho método alternativo de solución de conflictos. Por lo que la figura del mediador es de vital importancia para que se detecte dicha situación y de darse el caso, el mediador puede considerar que no es prudente seguir mediando con dicho conflicto, por percibir mala fe o engaño de uno de los mediados.

El proceso disciplinario o sancionatorio se puede considerar un método represivo mientras la mediación un método preventivo para encontrar una solución al conflicto, por ende, “podemos deducir en síntesis, que el método tradicional se centra en la Ley y su aplicación mientras que la Mediación se centra en el ser humano y su grandeza, sin desatender, desde luego, lo que nos dice la Ley” (Elizondo González, 2009, p. 133). Como se señaló anteriormente, con la mediación escolar no se pretende desconocer lo que dispone la ley o el reglamento, sino todo lo contrario, pretende el respeto de la ley pero con un enfoque flexible, humano, pacífico y donde las partes involucradas traten de solucionar su conflicto de una manera colaborativa sin que se afecte el proceso de enseñanza y aprendizaje para así encontrar el camino hacia una cultura de paz.

5.2 Análisis de la Normativa Actual en la Universidad de Panamá.

La existencia de una universidad se sustenta en normas y dicho ente juega un rol fundamental no solamente en la formación de los futuros profesionales del país, sino también son un referente importante para tratar de solucionar las principales problemáticas que tiene el país. Por tal motivo, “antes que funcionar como una única institución, las universidades pueden reconceptualizarse como una federación de departamentos, institutos y unidades de trabajo. Así, la autonomía, las metas comunes y la interdependencia deben ser negociadas de una manera similar a como ocurre en la relaciones entre estados en el contexto internacional” (Barsky, 2002 citado por Alcover De La Hera, 2008, p. 75). No obstante, en la universidad también se generan conflictos que deben solucionarse de la mejor manera posible sin afectar el proceso educativo.

Al respecto, la Ley N°24 de 2005, el Estatuto Universitario y otros reglamentos regulan lo referente a la aplicación del régimen disciplinario en la Universidad de Panamá, por lo que es preciso hacer énfasis en las normativas especiales sobre dicha temática, para que así se pueda comprender las conductas o conflictos que pueden ser derivados a mediación

educativa, como también aquellos comportamientos de gran impacto que necesariamente deben ser resueltos a través de un proceso disciplinario.

Sobre la aplicación del régimen disciplinario hay que tomar en cuenta los artículos 63 y 74 de la Ley N°24 de 2005 que indican:

⇒ “Artículo 63. En el Estatuto Universitario y en los reglamentos respectivos, se establecerán los regímenes disciplinarios para las autoridades universitarias, para el personal académico y administrativo, así como para los estudiantes. Estos regímenes se fundamentarán siempre en el debido proceso”.

Dicho artículo 63 refiere al Estatuto Universitario y los reglamentos el desarrollo del régimen disciplinario o proceso sancionatorio que será aplicado a los miembros de la comunidad universitaria cuando se irrespete la norma, es decir, se establece legalmente el proceso disciplinario en la universidad pero el legislador da un voto de confianza para que sean las autoridades universitarias competentes, quienes sean las encargadas de reglamentarlo para que establezcan un procedimiento más acorde con la realidad que se vive a lo interno de la universidad e incluso donde haya participación de otros sectores.

A su vez, dicho proceso disciplinario tendrá como norte el principio del debido proceso que para una gran parte de la doctrina involucra que los investigados deben ser juzgados por autoridad competente conforme a los trámites legales establecidos para tal fin, deben ser escuchados para ejercer una defensa efectiva, a que exista una decisión en tiempo oportuno como debidamente motivada y que se puedan activar los recursos correspondientes, siempre respetando los derechos fundamentales. Todo lo anterior para que exista también una tutela judicial efectiva pero en la vía administrativa.

⇒ “Artículo 74 (transitorio). Mientras no sean reformados, se mantendrán vigentes el Estatuto Universitario actual de la Universidad de Panamá, así como los

reglamentos, acuerdos y resoluciones previamente aprobados, en lo que no resulten contrarios a la presente Ley”.

El artículo 74 hace referencia que mientras no se adopten nuevas reglamentaciones, se mantendrán las que existían al momento de la expedición de la ley que data del año de 2005. Sin embargo, se debe aclarar que con relación al Estatuto Universitario, el que está rigiendo actualmente es del año 2008 pero fue publicado en Gaceta Oficial en el año 2009 pero hay algunas reglamentaciones incluso en temas disciplinarios que todavía no se han expedido (renovado) ni modificado y que datan de muchos años atrás.

De dicho Estatuto Universitario del año 2008 sobre el régimen disciplinario, enfocado a los estudiantes, se pueden destacar los artículos siguientes:

⇒ “Artículo 333. El régimen disciplinario asegura el alcance de los fines y objetivos de la Institución, el comportamiento ético y responsable de sus autoridades, personal académico, estudiantes y personal administrativo y otorgar a éstos los derechos y garantías que les corresponden como tales.

En su aplicación se tendrá siempre en cuenta los principios de presunción de inocencia, economía procesal, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción, duda razonable ante la inexistencia de elementos probatorios suficientes y de la norma más favorable, sin menoscabo del debido proceso legal, del derecho a la defensa, de la tipicidad de la falta y de la legalidad de la sanción”.

El artículo 333 establece que el régimen disciplinario tiene como norte el respeto de la norma para asegurar el cumplimiento de los principales fines de la universidad, que entre otros, busca la formación integral de los estudiantes, el respeto de los derechos humanos y la construcción de una nueva cultura. También dicha excerta legal tiene como propósito que el régimen disciplinario persuada a los miembros de la comunidad educativa para que

tengan un comportamiento fundamentado en valores, sin que esto implique el desconocimiento de los derechos consagrados en la ley como en los reglamentos.

Igualmente en dicho artículo se menciona un listado de los principales principios que deben respetarse al darse apertura a un proceso disciplinario en contra de uno de los miembros de la comunidad educativa, donde se destacan el principio del debido proceso, la contradicción y la favorabilidad de la norma; es decir, que el procedimiento debe ser lo suficientemente garantista y transparente.

⇒ “Artículo 334. Constituye falta disciplinaria el incumplimiento de los deberes, obligaciones y normas de ética, el incurrir en conductas prohibidas, la exlimitación u omisión en el ejercicio de sus funciones o la violación de inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflicto de intereses, consagrados en la Constitución Política, la Ley, el Estatuto y los reglamentos universitarios”.

El contenido del artículo 334 tiene un alcance amplio, complejo y se presta a muchas interpretaciones por la ambigüedad de las palabras que se utilizan, ya que remite su concreción para su entendimiento más claro a la Constitución Política, la ley, el Estatuto y los reglamentos. Por ejemplo, se considera falta disciplinaria la violación de las normas éticas pero no se mencionan, tampoco se establece lo que se ha de entender como conflicto de intereses, por lo que hay que remitirse a otros reglamentos.

⇒ “Artículo 335. Los que cometan faltas disciplinarias serán sancionados, según el procedimiento que se determine en esta Sección y en el Reglamento correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal y patrimonial, en que puedan incurrir por el mismo hecho”.

Resulta lógico que si durante el proceso disciplinario se demuestra que la conducta cometida por el estudiante está tipificada y debidamente probada, se va a imponer una sanción, por lo que se tomará como referencia algunas pautas o reglas ya establecidas en dicho estatuto como en otros reglamentos que se deben aplicar en el desarrollo del procedimiento. No obstante el artículo 335 no señala con precisión a qué reglamento se refiere. Aunado a lo anterior, se aclara que la responsabilidad administrativa (disciplinaria) es independiente de la responsabilidad civil, penal y patrimonial, por lo que una falta disciplinaria puede ser objeto de cuatro investigaciones en jurisdicciones diferentes, sin que esto viole el debido proceso y sin que se considere que hay doble juzgamiento.

⇒ “Artículo 348. Las faltas y las sanciones aplicables al personal académico y a los estudiantes estarán contempladas en el Reglamento correspondiente aprobado por el Consejo General Universitario”.

Dicho artículo 348 faculta exclusivamente al Consejo General Universitario, máximo órgano de gobierno colegiado, para expedir el reglamento referente a la tipificación de las faltas y las sanciones que pueden ser aplicadas a los estudiantes; por lo que ninguna otra autoridad puede sancionar por faltas distintas a las que se establezcan por dicho órgano. Al respecto y a manera de aclaración, luego de expedida la Ley N°24 de 2005 y el Estatuto Universitario de 2008, no se ha elaborado un nuevo reglamento sobre el régimen disciplinario de los estudiantes, por lo que rigen los reglamentos de años anteriores.

⇒ “Artículo 407. Mientras no se apruebe el reglamento correspondiente al régimen disciplinario del personal académico y de los estudiantes, se mantendrán vigentes las faltas y las sanciones aplicables al personal académico y a los estudiantes, contemplados en el Estatuto Universitario anterior, los reglamentos, acuerdos y resoluciones universitarios aprobados”.

El artículo 407 remite al Estatuto Universitario del año 2001 en su artículo 281, las faltas que podrán ser sancionadas disciplinariamente en contra de los estudiantes porque el Estatuto Universitario del año 2008 no las contempla. Como complemento de lo anterior, se puede inferir que seguirá vigente el Reglamento Interno de la Comisión de Disciplina del Consejo Académico de la Universidad de Panamá, aprobado en Reunión del Consejo Académico N°14-04 de 14 de abril de 2004.

5.2.1 Autoridades que Pueden Imponer Sanciones.

No es cualquier persona o autoridad que está facultada legalmente para imponer una sanción disciplinaria, previo el cumplimiento del trámite respectivo del proceso sancionatorio en la universidad. Por tanto, en las normativas legales se establecen quiénes están revestido de dicha facultad o competencia.

Por tanto, es importante comprender el término autoridad, por lo que “la autoridad es todo servidor público a quien la Ley le reconoce esa calidad... Para distinguir quién es autoridad es preciso revisar la ley orgánica de cada entidad pública en la cual se establecen las respectivas atribuciones. El Jefe de Despacho es el encargado natural de ejercer las funciones, pero cuando la Ley lo establece se puedan ejercer éstas a través de la figura de la “delegación de funciones” o “delegación de atribuciones”” (Bernal H., Carrasco A. & Domingo C., 2012, pp. 216-217). Por lo cual, se debe deducir que cualquier servidor público no reviste la calidad de autoridad, ya que hay que revisar la ley del organismo estatal, en el caso de las universidades se extiende también a los estatutos y reglamentos, para determinar cuál es la autoridad competente para imponer sanciones disciplinarias y así evitar que haya un conflicto de competencia o dualidad de funciones en este tema.

Sobre el particular el Estatuto Universitario señala un listado de los órganos de gobierno y autoridades que pueden aplicar sanciones disciplinarias y son las siguientes:

➤ “El Consejo General Universitario;

- ↗ El Consejo Académico;
- ↗ El Consejo Administrativo;
- ↗ Los Consejos de Facultades;
- ↗ El Consejo de Centros Regionales;
- ↗ El Rector;
- ↗ Las Juntas de Facultad y las Juntas de Centro Regional;
- ↗ Los Decanos y los Directores de los Centros Regionales;
- ↗ Las autoridades que se indiquen en el Reglamento de Carrera Administrativa, para el caso de los administrativos” (Estatuto Universitario, 2009, art. 345).

El listado es largo pero de numerus clausus, aunque en la práctica habría que determinar qué miembro de la comunidad educativa universitaria comete la falta disciplinaria para determinar el ente competente y por ende, se tendrá que remitirse a otros artículos del estatuto universitario o los reglamentos que señalen la competencia privativa para imponer sanciones respecto a estos órganos colegiados o autoridades unipersonales.

5.2.2 Comportamientos de los Estudiantes que Pueden Ser Sancionados.

La Ley N°24 de 2005 señala en el artículo 43 algunos comportamientos de los estudiantes que pueden ser sancionados como falta disciplinaria, pero el Estatuto Universitario del año 2008 no señala otras conductas, aunque tomando como referencia el artículo 407 de dicho Estatuto se hace una remisión al anterior Estatuto Universitario del año 2001 y a los reglamentos pasados, ya que en estos momentos no se han expedido nuevos reglamentos actualizados sobre dicho tema.

Como ya se ha mencionado anteriormente y realizando una interpretación integral de las normativas universitarias vigentes, el artículo 334 del Estatuto Universitario del año 2008 establece que se puede considerar como falta disciplinaria el incumplimiento de los deberes, obligaciones y normas de ética contempladas en la ley, por lo que se tendría que revisar en concreto el artículo 43 de la Ley N°24 de 2005 y al respecto indica:

“Artículo 43. Son deberes del estudiante universitario, además de los que señalen el Estatuto Universitario y los reglamentos, los siguientes:

1. Cumplir sus responsabilidades académicas con puntualidad y dedicación.
2. Proteger y defender el patrimonio universitario.
3. Dedicar sus aptitudes y energías a mantener y elevar el prestigio de la Universidad, y colaborar con el cumplimiento de sus fines.
4. Colaborar en las labores de difusión cultural y científica de la Universidad.
5. Mantener una conducta que propicie la comprensión y el respeto mutuo entre los miembros de la comunidad universitaria.
6. Prestar servicio social obligatorio, que será organizado por cada unidad académica, de manera democrática, y formará parte del pénsum académico de la carrera.
7. Cumplir con las obligaciones que le señalen esta Ley, el Estatuto y los reglamentos universitarios.

El incumplimiento de los deberes señalados en esta Ley, el Estatuto y los reglamentos universitarios, dará lugar a la aplicación del régimen disciplinario”.

En este orden de ideas, el artículo 407 del Estatuto Universitario vigente remite al Estatuto Universitario del año 2001 en su artículo 281, las faltas que pueden ser sancionadas disciplinariamente por los estudiantes y en su contenido señala que:

“Artículo 281. Los estudiantes podrán ser sancionados por la comisión de las faltas que a continuación se enumeran, además de las que aparezcan en otras partes del presente Estatuto y de las que pueden fijarse por medio de reglamentos:

- a) Irrespeto o desobediencia a las autoridades y profesores universitarios;

- b) Tener o portar armas dentro del área universitaria;
- c) Colocar en la Universidad, sin la autorización debida, cartelones o avisos;
- ch) Convocar, dirigir o asistir a reuniones estudiantiles en la Universidad, que no hayan sido autorizadas por el rector, el Vicerrector Académico; o por el Decano, si se tratare de reunión limitada a una Facultad;
- d) Practicar o incitar a la violencia, contra personas o bienes que se hallen en el área universitaria;
- e) Ultrajar o molestar a los demás estudiantes, sobre todo a los que ingresan por primera vez a la Universidad, ya sea marcándolos, rasurándolos o en cualquier otra forma maltratándolos o escarmeciéndolos aún con el supuesto consentimiento de éstos;
- f) Hacer propaganda en el área universitaria de política partidista, sectaria o subversiva;
- g) Copiar o dejarse copiar en los exámenes escritos de otros estudiantes de material introducido para este efecto, así como cometer cualquier otra clase de fraude o engaño en materia de exámenes: 1) si el profesor sorprendiere a uno o más estudiantes en el acto de copiar o de dejarse copiar les quitará el ejercicio y los calificará con "F", 2) si el fraude a este respecto fuere de mayores proporciones, como hurto previo de las preguntas de un examen, el Decano impondrá la sanción, cuyo rigor dependerá de la naturaleza del acto y del perjuicio que ha causado:
- h) Pintar o rayar las paredes y puertas de los edificios, aulas o retretas, así como las bancas, pipitres y pizarrones; y grabar o pintar en dichos muebles o inmuebles palabras o figuras: 1) la sanción por la falta de que trata este aparte será severa, si los escritos o figuras fueren obscenas u ofensivas contra autoridades, profesores, estudiantes, personas o instituciones; 2) los profesores, empleados, administrativos o estudiantes que vean por primera vez rayaduras, figuras o escritos deberán informarlo al Decano de la respectiva Facultad, y si sorprendieran a alguien en el acto de ejecutarlos, deberán denunciar al autor

ante dicho funcionario; 3) los Decanos están en la obligación de sancionar sin dilación al transgresor in fraganti; o de investigar quien ha sido el autor de la infracción;

- i) Usar las medicinas, drogas, sustancias químicas y demás materiales de los laboratorios, para fines ajenos a la docencia o a la investigación universitaria: 1) quienes sustraigan para uso personal, profesional, comercial o de otra naturaleza dichos materiales serán duramente sancionados por la Universidad, sean miembros del personal docente, administrativo o educando, sin perjuicio de la denuncia que la Universidad presente ante la autoridad pública competente;
- j) Sustraer de las bibliotecas de la Universidad revistas, libros u obras, así como dañarlas marcando, rayando, arrancando sus páginas o en cualquier otra forma: 1) si el acto delictuoso ha sido cometido en la Biblioteca Central, la sanción será impuesta por el Rector y si ha sido efectuado en bibliotecas que funcionan en las Facultades, por el respectivo Decano; 2) el infractor tendrá, si sustrajo la obra, que devolverla o pagarla y si la dañó, que pagarla con una nueva; 3) si se tratare de una obra de varios tomos, y el infractor no pudiera reemplazar con otro el que dañó, deberá sustituir todos los tomos de la obra y, si no pudiera conseguirlos, pagar el valor total de la misma;
- k) Sustraer de la Universidad sillas, mesas, borradores, tiza, papel, lápices o cualquier otros útiles o muebles;
- l) Mover bancas o sillas de un salón a otro o sacarlas a los patios o a los pasillos: 1) en caso de insuficiencia de bancas en un salón, sea ésta permanente u ocasional, el profesor o los estudiantes afectados informará al Secretario de la Facultad, quien deberá tomar inmediatamente las medidas necesarias; 2) si la silla indebidamente removida de un aula es la destinada al pupitre del profesor, la sanción al autor de la remoción será más severa”.

Si bien hay una tipificación de faltas disciplinarias que pueden cometer los estudiantes y por lo cual, se abriría un proceso sancionador, este escenario en nada impide que algunas de estas conductas puedan ser consideradas para ser derivadas a la mediación educativa y se resuelva de manera diferente dicho conflicto con resultados más favorables para los estudiantes y para la propia universidad. Este tema en particular será abordado de manera más concreta en otra sección más adelante de dicha investigación.

5.2.3 Precedentes Jurisprudenciales del Proceso Sancionatorio.

Realizando una búsqueda de jurisprudencias recientes emitidas por el máximo órgano de administración de justicia en Panamá (Corte Suprema de Justicia) sobre temas de procesos sancionatorios o disciplinarios en contra de estudiantes de la Universidad de Panamá, se encontraron algunos referentes sobre la temática en estudio, aunque todos enfocados en el artículo 342 de Estatuto Universitario del año 2008 sobre el procedimiento especial que se aplica en faltas disciplinarias en cuanto a la alteración del orden y el normal funcionamiento de la universidad, mejor conocidas como “cierres de calles” o “protestas de los universitarios” que en ocasiones desencadene en actos de agresión o violencia entre los manifestantes en contra de las unidades de la Policía Nacional o de terceras personas que se encuentran en las inmediaciones donde se llevan a cabo las manifestaciones.

Sobre el particular el artículo 342 del Estatuto Universitario vigente señala lo siguiente:

“Artículo 342. Los universitarios que alteren el orden y el normal funcionamiento de la Institución, se les aplicará un procedimiento especial garantizando el debido proceso, en el cual el imputado deberá ser citado y escuchado y de no concurrir el procedimiento seguirá su curso.

El Rector convocará al Consejo Académico, para decidir la sanción, previa la designación de una comisión especial, con el fin de reunir, analizar o examinar las pruebas que

identifiquen plenamente a los que incurrieron en la falta y de presentar la recomendación correspondiente.

Las personas ajenas a la Universidad de Panamá que participen en los actos a que se refiere el presente artículo, serán denunciadas ante las autoridades competentes”.

La primera jurisprudencia, relacionada al anterior artículo, es del tenor siguiente:

“Ahora bien, la lectura del acto atacado en sede constitucional subjetiva deja claro que, en el caso que nos ocupa, el CONSEJO ACADÉMICO asumió competencia para ejercer las facultades de investigar y sancionar al estudiante OMAR CONCEPCIÓN, aplicando el procedimiento especial descrito en el artículo 342 del Estatuto Universitario, bajo el argumento que los hechos ocurridos el 30 de mayo de 2012, en los que se produjo la agresión de la que fue víctima el funcionario administrativo VICTOR ACOSTA, constituyen un "hecho generado de la alteración al orden y normal funcionamiento de la Institución" (El destacado es del Pleno).

En ese contexto, la Corte encuentra que, en efecto, el Estatuto Universitario permite que, en los casos de "alteración del orden y el normal funcionamiento de la Universidad", se aplique un procedimiento especial distinto al que, de ordinario, se utiliza para el juzgamiento de las faltas de los estudiantes, que implica que el CONSEJO ACADÉMICO pueda juzgar y sancionar a los involucrados en única instancia” (Corte Suprema de Justicia de Panamá, Pleno, Sentencia de 2 de julio, 2014).

Esta jurisprudencia nace a raíz de una Acción de Amparo de Garantías Constitucionales que buscaba dejar sin efecto la sanción impuesta al estudiante por el Consejo Académico pero los Magistrados de la Corte Suprema, en Pleno, no concedieron la acción y se mantuvo la sanción.

En la segunda jurisprudencia sobre el tema en estudio la Corte Suprema de Justicia se pronunció así:

“Para analizar esta Acción constitucional, en la que se estima por el recurrente, que es inconstitucional el artículo 342 del Estatuto Universitario, debe tenerse en cuenta, por una parte, que dicha norma nos habla esencialmente del procedimiento aplicable a los Universitarios que alteren el orden y normal funcionamiento de la Universidad de Panamá; y por la otra parte, tener en cuenta el principio de la Autonomía Universitaria, que consagra la historia desde la Edad Media y lo reafirma en Panamá, los artículos 103, 104 y 105 de la Constitución Nacional. Con fundamento en la Autonomía Universitaria, es que la Universidad de Panamá se rige por un Estatuto Universitario, el que contiene normas especiales en cuanto a los procedimientos para la aplicación de sanciones en caso de faltas disciplinarias” (Corte Suprema de Justicia de Panamá, Pleno, Sentencia de 14 de noviembre, 2013).

En este segundo precedente jurisprudencial, mediante una Acción de Advertencia de Inconstitucionalidad, se perseguía que el Pleno de la Corte Suprema de Justicia declarara que era inconstitucional el artículo 342 del Estatuto Universitario del año 2009, pero al final se decidió que dicho artículo no era inconstitucional. Cabe resaltar que hay dos procedimientos para juzgar las faltas disciplinarias, uno ordinario para las infracciones comunes (como por ejemplo algunas de las contempladas en el Estatuto Universitario del año 2001 en su artículo 281) y uno especial para conductas relacionadas a la alteración del orden en la universidad como lo contempla el artículo 342 del Estatuto Universitario del año 2008.

La tercera jurisprudencia fue analizada por la Corte Suprema de Justicia así:

“A juicio de este Tribunal, y, contrario a lo manifestado por el recurrente, al proceder el Consejo Académico a imponer la sanción de separación definitiva de

la Universidad de Panamá, al estudiante OMAR CONCEPCIÓN, lo hizo precisamente, tomando en consideración los parámetros legales establecidos en dichas normas estatutarias.

De las constancias procesales se desprende que el demandante estuvo involucrado en conductas irregulares y violatorias de sus deberes como estudiante universitario, y que, además, atentaban contra el principio de mantenimiento del orden en la Universidad y la protección de su patrimonio, consagrado en el artículo 43 de la Ley 24 de 2005

...

Ante tales circunstancias, y, dada la gravedad de la falta en que incurrió el estudiante OMAR CONCEPCIÓN, consistente en haber causado heridas con arma blanca al estudiante Bolívar Aldeano, es que el Rector de la Universidad en su calidad de Presidente del Consejo Académico procedió a imponerle dicha sanción, precisamente, con fundamento legal en el artículo 281, literales b y d del Estatuto Universitario. Y es que esta norma, en concordancia con el ordinal 9 del artículo 30 de la Ley 24 de 2005 y el artículo 282 del Estatuto Universitario, faculta por la urgencia y gravedad de los acontecimientos de aplicar la sanción de separación definitiva de la Universidad, en caso de que los estudiantes incurran en la comisión de las faltas establecidas en el Estatuto Universitario y de las que puedan fijarse por medio de reglamentos” (Corte Suprema de Justicia de Panamá, Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo. Sentencia de 2 de septiembre, 2008).

Esta tercera jurisprudencia guarda relación con la primera jurisprudencia, ya que el demandante era el mismo estudiante, pero en esta ocasión se intentó primero que la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia mediante una Acción Contenciosa Administrativa de Plena Jurisdicción declarara nula, por ilegal, la Resolución N° 16-06-SGP del 1 de abril de 2006, proferida por el Consejo Académico de la Universidad de Panamá, el acto confirmatorio y para que se hicieran otras declaraciones; pero al final se declaró que no era ilegal y se mantuvo la sanción en contra del estudiante. Con el pasar del tiempo, entonces se interpone la Acción de Amparo de Garantías Constitucionales a que hace referencia la

primera jurisprudencia. Además, se debe aclarar que con esta jurisprudencia se infiere que el Capítulo X (Disciplina) del Estatuto Universitario de 2001 (especialmente los artículos del 280 al 284) se encuentra vigente, ya que se hace alusión al artículo 282 referente a que el Rector puede suspender o expulsar de manera provisional a los estudiantes.

Estas tres jurisprudencias se refieren a una falta disciplinaria muy grave, contemplada en el artículo 342 del Estatuto Universitario de 2008 en correlación con algunos artículos del Capítulo X (Disciplina) del Estatuto Universitario de 2001, ya que si bien la sanción dependerá de lo que recomiende la comisión especial, al final la adoptará el Consejo Académico. Sin embargo, queda la interrogante respecto a si pudiese ser derivado dicho conflicto a una mediación, pero pareciera que por las características especiales de dicha falta, tal vez no sea posible. Aunque, como más adelante se desarrollará en detalle, se podrán emitir protocolos que pueden determinar los casos susceptibles a la mediación educativa, ya que no todos los casos son mediables.

5.3 Adecuación de las Normativas y Protocolos de Actuación.

Actualmente vivimos en un mundo cambiante donde la forma de administrar justicia, incluso en aspectos del ámbito educativo, está sufriendo transformaciones, ya que se quiere cambiar los patrones tradicionales. En consecuencia, “los mecanismos alternos de solución de conflictos han tomado importancia en la administración de justicia ordinaria, lo que ha motivado que también se hayan trasladado a la solución de controversias dentro de la Administración Pública” (Bernal H., Carrasco A. & Domingo C., 2012, p. 377), ya que la universidad es una institución pública de gran relevancia en la función pública y debe ir a la vanguardia de una nueva o innovadora forma en que se imparte justicia.

Por ende, “a veces seguimos haciendo las cosas de determinada manera porque es como lo hemos hecho siempre. El análisis de los sistemas y los procesos actuales puede permitirnos conocer sus puntos fuertes, así como también oportunidades de mejora. Si podemos colaborar para hacer que los procesos sean más eficientes y eliminar las actividades

innecesarias, podremos reducir costes y tiempo y añadir más valor” (Carnegie, 2013, p. 160), por lo que contextualizando lo anterior al régimen disciplinario, hay que cambiar o innovar, ya que el proceso sancionador no debe ser el único espacio en la universidad para resolver los conflictos o faltas, sino que se deben tener otras opciones como la mediación educativa si se quiere hacer las cosas diferentes.

La implementación de la mediación educativa produce cambios dentro de la universidad y especialmente si dicho método alternativo no se encuentra totalmente delineado en las leyes, en los estatutos o en los reglamentos para su respectiva aplicación. Desde luego, “si se tiene en cuenta que existen algunas bases fundamentales, las cuales deben ser observadas y tenidas en cuenta, cuando se decide usar la mediación para la resolución de los conflictos, los establecimientos educativos deben tener clara su posición legal ante la situación, frente al colectivo involucrado, para poder así dar una respuesta a esta realidad del conflicto estudiantil. La mejor herramienta que tiene cada institución educativa es su autonomía, mediante la que puede modelar su forma de actuación frente al tema en mención” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 86) y es de gran relevancia la autonomía universitaria para la mediación educativa, ya que dicho principio permite que se realicen cambios a lo interno de la institución sin que se tenga que pedir autorización o permiso a otras autoridades externas, considerando en todo momento el principio de legalidad.

Al momento de poner en marcha un programa de mediación educativa “es igualmente importante que, como parte de la planificación y desarrollo del Proyecto en la institución, se incluya una revisión de los distintos instrumentos normativos vigentes en la misma ya que se debe evitar en la medida de lo posible la ambigüedad o arbitrariedad en la aplicación de un procedimiento u otro para conflictos similares. Esta posibilidad atentaría contra el sostenimiento del Proyecto a largo plazo y el logro de los objetivos que con él se buscan” (García Costoya, 2004, p. 36). Por tanto, la adecuación de las normativas o la adopción de los protocolos de actuación para llevar a cabo la mediación educativa deben ser redactadas de manera clara en aras de que haya transparencia e igualdad de trato.

Las universidades llevan a cabo diversos proyectos para innovar, para ser un ente más competitivo y a su vez, para hacer más placentera la estancia de sus miembros, por lo que al trazar un “nuevo Modelo de Gestión Educativa y Académica hace necesario la revisión de las normativas existentes para asegurar su cumplimiento en las prácticas institucionales. Se trata de desarrollar, aplicar y/o adecuar el conjunto de normas de evaluación del docente, creación de carreras, actualización de carreras, evaluación del estudiante y otros que se amerite” (Universidad de Panamá, 2008, p. 98), es decir, también se debe revisar la normativa disciplinaria en cuanto a poner marcha de un programa de mediación educativa para la gestión efectiva de los conflictos.

En este orden de ideas, hay que considerar que “implementar un servicio de mediación en los centros escolares no quiere decir que haya que abolir el reglamento de régimen interno, sino que el propio reglamento tiene que incorporar este servicio y reglamentar su uso: en qué condiciones puede utilizarse este servicio exclusivamente, cuándo puede utilizarse conjuntamente con otras medidas establecidas en el reglamento y cuando no es pertinente” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 118). Por lo que las autoridades competentes deben reunirse para tomar este tipo de decisiones y sería de gran importancia que se les dé participación a los otros miembros de la comunidad educativa universitaria, ya que entre más aportes se logran o más se consulta, mejor será el resultado.

Se puede señalar que “esta tarea de revisión de la normativa y formulación de eventuales propuestas de modificación es un requisito importante en los momentos iniciales de diseño y desarrollo del Proyecto” (García Costoya, 2004, p. 36) en aras de evitar problemas a futuro, en el sentido de que se va a contar con el proyecto de mediación educativa pero la normativa que le va a dar legitimidad no lo acompaña; ya que a su vez dicha revisión de las normativas para adecuarlas al proyecto también lleva su tiempo y un procedimiento que se tiene que cumplir.

De allí que, “la legitimidad percibida por los miembros de la comunidad universitaria de los sistemas normativos de la institución puede incrementarse si se ofrecen sistemas de resolución de conflictos que ellos encuentran atractivos –como ha demostrado ser la mediación–, así como mejorar la percepción acerca de los procedimientos de justicia *ex ante* al ofrecer aquellos que coinciden con las preferencias de los miembros de la comunidad universitaria” (Shestowsky, 2004 citado por Alcover De La Hera, 2010, p. 21), ya que se debe contar con múltiples métodos para solucionar un conflicto o falta disciplinaria sin tener que activar obligatoriamente y como primera opción el proceso sancionatorio.

Si bien se pueden hacer modificaciones o adecuaciones a las normativas universitarias para lograr la implementación de la mediación educativa, nada impide que se complemente con un protocolo de actuación, ya que se pueden inferir que “la gestión de la mediación implica la definición de un protocolo de actuación que asegure una coherencia en todo el proceso y con el que debe familiarizarse toda la comunidad educativa. Cómo se accede a la mediación, cuándo se media, dónde se media y la relación entre mediación y las Normas” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 27). De esta manera los temas más importantes del programa de mediación educativa se condensan en un escrito que debe ser claro y que sirva de orientación para todos los miembros de la comunidad educativa cuando quieran gestionar su conflicto utilizando dicho método alternativo.

A su vez, “es importante rescatar que si bien los conflictos escolares pueden ser resueltos a través de la utilización de la mediación, tanto en el caso de mediación entre pares, mediación para otro tipo de conflictos escolares (mediación institucional), o conducidos por un mediador designado al efecto, los directores, como superintendentes tendrán la posibilidad de ratificar el plan de acuerdo con los criterios predeterminados. Es decir, se tendrá en cuenta que no se afecten las normas administrativas, ni las políticas educativas. Dichos administradores seguirán siendo responsables del desarrollo de las políticas, pero pueden dejar que la mediación concilie los conflictos teniendo a la vista las

reglamentaciones y las políticas de las escuelas. La mediación no menoscaba la autoridad, la refuerza al colocarla en una secuencia adecuada” (Lungman, 1996, p. 13). En todo caso, la mediación educativa no debe ser considerada una competencia del proceso disciplinario y como se mencionó, tampoco se pretende restarle poder a las autoridades, sino que ya es hora que los conflictos universitarios se gestionen de manera diferente y se le permita a las partes involucradas que decidan cómo resolver su diferencia, sin que esto constituya una violación de las normativas vigentes que regulan el tema de la disciplina.

Hay que dejar claro que con la adecuación de las normativas universitarias y la adopción de protocolos de actuación no se pretende judicializar la mediación, volviéndola muy formalista, ya que ese no es el propósito. Al tenor de lo anterior “el intento reiterado de establecer normas legales en torno a la mediación hace que ésta pierda gradualmente su natural y espontánea significación. Creo que convendría separar claramente las prácticas legales del derecho de aquello que ha nacido para ayudar, fuera pero no en contra de la ley” (Vinyamata Camp, 2012, p. 78). Por tanto, las universidades pueden realizar adecuaciones a sus normativas para incluir la mediación educativa para resolver sus conflictos pero no sería muy conveniente que dichas adecuaciones se realicen detallando cada paso del procedimiento de la mediación, es decir, se debe evitar normativizar el procedimiento de la mediación educativa porque puede tener como consecuencia que se pierda la esencia de su flexibilidad, creatividad y eficacia.

Incluso nada impide que los centros de mediación puedan adoptar también un reglamento interno o protocolo de actuación para su mejor organización y brindar un mejor servicio. Ante esta realidad y considerando además la adecuación de las normativas del régimen disciplinario y la adopción de protocolos de actuación para implementar la mediación educativa, es importante que el equipo revisor o equipo coordinador se haga algunas preguntas a saber: ¿Qué normativas tenemos sobre el régimen disciplinario?, ¿Cuál es el objetivo de su aplicación?, ¿Qué sanciones se pueden imponer?, ¿Estas normativas son conocidas por toda la comunidad universitaria?, ¿Las normativas se cumplen o no se

cumplen?, ¿Hay otras opciones distintas a la aplicación del proceso disciplinario?, ¿Se puede aplicar esa otra opción?, ¿Qué hay que hacer para aplicar esa opción?, ¿Tendrá un impacto positivo dicha opción?

En este hilo de ideas, con la implementación de la mediación educativa en contextos universitarios no se pretende alcanzar que su sustento normativo sea la panacea para solucionar todos los conflictos, ya que “un procedimiento perfecto no sustituye bajo ninguna circunstancia una insatisfacción total de las partes involucradas en un conflicto. Por tanto, no importa que las leyes e instituciones estén ordenadas y tal vez tengan cierta eficiencia: si son injustas han de ser reformadas o abolidas (Rawls, 2012 citado por Durand de Sanjuan, 2019, p. 136). Resulta lógico pensar entonces que se debe ofrecer más bien un servicio de calidad para que las partes intervinientes en la mediación educativa se sientan cómodas, aunado que dichas normativas deben ser justas para evitar violación de derechos o la insatisfacción de los usuarios de dicho método alternativo.

En esta línea de pensamiento, “si los seres humanos no somos competentes para encontrar un sistema eficaz para dirimir nuestras diferencias en este nuevo contexto, las esperanzas de mejorar nuestros niveles de vida y nuestra calidad e intensidad de felicidad, se reducen” (Elizondo González, 2009, p. 139). Por ende, los actores de la comunidad universitaria tienen una opción diferente para solucionar sus conflictos y esa opción es la mediación educativa, por lo que antes de aplicar un método represivo como el proceso disciplinario, se debería aplicar un método preventivo y constructivo de una cultura de paz.

Sin duda alguna que “el nuevo paradigma jurídico del siglo XXI requiere inevitablemente que las sociedades adquieran aptitudes para el diálogo, la negociación y el consenso, y es la educación el medio para conseguir estos objetivos” (Cabello Tijerina, 2015b, p. 44), por eso la universidad debe ser pionera en darle una nueva cara a la justicia administrativa, en cuanto al juzgamiento de las faltas disciplinarias, ya que la mediación educativa es una de las mejores opciones para conocer y aplicar la gestión efectiva de los conflictos.

5.4 Importancia del Rol del Mediador.

El mediador en el proceso de mediación educativa juega una importante labor para que haya resultados efectivos. Por tanto, “el rol del mediador o conciliador en los mecanismos de diálogo para la transformación de los conflictos consiste, precisamente, en unir los mundos interiores de cada parte y en establecer con una comunicación clara, fluida y sana” (Araujo Gallegos, 2005, p. 70).

Hay que tener muy presente que “la organización educativa debe prepararse a brindar todo el apoyo institucional al mediador, teniendo en cuenta que este se constituye en el profesional capaz de construir una comunidad a partir de su trabajo conciliador, la cual puede lograrse con el manejo adecuado de la comunicación de la cual se van a desprender técnicas como el saber escuchar, resumir y motivar” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 84). Por tanto, el éxito de un programa de mediación no puede ser de exclusiva responsabilidad del mediador, sino que necesita de todo el apoyo del equipo coordinador del proyecto de mediación y de la buena disposición de la comunidad educativa universitaria para gestionar sus conflictos ante dicha instancia.

5.4.1 Concepto de Mediador.

La vida es un ir y venir de conflictos, algunos fáciles de resolver pero otros no. Ante esta realidad, “en muchas situaciones conflictivas, las opciones obvias de resolución resultan insuficientes. En estos casos, buscamos la colaboración de quienes pueden ayudarnos a pensar desde un punto de vista distinto al nuestro” (Carnegie, 2013, p. 103), por lo que esa tercera persona en el proceso de mediación se conoce como mediador.

Sin duda alguna “el resolver adecuadamente un conflicto tendría que ver con tomar la determinación de deshacer, desatar las dificultades y así hacer desaparecer la obstrucción que impide su adecuado fluir o por lo menos lograr que dicha obstrucción pueda ser felizmente sorteada y convertirse en un medio para lograr un mejor entendimiento de sí

mismo y del otro. Esta tarea la pueden realizar las “partes” de un conflicto con la ayuda de un mediador” (Ramos Mejía, 2003, p. 306). Por lo que, se puede indicar que mediador no puede ser cualquier persona, se tiene que reunir un perfil.

De acuerdo a Ibarrola e Iriarte (2012) “el mediador escolar es una persona del centro educativo (personas del equipo directivo, del claustro de profesor, alumnos, padres o personal no docente, miembros del equipo de asesoramiento psicopedagógico), aunque podría darse el caso de contar con mediadores externos a la comunidad educativa” (citado por Vera Carrera y Bravo Garza, 2018, p. 40). Lo importante de todo es que el mediador ejerza su profesión con pulcritud y apegado a las normativas que para tal fin regulan el proceso de mediación.

En igual sentido, “se define al mediador como un prestador de servicios capacitado para facilitar la comunicación entre las partes que intervienen en un conflicto para que puedan generar soluciones y adoptar la más satisfactoria para ambas” (Pacheco Pulido, 2004, p. 18 citado por Salazar Rodríguez, 2015, p. 121). Por ende, el mediador es el dueño del procedimiento de la mediación pero el resultado le pertenece a los mediados. En igual sentido se pronuncia Redorta (2011) al señalar que “se pretende que las partes en conflicto utilicen al máximo su propio poder y sus recursos, y que el mediador se mantenga en lo posible neutral e imparcial; esto hace que se piense que, mientras las partes son «propietarias» de su conflicto, el mediador lo es del proceso de resolución de acuerdo con esas mismas partes”. Por lo cual, el mediador como los mediados tienen su rol definido.

Más allá que una simple tercera persona, “la visión que se debe tener del mediador es la de un moderador que estimula la comunicación, facilita el descargo emocional, mejora la percepción de los intervinientes y conduce a las partes a la conclusión de un acuerdo, sin interferir o asumir posiciones que alteren la libre composición” (Sánchez García, 2015, p. 61); ya que el mediador debe adoptar una actitud pasiva en la generación de opciones de un posible acuerdo, pero lo contrario sucede con el conciliador que tiene un rol más activo.

Pero en nada esta diferencia entre el mediador y el conciliador le resta credibilidad a uno u otro en su actuar porque son dos métodos alternos diferentes.

Un detalle muy importante a tener en cuenta es que “el mediador, a diferencia de lo que ocurre en el proceso judicial o en el arbitraje en donde el juez o el árbitro se colocan en una posición superior, se posiciona en un plano de igualdad” (Otero Otero, 2018, p. 307), lo que genera más confianza para los mediados, ya que pueden interactuar libremente con el mediador cara a cara sin considerarlo distante y a su vez, se rompe esa barrera rígida de que quien decide (el juez en el proceso judicial o la autoridad en el proceso administrativo) se le debe guardar excesivo respeto o reverencia, donde incluso a veces ni se ven.

5.4.2 Habilidades que Debe Poseer el Mediador.

El mediador se le considera un agente de cambio positivo y la labor que realiza es incansable como plausible porque casi todos los días vive el conflicto de otras personas para tratar de solucionarlo. Ahora bien “para obtener un título universitario se requiere mucho esfuerzo, estudio, deseo, sacrificio y demás; pero, para ser mediador, eso no es suficiente, se necesita tener confianza, amor, destreza, aptitud, actitud, orgullo, pasión y entrega por lo que se hace” (Pastrana Aguirre, 2013, p. 79); por ello no cualquiera puede ejercer como mediador, ya que se requiere cumplir con determinados requisitos.

En este hilo de ideas, el mediador profesional generalmente tiene como base una carrera universitaria o licenciatura (es abogado, psicólogo, profesor, ingeniero, trabajador social o cualquier otra profesión), por tanto, es muy importante que su previa formación académica se enfoque en la labor que va a realizar en cuanto al tipo de mediación. En efecto, “el mediador ha de poseer una formación adecuada, contar con experiencia y conocimiento del ámbito específico sobre el que va a intervenir y poseer un repertorio de características y habilidades específicas que garanticen su idoneidad” (Alcover De La Hera, 2006, p. 12), en Panamá, por ejemplo, dicha idoneidad se obtiene cumpliendo determinados requisitos que deben ser presentados en el Ministerio de Gobierno para que

así se emita la resolución que lo declara idóneo con su respectivo número de registro que lo identifica como tal y pueda ejercer su profesión en una institución o de manera independiente.

Por consiguiente, “la formación de un mediador es fundamental, para establecer la destreza del servicio que está brindando. Un mediador no se nace se forma y esto va a depender de su formación” (Soler Mendizábal, 2017, p. 309) que debe ser continua, es decir, debe actualizarse constantemente. A este tenor, “los prestadores de servicios para propiciar el proceso de comunicación entre las partes como facilitador para la solución de conflictos, necesita una capacitación y actualización constante” (Salazar Rodríguez, 2015, pp. 125-126); nunca se deja de aprender nuevas ideas, ya que la mediación es dinámica.

En definitiva, “la presencia de mediadores preparados y competentes es, en muchas ocasiones, una garantía de satisfacción, y constituye la mejor vía para asegurar una amplia referencia a la mediación por parte de la ciudadanía” (Alfini, Press & Sternlight, p. 149 citado por Esplugues Mota, 2019, p. 203) y especialmente si la mediación se desarrolla en contextos universitarios donde los miembros de la comunidad educativa van a tener altas expectativas del servicio que se les va a ofrecer. A propósito, se debe evitar “los riesgos de permitir que mediadores sin práctica, entrenamiento o formación ejerzan la mediación son innumerables, pudiendo conducir desde la insatisfacción del público a la generalización de la idea de que la mediación corresponde a una justicia de segunda clase” (Marques Cebola, 2013, p. 230) y eso no debe permitirse en un programa de mediación educativa, es decir, el equipo coordinador del proyecto de mediación debe elegir mediadores con una excelente hoja de vida para que sus servicios vayan acorde con la institución donde brindarán sus servicios, que es en la universidad.

La doctrina ha considerado que el mediador debe poseer múltiples habilidades y hay un listado casi interminable de dichas habilidades, que generalmente se deben aprender

durante su formación en una institución educativa o academia y también se deben ir desarrollando como perfeccionando a medida que avanza su práctica diaria.

En consecuencia, Pastrana Aguirre (2013, p. 86) considera que las principales habilidades que debe poseer un mediador son:

- ↪ “Escuchar activamente;
- ↪ Comunicarse efectivamente;
- ↪ Usar el lenguaje claramente;
- ↪ Crear confianza y afinidad;
- ↪ Permanecer neutral;
- ↪ Desactivar estados emocionales extremos y;
- ↪ Ayudar a las partes en la creación de opciones”.

En esta línea de ideas, “muchos otros han sido los autores que han tratado de determinar las cualidades personales que deben acompañar al mediador, y de entre las mismas hemos destacado las siguientes: Inteligencia, Sentido del humor, Objetividad, Perspicacia, Ingenio, Credibilidad, Resistencia, Capacidad de empatía, Experiencia en conocimientos, Habilidad para inspirar confianza, Habilidades personales, Habilidades intelectuales” (Álvarez Torres, Gil Vallejo & Morcillo Jiménez, 2013, p. 145). El proceso de mediación no puede percibirse como los procesos llevados en un tribunal de justicia y un toque diferente lo aporta el mediador con sus habilidades que cara a cara tendrá la oportunidad de que los mediados cambien su actitud en cuanto a la forma de resolver el conflicto.

A su vez, se pueden resaltar las habilidades que según Alcover De La Hera (2006, p. 12) tiene que demostrar un mediador en el proceso de mediación y son:

- ↪ “Capacidad de escucha y paciencia.
- ↪ Capacidad de síntesis y de potenciación de las soluciones que propongan las partes.

- ↪ Imparcialidad, a pesar de las ofensas que se hayan dirigido entre las partes.
- ↪ Optimismo, capacidad de desarrollo de sentido del humor.
- ↪ Habilidad para transmitir serenidad.
- ↪ Sencillez en la expresión de lo que es y pretende lograr la mediación (controlar expectativas).
- ↪ Sensibilidad ante las emociones de las personas, pero también capacidad para no dejarse influir por los intentos de las partes para que se ponga de su parte (“chantaje emocional”).
- ↪ Mostrar y garantizar la confidencialidad del proceso”.

Las habilidades que debe poseer un mediador no se adquieren de la noche a la mañana, ya que es con la experiencia adquirida en el campo laboral que se van ampliando como perfeccionando de una manera más eficaz. Por ende, “las habilidades de un facilitador son fundamentales para alguien que busca guiar a las partes de un procedimiento de mediación que busca invitar a para que participen activamente durante las sesiones. El rol del facilitador es obtener una participación activa de las partes para que puedan expresar sus deseos, necesidades, intereses y sus ideas. Ayuda a aprender unos de otros, a pensar y actuar juntos” (Vera Carrera & Ramos Morales, 2017, p. 168). Hay que recordar que son las partes las que deben tener un rol activo y no el mediador, por lo que lograr ese rol activo en los mediados (algunos pueden ser tímidos, retraídos, callados o temerosos) será el resultado de la puesta en práctica de las diferentes habilidades que posee el mediador.

En este orden de ideas, la doctrina enfatiza en que el mediador “requiere mucha habilidad para comunicarse, dominio del lenguaje, lograr ver detrás de las situaciones aparentemente negativas, posibilidades de transformación y evolución, ser bien intencionado, tener paciencia, tolerancia, humildad y respeto. Debe tener la capacidad de establecer un vínculo de empatía con las personas y generar una alta dosis de confianza en los demás. Asimismo, debe desarrollar muchísima experiencia en este campo ya que necesita formar su personalidad de acuerdo con este rol y ser coherente con su vida personal” (Araujo

Gallegos, 2005, p. 146). Por lo antes manifestado, las universidades, centros de mediación u otras instituciones que capacitan a los mediadores en diferentes temáticas deben procurar que el mediador se sienta que hace la diferencia con el rol que ejerce, es decir, hay que motivarlos, ya que si no es fácil lidiar con los conflictos de uno mismo, ahora hay que imaginarse al mediador que debe hacer su mejor esfuerzo para lidiar con los conflictos de otras personas y que además se lleven por buen camino.

No cabe duda que todo lo antes mencionado también le es aplicable al mediador que gestiona conflictos en la universidad o un centro educativo. Por tal motivo, “el mediador no solo está para mediar en las situaciones, sino para promover una cultura social bien entendida a partir del aula de clases, cuyo papel fundamental es generar estrategias preventivas en los procesos convivenciales de la institución. Debe dar respuesta lógica a un sin número de situaciones problemáticas entre la comunidad estudiantil, utilizando la planeación y la aplicación de modelos dialógicos con mecanismos lúdicos de carácter preventivo entre estudiantes” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 86). De allí, que el mediador escolar debe tener presente que sus habilidades deben procurar la gestión efectiva del conflicto para que de esta manera no se vea interrumpido el proceso de enseñanza y aprendizaje y que además se genere en los mediados una grata experiencia.

Sin duda alguna, “el perfil del mediador se define por criterios legales y personales, mismos que podrán variar según el estado o país, presentamos de forma sucinta aquellos que consideramos indispensables. En consecuencia el mediador deberá ser una persona:

- ↻ Certificada según las normas aplicables en su lugar de origen;
- ↻ Experta en el motivo de conflicto;
- ↻ Imparcial;
- ↻ Empática;
- ↻ Paciente;
- ↻ Que sepa escuchar;

- ↪ Conocedora de las diversas técnicas de solución de conflictos aplicables a la mediación;
- ↪ Conocedora de todas las etapas del procedimiento de mediación y conciliación;
- ↪ Conocedora de las implicaciones legales del acuerdo de mediación;
- ↪ Conocedora de las técnicas de redacción de los acuerdos de mediación” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 192-193).

Por lo que, el mediador debe tener un cúmulo de conocimientos como de habilidades, ya que de lo contrario, el rol equivocado que ejerza en las sesiones puede afectar la gestión adecuada de conflictos para las partes y puede traer graves consecuencias.

Cada mediador tiene su propio estilo de llevar a cabo una mediación, por lo que “existen casi tantos modelos de mediación como mediadores. En realidad el proceso de mediación tiene unas reglas de comportamiento, pero a la vez es flexible permitiendo a cada mediador, y en cada mediación, la búsqueda de la mejor solución posible. Un buen mediador debe ser capaz de crear y recrear el proceso cada vez, adaptándolo a las circunstancias de cada caso” (Otero, 2007 citado por Lozano Martín, 2015b, p. 132) y sería de gran importancia que los mediadores de un centro de mediación o de diversos centros de mediaciones se reúnan para compartir experiencias porque al final del camino se logra un aprendizaje enriquecedor, ya que ningún mediador lo sabe todo.

En este hilo de ideas, “cada escuela lleva al mediador hacia la consecución de un acuerdo (Harvard), mejora de las relaciones (Transformativa) y cambio de las narrativas y acuerdo (Escuela Circular-Narrativa)” (Munuera Gómez, 2019, p. 141). Sin duda alguna, cada mediador puede tomar los aspectos que considera más relevantes de cada escuela o modelo de mediación para que así pueda robustecer su estilo propio, que tal vez puede diferir o coincidir con el estilo de otros mediadores.

Hay que aclarar entonces que “el buen mediador no es, en realidad, un mero partidario de los acuerdos; no es alguien que cree que un mal acuerdo es mejor que un no-acuerdo. El papel del mediador consiste en ayudar a debatir de manera solvente las posibilidades de alcanzar un acuerdo como forma de resolver el problema en el que dos o más sujetos se hallan involucrados. Un mediador fracasa no cuando las partes no alcanzan un acuerdo, sino cuando no consigue que las partes debatan de manera satisfactoria las posibilidades de una solución acordada” (Aguiló Regla, 2015, p. 105), ya que a pesar de que no se logre un acuerdo al final de una sesión de mediación, esto en nada impide que los mediados hayan adoptado otra actitud ante el conflicto y eso ya es una ganancia. A su vez, no es mejor mediador el que más acuerdo logre con los mediados, sino el que logre que las partes se comuniquen, entiendan su situación y mejoren sus relaciones.

Por supuesto que “el principal factor de aceptabilidad de un mediador en una situación en disputa es la habilidad que tenga para establecer una relación con las partes y que sea aceptado por ambos. Esto se conoce también como rapport” (Moore, 1986 citado por Expósito Jiménez, 2015, p. 156). Por lo que, es un elemento muy importante que debe tener en cuenta el mediador en cada sesión que inicia. A su vez, “el rapport es, por decirlo de forma coloquial, el conecte que se hace con otra persona, en la mayoría de las ocasiones se da de manera natural; sin embargo, también puede provocarse. El trabajo del mediador requiere que se provoque ese conecte con las partes y, si es posible, utilizar cualquiera de las cinco formas conocidas: la mirada, la postura corporal; la voz, tanto en el ritmo como en el volumen y en el tono; la respiración y el lenguaje” (Pastrana Aguirre, 2013, p. 91) para que así la mediación cumpla su propósito. En el evento que el mediador una vez avanzada la sesión de mediación sienta un rechazo por una o ambas partes debe suspender la sesión para que así pueda entrar otro mediador o se tome una decisión al respecto. Por ende, el mediador debe ser simpático, carismático y empático.

En definitiva, que “debemos resaltar que el papel del mediador no debe confundirse con el de un terapeuta, ya que la función del mediador, dista, tanto en procedimientos como en

funciones de una terapia” (Clare González-Revilla, 2004, p. 56). De allí, que el mediador debe tener claro cuál es su rol y las funciones que debe desempeñar, ya que ejercer como mediador es como un apostolado. Aunque hay que reconocer que el mediador debe ser como un orientador, no tanto para entrometerse en la vida privada de las partes, sino más bien para que entiendan la importancia de que si gestionen adecuadamente su conflicto, su vida cambiará para mejor, es decir, se les garantiza una mejor calidad de vida.

5.4.3 La Comediación.

Dentro de las características que tiene la mediación es que puede darse una comediación, que “es un proceso de mediación donde interviene más de un mediador. La razón para la aparición de una pluralidad de facilitadores radica en la complejidad de los conflictos sometidos al mecanismo, esto si se tiene en cuenta que pueden ser varios y de diversa índole, así como en aquellos casos donde se requiere de perfiles distintos a efecto de crear una mayor efectividad del proceso” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 75-76). No obstante, de darse una comediación se les debe explicar a los mediados del porqué hay la presencia de dos mediadores para que no hayan dudas al respecto ni malas interpretaciones.

En este orden de ideas, “para quienes sienten placer con el trabajo en equipo, la comediación es maravillosa. No sólo por la tranquilidad que significa estar con otro frente a las partes, sino porque la escucha activa que requiere este trabajo se multiplica. Además, permite, luego de cada reunión, conversar con quien estuvo en el mismo rol en la mediación, sobre las hipótesis y la estrategia para continuar. La tarea se aligera y los análisis compartidos se expanden” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 93). Por tanto, la comediación genera gran cantidad de beneficios aunque se debe saber utilizar y debe existir un control sobre la dinámica de la misma.

Sobre la comediación Alcover De La Hera (2006, p. 5) comenta que “también se han obtenido buenos resultados en las situaciones donde han intervenido dos o más

mediadores, estrategia conocida habitualmente como *co-mediación*, y en la que trabajan juntos y con igualdad de estatus conduciendo la mediación cuando la naturaleza de los problemas o conflictos requiere varias perspectivas”. Aunado a lo anterior, los mediadores antes de dar inicio a la sesión se deben preparar en cuanto a la dinámica de las intervenciones de cada uno de ellos para evitar que uno sobresalga más que otro o bien que en lugar de ayudar lo que se provoca son malos entendidos. Por ende, nada impide que cada mediador adopte determinadas funciones para evitar que ambos realicen lo mismo, es decir, debe existir previamente un reparto de las funciones.

Sobre el particular se recomienda que “cuando trabajamos en comediación, nos ubicamos uno al lado del otro entre otras razones, por las siguientes:

1. Resulta más sencillo acordar algunas pautas de trabajo, definir una intervención, consultarnos, por ejemplo, si pasamos a reunión privada y con qué parte primero.
2. Permite la visualización de un equipo, un bloque que trabaja en forma conjunta” (Caram, Eilbaum, & Risolía, 2006, p. 116).

De allí, que si en una mediación se pretende utilizar la estrategia de comediación, la misma debe ser previamente coordinada para alcanzar el objetivo deseado. Incluso, cuando los mediadores son primerizos se recomienda que sus primeras sesiones vayan acompañado con un mediador más experimentado para que el proceso de mediación sea eficaz. A su vez, cuando los mediados son acompañados por sus abogados se recomienda el uso de la comediación para que se tenga un mejor control como manejo de la mediación debido a la pluralidad de personas que están participando.

5.4.4. Ética del Mediador.

El comportamiento que debe tener un mediador en cada sesión de mediación debe ser impecable y debe irradiar total profesionalismo. Por ende, la ética del mediador va de la mano con los principios de imparcialidad, neutralidad y justicia. A su vez, guarda relación

con la práctica de valores y el cumplimiento de algunas pautas de conductas esperadas que pueden estar inmersas en una ley o en el reglamento del centro de mediación.

A su vez, “la relación del proceso con los patrones profesionales de conducta del "tercer lado" o "la tercera parte", y de ésta con los resultados que obtiene ha sido objeto de debate durante los últimos veinte años y probablemente lo será aún durante algunos más. Éste es propiamente el ámbito de la ética en la mediación, puesto que los principios éticos se articulan e incluyen dentro del marco procesal que contribuyen a crear. Es decir, el proceso deviene o se constituye a través de la conducta prevista y activa de los mediadores y de las partes mediadas” (Casanovas, 2014, p. 418). Lo anterior tiene gran significancia porque de los mediados también se espera se comporten de determinada manera, a pesar de que existan en ellos sentimientos encontrados o cierta afectación emocional por el conflicto que están ayudando a resolver.

Además, el mediador puede enfrentarse a demasiados dilemas en el ejercicio de su profesión, por ejemplo “aunque se recomienda que el mediador acepte la solución a la que han llegado las partes a pesar de que este no la comparta o no le parezca la mejor, la intervención siempre es necesaria cuando la solución sea inaceptable legal, ética o moralmente, o cuando implique y perjudique a terceros o se prevea que puede generar más conflictos que los que soluciona” (Alcover De La Hera, 2006, p. 7). Por ende, el mediador no es un Notario Público del acuerdo de mediación, por lo que si considera que el mismo no es beneficioso para una de las partes debe utilizar las técnicas necesarias para que sea más equilibrado y no de lograrlo, se pondrá en juego su ética como profesional.

Entre otras situaciones con que se puede enfrentar el mediador desde un punto de vista ético son las siguientes:

- ⇒ “A pesar de los intentos de los mediadores, el nivel de escalada del conflicto impide la comunicación entre las partes y/o con los mediadores.

- ↪ Uno o ambos mediadores entienden que su imparcialidad está comprometida.
- ↪ Uno o ambos mediadores siente que no puede manejar la situación (cuando siente miedo, inseguridad, elevada emotividad, o surja un tema en relación a hechos ilícitos: droga, armas, etc.)” (García Costoya, 2004, p. 39).

De allí, que el mediador debe estar lo suficientemente preparado para cuando se tenga que enfrentar a estas realidades que no son el mejor escenario para mediar pero se debe tener el control suficiente para que la mediación cumpla su fin o bien se debe parar la sesión de mediación para evitar un daño mayor. Además, se debe recordar que ninguna sesión de mediación es igual a otra y por tanto, el mediador debe tener autocontrol.

Sobre el particular se ha manifestado que “no es suficiente hacer las cosas, es preciso hacerlas bien. Por eso se hace necesaria la creación de códigos de deontología profesional que ayuden a los mediadores a comportarse de acuerdo con unas reglas de conducta y con unos deberes de actuación, cuyo conjunto asegure la realización de su actividad de acuerdo con los principios éticos que rigen y dignifican su función haciéndola útil para la sociedad” (Otero Parga, 2013, p. 141). Por tanto, así como en otras profesiones existen códigos de ética también se debe procurar la elaboración del mismo para los mediadores, ya que hay que establecer límites en algunos temas.

Por consiguiente “en nuestro país el Decreto Ley N°5 del 8 de julio de 1999, no establece un Código de Ética ni responsabilidad para los mediadores. De igual forma, el Decreto Ejecutivo 777 del 21 de diciembre de 2007 no lo establece. Para regular los aspectos éticos y el procedimiento, deber hacerse a través de los reglamentos internos de cada Centro, con lo cual se puede llevar control; pero los mediadores independientes no lo tienen y no se actualizan, pues son autónomos, solamente lo hacen si quieren capacitarse” (Soler Mendizábal, 2017, p. 308-309). Por ende, es importante que cada centro de mediación tenga su código de ética y nada impide que los mediadores independientes puedan

utilizarlo como referencia para que su comportamiento se ajuste a determinadas pautas como a valores que deben practicarse en todo momento.

En este orden de ideas, “la ética de la mediación consiste en la dinámica establecida entre los principios y valores colectivos que ésta conlleva como proceso de gestión y resolución de conflictos, y los principios éticos aplicables en la sociedad de la información. Se trata, en el fondo, de la vuelta a la ética regulativa como fundamento de la moral y al diálogo como fuente del derecho” (Casanovas, 2014, p. 419). Sin parámetros éticos bien establecidos el profesionalismo de los mediadores puede verse comprometido y de esta manera se deja una mala imagen ante la comunidad sobre dicho método alternativo.

En consonancia con lo anterior, la ética le da un valor agregado al proceso de mediación y más si se tiene en cuenta que “el fin ético de toda mediación es la paz social, por lo que todo mediador debe estar comprometido a una formación para la paz, concebida en una simbiosis interrelacionada entre el aspecto gregario del hombre y su relación con los otros” (Alba Aiello, 2001 citado por Clare González-Revilla, 2016, p. 100). Hay que recordar que el mediador trata con seres humanos que aspiran a que se les brinde un buen servicio e incluso los mediados pueden tomar como ejemplo a seguir al mediador por la forma en cómo se ha desempeñado en la o las sesiones de mediación.

En efecto, “quien tenga interés o deseos de convertirse en un mediador o conciliador deberá tener en cuenta que éste es un perfil sumamente complejo. Requiere de un enorme control interno, conocimientos técnicos en el área que se pretende resolver, destrezas y habilidades personales, conocimientos de orden jurídico, psicológico, sociológico, neurolingüístico, así como un manejo y dominio de emociones propias” (Araujo Gallegos, 2005, p. 146) pero además se deberá contar con una conducta basada en valores para evitar que se pierda el norte de la mediación y así evitar caer en tentaciones. De allí que, cualquier situación que pueda poner en riesgo la ética del mediador, es mejor que lo piense con mesura e incluso debiera apartarse de la causa.

5.5. Rol del Abogado: Litigio vs Mediación.

El rol del abogado generalmente es el de representar a una de las partes en un proceso legal, ya sea como demandante o demandado, o bien como defensor o querellante por lo que casi todas sus actuaciones se desarrollan en los tribunales de justicia, sin dejar a un lado la justicia administrativa. Esto da pie a la marcada cultura del litigio en cuanto a la solución de conflictos que tienen los abogados.

En las universidades que ofrecen la carrera o Licenciatura en Derecho son pocas aquellas que tienen en su malla curricular alguna asignatura relacionada con los métodos alternos de solución de conflictos o de mediación en Panamá, lo que trae como consecuencia un desconocimiento de dichos métodos alternos por los futuros profesionales y su casi nula utilización.

Por ende, “los abogados deberían conocer más sobre los medios alternativos para prevenir y resolver disputas, no solo por su propio bienestar, sino también para el de sus clientes y el de la sociedad en general. Los abogados en ejercicio tendrían que aconsejar a sus clientes sobre cómo encarar diferendos y ayudarlos a llevar a cabo algunos procedimientos nuevos y diversos de resolución de estas controversias” (Peña Gonzáles, 2019a, p. 267). En efecto, el abogado no necesariamente tiene que resolver todos los conflictos o casos de sus clientes en los tribunales de justicia, sino que debe explicarles que hay otras salidas alternas donde se pueden alcanzar resultados beneficiosos para ambas partes.

Sobre el particular, “en la actualidad, se considera que hay un sinnúmero de barreras que impiden el buen desenvolvimiento de los abogados, tanto en la actuación jurídica como en un proceso de mediación exitoso:

“a) Falta de familiaridad con los abogados, que puede provenir de un desagrado natural hacia ellos o de una evaluación equivocada...

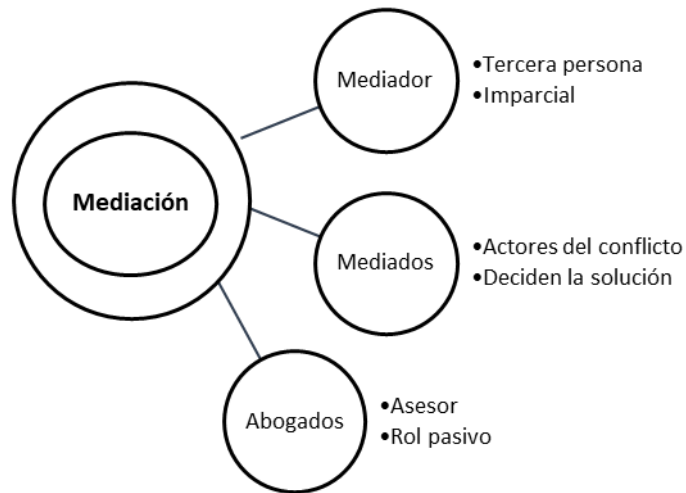
- b) Temor generalizado a lo desconocido junto con cierta preocupación acerca de los ingresos o la cuota de control si se involucrase en estos métodos.
- c) La equivocada visión de muchos abogados sobre el rol primario que deben cumplir al considerarse primordialmente litigantes, lo que afecta su visión del mundo...” (Lerer 1996 citado por Clare González-Revilla, 2015, p. 206).

El abogado debe ser innovador y debe percibir como una gran oportunidad la utilización de la mediación para resolver los casos que lleva, ya que podrá asesorar a sus clientes en todo momento y se van a obtener resultados en poco tiempo, lo que le permitirá captar más clientela, ya que sus casos serán derivados a mediación (si el caso está en un tribunal de justicia) o antes de entablar una demanda se pueda explorar dicho método alternativo.

Por tanto, el abogado debe ser más proclive a promover una cultura de la mediación que una cultura del litigio, ya que “todo conflicto mediado satisfactoriamente, es decir, resuelto por la intervención de un mediador, es un conflicto no litigado. En definitiva, muchos abogados recelan de la mediación porque piensan que empequeñece el rol del abogado: en cuanto negociador, la mediación merma su protagonismo; y en cuanto litigante, la mediación actúa estrictamente en su contra, pues le resta litigios” (Aguiló Regla, 2015, p. 99). Desde luego, que el abogado debe tener presente que tal vez sus honorarios no serán los mismos resolviendo un caso en mediación pero obtiene otros beneficios como ahorro de tiempo y la satisfacción de que su cliente haya quedado satisfecho con el resultado.

Se debe reafirmar que el abogado del siglo XXI debe transitar de la cultura del litigio hacia una cultura de la mediación, ya que los tribunales de justicia están desbordados en casos por resolver, por lo que lograr una respuesta puede tardar gran cantidad de años y en las universidades un proceso sancionatorio acarrea un elevado desgaste tanto físico como emocional así como la inversión de un alto índice de recursos materiales como humanos. Por lo que la mediación es un instrumento más rápido, confiable y eficaz donde existen beneficios para ambas partes.

Figura N°2. Participantes en la Mediación.



Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 6.- LA PACIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES.

La existencia de un conflicto puede generar diversas clases de emociones para una persona como también puede cambiar parte de su vida en ese momento, pero lo más importante es que la mayoría de las personas desde su interior desea que se solucione de la mejor manera para que todo vuelva a la calma; por ende, ese estado del pensamiento de las partes inmersas en un conflicto se le puede denominar la pacificación del conflicto, es decir, dejar a un lado la actitud hostil para avanzar hacia una atmósfera donde exista paz.

Es así que la pacificación también puede ser entendida como el “proceso mediante el cual, en situación de conflicto y de guerra, se llega a restablecer por métodos no violentos la paz” (Vinyamata Camp, 2014, p. 299); lo anterior para que exista una sana convivencia y se pueda seguir la dinámica de la vida con plenitud en cada contexto en que nos desempeñemos. Es así que la gran mayoría de las personas prefiere vivir en paz, ya que es la forma más plena de armonizar con los familiares, amigos, vecinos y terceras personas.

Se debe tener presente que “los desacuerdos son inevitables. Sin embargo, el modo en que los abordamos puede ser determinante en nuestras relaciones” (Carnegie, 2013, p. 155), ya que si se gestionan de manera adecuada todo puede solucionarse de manera preventiva y pacífica; pero de lo contrario, dicho desacuerdo puede desencadenar en un gran conflicto que incluso puede tener consecuencias negativas, como el uso de la violencia entre las partes intervinientes y tal vez se puedan ver afectadas, de manera directa o indirecta, personas cercanas a las partes en disputa.

En esta sección de la investigación se hace énfasis, entre otros temas, hacia una nueva perspectiva del conflicto como también en aquellos conflictos que pueden ser derivados a una mediación educativa para que se obtengan resultados favorables para las partes involucradas y sin dejar pasar desapercibido los principales modelos de mediación.

6.1 Nociones sobre la Solución Pacífica de Conflictos.

En la existencia del ser humano ha habido dos enfoques que son la clave para solucionar un conflicto: Tener una actitud inclinada hacia buscar el bien o hacer el mal. Por tal motivo, “la resolución pacífica de conflictos se puede describir como la intención y voluntad de las personas en resolver una disputa” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 13), ya que más que imponer una solución a un conflicto que emane de una tercera persona que a veces no entiende realmente lo que está sucediendo porque no existe esa inmediatez que genera confianza para decir lo que se siente, lo que se busca más bien es una solución colaborativa al conflicto. Por ende, si existe predisposición para que cada persona asuma su rol para que juntas encuentren la mejor solución para ambas, es seguro que se puede lograr una convivencia pacífica.

Resulta lógico entonces que “para obtener mejores resultados debemos trabajar previamente los conflictos sin esperar a que estallen por que en un clima menos apasionado, con tiempo y calma, podemos encontrar soluciones”. (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 20) y esto se puede lograr con la mediación educativa, la cual puede ser una

herramienta eficaz en las universidades para lograr la prevención del conflicto y así alcanzar una cultura de paz.

Así como existen conflictos en otros contextos como en la familia, en el trabajo, en la iglesia, al jugar un deporte, también los hay en la universidad. Por ende, “utilizar vías pacíficas como la mediación para transformar los conflictos, aporta como resultados directos la solución positiva, eficaz y expedita de las controversias, y como resultados indirectos, la adquisición de valores, habilidades y actitudes para la gestión de los conflictos, factores que empoderan de protagonismo a los participantes en el conflicto y por ende, a la sociedad en la que forman parte”. (Cabello Tijerina, 2019, p. 72).

En este orden de ideas, proyectos de calidad como el de la mediación educativa son los que se deben promover en contextos educativos porque representan un impacto positivo e incluso con beneficios extensivos a toda la comunidad educativa. No cabe duda entonces que “la resolución pacífica de conflictos en la institución escolar posibilita crear un clima escolar concordante con la formulación de los Objetivos Fundamentales Transversales, vinculando y poniendo en práctica el autocuidado, el aprendizaje a través del diálogo, la honestidad, solidaridad y la valoración de la diversidad que enriquece el mundo escolar” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 32). Desde luego se requiere de mucha comunicación actualmente pero cara a cara y con una escucha activa, ya que los medios tecnológicos muchas veces dan una falsa e ineficaz comunicación cuando se pretende gestionar un conflicto porque cada parte está en lugares diferentes e incluso sin verse, donde a veces escribiendo un mensaje de texto o mandando un audio al otro puede ser malinterpretado y esto agrava la situación.

De tal suerte que “prevenir los conflictos no es sinónimo de eliminar los conflictos, sino de gestionar y afrontar los conflictos de manera adecuada. Todas aquellas personas de la comunidad escolar que diriman sus diferencias a través de un proceso de mediación aprenderán a resolver a través de las propuestas de esta metodología basada en el diálogo

sus conflictos futuros, convirtiéndose en un modelo a seguir tanto para ellas mismas como para el resto de las personas que componen la comunidad escolar” (Lozano Martín, 2015a, p. 342). Es necesario entonces que se promueva con mucha fuerza la mediación educativa si se quiere una transformación positiva de los conflictos en las universidades.

Al mismo tiempo se requiere un cambio de actitud en cuanto a la percepción del conflicto, ya que “al hablar de construir un entorno pacífico, necesariamente tenemos que contemplar los temas de conflicto, violencia y guerra, todos ellos materias de estudio y trabajo de la Mediación y Negociación, además de ser medios de construcción y conservación de la paz al resolver y prevenir las controversias” (Pérez Saucedo, 2015a, p. 62). Por lo que la existencia del conflicto no es en su esencia algo malo, ya que permite que las personas sean creativas para alcanzar la paz, esto mediante el uso de la mediación.

En esta línea de pensamiento el autor Godwin (2009, p. 130) considera que “los problemas conflictivos no pueden solucionarse sin responder las cinco preguntas. Esto podría llevarnos 3 horas, 3 minutos o 30 segundos, pero dejar cualquiera de éstas sin responder significa que el problema no se solucionará.

1. ¿Qué problema estamos tratando de resolver? Si discutimos por todo en vez de centrarnos en una cosa, no llegaremos a ninguna parte.
2. ¿Por qué somos tan inflexibles? Si no entendemos y aprobamos la posición de la otra parte, nuestras discusiones se convertirán en batallas sobre quién tiene las preferencias de mayor validez.
3. ¿Cómo podemos ponernos de acuerdo para resolver este problema? Si no nos decidimos por soluciones mutuas, las conversaciones terminarán sin solucionar nada en absoluto.
4. ¿Qué haremos para implementar una solución? Si no establecemos un plan de acción para llevar a cabo nuestras soluciones, no se harán realidad.

5. ¿Cuándo evaluaremos la solución? Si no hacemos cambios cuando sea necesario, estaremos haciendo algo inútil, con lo cual nos sentiremos frustrados y llegaremos a creer que nunca podremos resolver los problemas conflictivos”.

Para que las partes intervinientes en un conflicto puedan dar respuestas a las preguntas antes externadas frente a la existencia de un problema, es muy probable que se requiera la intervención de un mediador y de allí la necesidad de utilizar la mediación; ya que a veces no es fácil tratar de resolver un conflicto sin tener la ayuda de una persona idónea.

Cabe decir que “el concepto de gestión de conflictos lo trataremos desde la perspectiva de la intervención. Sea o no resolución de conflictos, lo que nos interesa es qué hacer en situaciones concretas desde el punto de vista de quien es llamado, sin hallarse involucrado en el mismo, para manejar ese conflicto. O, también, en la perspectiva de cómo manejar más eficientemente los conflictos en los que nos hallamos implicados” (Redorta, 2011). De allí que, se requiere una formación sólida y un perfil bien definido de la figura del mediador, quien debe ser muy prudente en el manejo del conflicto para que se obtengan resultados favorables para ambas partes y así la mediación se perciba como un método efectivo para la gestión como la solución de la mayoría de los conflictos.

El ideal de una mediación es que las partes generen opciones para que se escoja la más beneficiosa para ambos, por tanto “al provenir la solución de las partes mismas, no hay vencedores ni vencidos, y ello facilita la continuidad del trato, sin deterioro de las relaciones, ya sea éstas familiares, laborales, comerciales, empresariales, etc. También facilita su cumplimiento porque en definitiva se sienten inclinadas a cumplir lo que ellos mismos pactaron” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 65) y así se evita que las personas se encuentren insatisfechas por una solución que les fue impuesta y que a su vez les puede parecer injusta con la consecuencia a futuro de un posible incumplimiento del acuerdo.

Por tal motivo, “cuando las partes se involucran de manera directa en la solución del conflicto, los acuerdos y compromisos tienen un sentido de pertenencia” (Martínez & Sánchez, 2011, p. 54) porque emergió de los propios mediados la solución y consideraron que pueden dar cumplimiento a dicho acuerdo; ya que al tratar de llegar a consensos es mejor, de que la solución no sea impuesta por terceros que muchas veces no consideran los verdaderos intereses como necesidades de las partes para tomar la decisión.

En la vida las personas van adquiriendo muchas habilidades de las experiencias que van teniendo, sean buenas o malas, por lo que “la resolución pacífica de conflictos es una habilidad social que contribuye y enriquece la vinculación entre las personas. Desde una posición colaborativa, el proceso de resolución de conflictos implicará:

- ↪ Consideración de los intereses de la otra parte involucrada en el proceso,
 - ↪ dispuesto/a a ceder en las posiciones personales para llegar a una salida,
 - ↪ que beneficie a las partes involucradas en el conflicto,
 - ↪ a fin de mantener, cuidar y enriquecer la relación, si es parte de las expectativas”
- (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 13).

De hecho con la utilización de la mediación dejan de pensar en “sí mismo” las partes para ampliar su radio de acción que incluye “el nosotros” y esto se puede aplicar en escenarios educativos. Al respecto se puede indicar que “la gestión de resolución de conflictos escolares es importante porque con ella se genera en el centro educativo un ambiente más relajado y productivo, que contribuye al desarrollo de actitudes de respeto al otro, ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades del otro y las propias. La mediación desarrolla actitudes cooperativas en el tratamiento del conflicto y en la búsqueda de soluciones, aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta, fomenta la capacidad de diálogo, de escucha activa, de comunicación bidireccional” (Uranga, 1998 citado por Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 24). Por

tanto, si se quiere dejar a un lado lo que tradicionalmente se hace en la gestión de conflictos, ya es hora de que se procure la implementación de la mediación educativa.

Por supuesto que en la solución de un conflicto se van a generar diversos tipos propuestas como también una diversidad de información, pero “es importante que se valoren no solo datos cuantitativos sino también los resultados cualitativos que revelen los cambios de actitudes o la concienciación de la comunidad educativa, así como el impacto que a largo plazo haya causado la cultura de la mediación en el entorno educativo” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 49). En este sentido, la solución del conflicto en contextos educativos como las universidades, no debe medirse exclusivamente en números en cuanto a la cantidad de acuerdos finalizados, sino también en la mejora de las relaciones personales o nuevas experiencias que se adquirieron con la mediación educativa que son de tipo cualitativa, que a su vez tiene un valor incalculable.

Todo este panorama permite que se realicen cambios pero que sean para bien en los contextos educativos, ya que “la gestión y transformación pacífica de los conflictos sociales se convierte pues en un prerrequisito indispensable para el desarrollo social, económico, político y cultural de las sociedades, y para el establecimiento del bienestar social. Uno de los caminos para la edificación de este entorno es la creación de políticas públicas sociales especializadas en la gestión pacífica de los conflictos, como la mediación, la cual contribuye a empoderar a la ciudadanía en la autorregulación de sus controversias a través del diálogo, la cooperación, el respeto, la tolerancia y la empatía; elementos que instan a colaborar en el proceso restructurador del tejido social, evitando el surgimiento de conflictos futuros y haciendo proclive paliar las barreras de la exclusión social” (Cabello Tijerina, 2019, pp. 75-76), como también permite aminorar otros males silenciosos como la discriminación; por ello si se practica la mediación educativa es muy probable que se generen cambios que sean positivos, perdurables y pacíficos.

De allí que, la implementación de la mediación educativa como política o proyecto en las universidades puede trazar ese camino donde se dan los primeros pasos para alcanzar la cohesión social deseada y que mejor manera que se inicie con las personas que se están formando para ser los futuros profesionales del país para que tengan conocimiento en el manejo efectivo de los conflictos como una habilidad de gran valor.

6.2 El Conflicto y su Perspectiva Educativa.

El conflicto en los contextos educativos no puede analizarse desde la misma óptica que otros escenarios (por ejemplo en lo laboral, en lo penal, en lo comunitario, en lo comercial) porque hay que tener en cuenta algunos elementos a considerar como son las partes intervinientes (estudiantes, profesores y administrativos), el lugar en el que se desarrollan (un centro educativo), la gravedad del mismo (indisciplina, violencia física o psicológica, uso de medios tecnológicos) y el fin que persigue la escuela (formar ciudadanos tanto de manera académica como en valores), por lo que su tratamiento o gestión tiene características especiales, aunque al final del camino en todos los tipos de mediación se espera la solución del conflicto de manera eficaz.

La convivencia que se da a lo interno de una universidad es única, hay mucha interacción entre sus miembros por las actividades que se realizan tanto dentro como fuera del aula de clases y por tanto, hay que destacar que “la relación entre alumnos es decisiva. Los grupos de presión, las faltas de respeto, las agresiones cotidianas, la existencia de grupos étnicos no integrados, contribuyen a crear un clima inadecuado que favorece el conflicto escolar”. (Isabel Fernández, 1996, citado por Sepúlveda Montaña, 2019, p. 37). Además, como el sujeto más importante del proceso educativo son los estudiantes, se tiene que hacer énfasis a los conflictos que surgen en dicha población que se está formando a diario.

En este orden de ideas, se puede señalar que el surgimiento de conflictos en contextos educativos es multifactorial y más si se tiene presente que la mentalidad de las nuevas generaciones de estudiantes es diferente por el mundo globalizado en que vivimos debido

a los avances en distintas áreas, en especial en el aspecto tecnológico. De allí que, “los conflictos escolares derivados de la disminución de las habilidades sociales van en incremento, y desafortunadamente la forma más cotidiana de afrontar los mismos es precisamente la manifestación violenta de los intereses por encima de habilidades de empatía e implicación de valores, y es aún más preocupante que, hoy día, la violencia escolar ya no se limita únicamente al ámbito de los espacios físicos de las escuelas, el acoso de alumnos contra alumnos, continua a través de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, lo que conocemos como Cyberbullying” (Escalera Silva, 2013, citado por Gorjón Gómez & Vásquez Gutiérrez, 2015, pp. 40-41). Por ende, la dinámica del conflicto educativo es diferente y se debe de gestionar de manera especial.

Al mismo tiempo se debe indicar que si bien la sociedad avanza en diversos sentidos haciendo la vida más placentera para las personas, pareciera que con respecto al tema de los conflictos en algunos escenarios se ha perdido la perspectiva y se requiere poner mayor atención para evitar un descontrol con efectos nocivos. Por lo que, “la violencia, en todas sus vertientes, ha tomado poder de las escuelas, con lo que se crea un contexto favorable a la confrontación y violación a las normas de convivencia. Así, cuando los estudiantes, profesores, directivos, entre otros, enfrentan los problemas sin las herramientas necesarias para hacerlo, propician el desvanecimiento de los vínculos entre quienes se encuentran inmersos en tales conflictos, además de generar rencores y señalamientos que van en detrimento de la institución misma” (Campos Lozada, 2016, pp. 55-56). Hay que aclarar que la existencia de los conflictos en los centros educativos no se debe percibir como algo malo, sino que se deben gestionar adecuadamente para sacar un mejor provecho.

En este sentido, los conflictos son parte de la vida escolar y por ende, “los conflictos en el aula son una noticia repetida en los medios de comunicación y en las conversaciones en los centros educativos. Los conflictos son un fenómeno natural de todas las organizaciones. Por tanto, es normal que en las aulas y en los centros educativos se produzcan de forma continua. Así pues, debemos fijarnos no ya en la existencia de conflictos, sino en la forma

de resolverlos en las aulas y en los centros”. (Viñas Cirera, 2009, citado por Sepúlveda Montaña, 2019, p. 22). De allí, que se requieren de herramientas eficaces como la mediación educativa para que su solución sea pacífica, armoniosa y perdurable.

Sobre el particular el autor Carnegie (2013, pp. 33-34) considera que en cualquier escenario de nuestras vidas “a fin de resolver un problema, deberíamos:

- ↪ Estar dispuestos a observar la situación de manera objetiva y a desprendernos de rencores, opiniones sesgadas e ideas inflexibles.
- ↪ Tratarlos con calidez y educación, incluso aunque tengamos perspectivas opuestas. La grosería agrava el resentimiento por la situación.
- ↪ Centrarnos en los valores que compartimos con la otra persona.
- ↪ Si otra persona tiene un problema con nosotros y está lo bastante convencida como para comunicárnoslo, como profesionales es responsabilidad nuestra actuar en función de lo que nos dice.
- ↪ Darnos mensajes positivos. Si tenemos pensamientos negativos, actuaremos con negativismo, mientras que si tenemos pensamientos positivos, reaccionaremos de forma positiva.
- ↪ Elegir los asuntos que tengan más relevancia y dejar para más adelante otras «batallitas».
- ↪ Realizar esfuerzos por cambiar nuestro comportamiento y toda decisión que esté en nuestras manos. No podemos cambiar a los demás, ni tampoco sus empresas o actitudes.
- ↪ Considerar el resultado de nuestra inversión de tiempo y esfuerzo hoy para tener una relación productiva a largo plazo con nuestro adversario”.

Lo antes manifestado por el autor son actitudes que en un momento dado se pueden adquirir poniendo en marcha un programa de mediación educativa, ya que ante la

existencia de un conflicto, un elevado número de miembros de la comunidad educativa universitaria no saben qué hacer o dónde recurrir para gestionarlo de la mejor manera.

En efecto, el conflicto no debe percibirse como algo totalmente negativo, ya que si se gestiona de manera eficaz, se pueden obtener resultados beneficiosos para las partes intervinientes. De allí que, “dentro de los aspectos positivos que genera el conflicto tenemos:

- ↪ Posibilita el cambio.
- ↪ Da lugar a reclamos justos.
- ↪ Sincera la relación.
- ↪ Fomenta la unidad grupal y la solidaridad.
- ↪ Posibilita el crecimiento y la madurez.

Entre los beneficios del conflicto como factor de cambio, podemos decir que el conflicto se opone a la osificación del sistema social, al ejercer una presión a favor de la innovación y de la creatividad” (Peña González, 2019a, p. 15). Esto es lo que se busca que suceda en los contextos educativos y la mediación educativa es esa herramienta que puede transformar el conflicto para sacarle su cara positiva.

En este hilo de ideas, “los procedimientos de mediación no tienen como objetivo el debilitar los reglamentos o que no existan leyes determinadas y reglas dentro de la misma, lo único que se busca es que los alumnos estén participando en la solución de sus propios conflictos para que aprenda de ellos y logren una mejora en sus habilidades sociales y con ello respeten aún más la institución” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 127). Por tanto, las normativas que regulan la convivencia escolar van a existir y se deben respetar pero la mediación educativa es una herramienta tanto preventiva como de solución pacífica de los conflictos que va de la mano de la norma, es decir, no pretende estar por encima de ella sino que sea una opción más flexible antes de poner en marcha la maquinaria de un

proceso sancionador que puede ser muy agotador para las partes y que al final del camino puede que la solución no sea tan pacífica.

6.2.1 Noción de Conflicto.

El conflicto es un término que ha sido definido de diferentes maneras con el pasar de los años y no existe un concepto homologado al respecto. Sin embargo, el conflicto al que se hace referencia es el que involucra a dos o más personas.

Se puede entender el conflicto como “una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en curso de acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses” (Arellano, 2007, p. 30 citado por Iglesias Ortuño, 2019, p. 44).

Por otra parte, el “conflicto es, la interacción entre personas o grupos independientes que perciben la incompatibilidad de sus metas y la indiferencia mutua en el cumplimiento de dichas metas” (Folger citado por Araujo Gallegos, 2005, p. 46).

Al respecto Vinyamata Camp (2014, p. 61) comenta que “este proceso encadenado Necesidad-Miedo-Acción nos describe el sistema básico de funcionamiento, el origen, la formación y el desarrollo, de los conflictos. A partir de aquí podremos empezar a comprender las causas y la evolución de los conflictos y, por tanto, proveer y prever sistemas para reducir los costes negativos de algunos conflictos y aprender a aprovechar las capacidades humanas de reacción frente a dificultades, problemas y las urgencias por satisfacer las necesidades”.

Considerando lo anterior, se debe indicar que ambas definiciones hacen eco de una incompatibilidad, es decir, hay oposición, diferencias, desacuerdos o contradicción por lo que las personas no piensan o no comprenden de la misma manera la situación que tienen en común. Por consiguiente esto impide el cumplimiento de metas, intereses u objetivos,

lo que tal vez puede generar más tensión entre las partes. Ahora bien, el proceso conflictual inicia cuando no se puede satisfacer una necesidad cualquiera que sea, lo que provoca un estado de miedo, angustia o desorientación y por ende, esto provoca un resultado o un actuar que puede considerarse aceptable o reprochable.

Al respecto se han establecido cuatro tipos de problemas o conflictos en que se pueden agrupar los comportamientos o actitudes de las personas y son:

- ↪ *“Problemas de preferencia:* Estos problemas surgen a raíz de las diferencias existentes. Una persona prefiere hacer algo de una manera, y la otra persona prefiere hacerlo de otra manera. Las diferencias de opinión podrían ser significativas o triviales.
- ↪ *Problemas de percepción:* Estos problemas surgen a raíz de diferencias de percepción. Una persona le atribuye un significado incorrecto a las palabras o acciones de la otra persona.
- ↪ *Problemas de proceso:* Estos problemas son el resultado de estar atrapados en la trampa del conflicto malo, donde se activan los mecanismos de reacción, predominan las reacciones y se activan los mecanismos de la otra persona. Por ejemplo, en medio de una conversación conflictiva, una persona activa el mecanismo de reacción de la otra mediante un sarcasmo. De repente, la discusión incluye ahora dos asuntos: el asunto original más un nuevo asunto, el sarcasmo de aquella persona.
- ↪ *Problemas de presión:* Éstas son circunstancias que dificultan la resolución de los problemas conflictivos. Las presiones externas a la relación agotan el tiempo y la energía necesarios para resolver los problemas internos de la relación. Por ejemplo, algunas parejas están tan presionadas por la limitación del tiempo que nunca se sientan para tratar de analizar las cosas. Otros ejemplos de problemas de presiones incluyen las dificultades financieras, los problemas de salud, el cansancio y la falta de privacidad” (Godwin, 2009, pp. 115-116).

Entonces se puede señalar que un aditivo de los conflictos son los pensamientos negativos que pueden degenerar en un descontrol de las emociones, es decir, el conflicto se percibe como algo nocivo que trastoca la tranquilidad de las personas, ya que esa es la primera impresión que se tiene de un conflicto, aunque no siempre es así.

Cuando el conflicto surge en contextos educativos tal vez la forma en cómo se percibe por las personas puede cambiar y esto es así porque “consideramos que un conflicto escolar es aquel conflicto de carácter interpersonal o grupal que afecta la percepción sobre el plantel y la cohesión del grupo dentro de la organización escolar” (Clare González-Revilla, 2016, p. 40), es decir, que el conflicto educativo tiene un campo de acción predeterminado.

Se puede inferir entonces que si la escuela tiene como fin que los estudiantes logren un aprendizaje de determinados saberes o disciplinas, también se puede lograr que de la existencia de los conflictos se alcance un aprendizaje. Por tanto, “si bien el conflicto está presente en todos los contextos y cuando quiera que interactúen dos personas, en el contexto escolar ningún tipo de enfrentamiento verbal o físico de menor o mayor relevancia, debería asumirse como natural y, por el contrario, cada uno amerita ser estudiado y aprovechado con el propósito de formar a los actores de los mismos y generar un aprendizaje a partir de él” (Martínez Ibáñez, 2018, p. 130), ya que ambientes perfectos no se van a encontrar en los centros educativos pero sí se puede lograr el establecimiento de un sistema de gestión adecuado de conflictos que propicie una sana convivencia.

En este orden de ideas, “aunque el origen y los tipos de conflictos pueden ser muy diversos y pueden identificarse en diferentes niveles –individual, interpersonal-grupal y organizacional–... tres fuentes de conflictos que tienen una especial incidencia en los contextos universitarios: la existencia de metas incompatibles, la escasez de recursos y las interferencias que se producen entre los miembros” (Holton, 1998 citado por Alcover De La

Hera, 2010, p. 8), lo antes expresado puede variar de una universidad a otra porque cada una de ellas tiene sus propias necesidades, su cultura y formas de organización.

Los conflictos no se eliminan, ni se guardan o se ocultan pero sí se pueden gestionar mediante métodos alternos de solución de conflictos. No cabe duda entonces de que “el conflicto forma parte de la vida de las microsociedades que conforman nuestros centros educativos y tienen destellos a veces opuestos que ponen a prueba la capacidad de los docentes. La madurez de los grupos es una pieza que cobra un protagonismo destacado por cuanto propicia distintos tipos y grados de conflictos” (Pantoja Vallejo, 2005, p. 6). Aunado a lo anterior, también se pone a prueba a los demás integrantes de la comunidad educativa, ya que si bien los docentes son la figura que representa autoridad en las aulas y en la que se espera se puedan gestionar dichos conflictos, también más allá de las aulas pueden aparecer conflictos donde el docente no tiene las herramientas para poder afrontarlos de la mejor manera y por tal motivo es que entra en escena la mediación educativa para cumplir el fin de pacificar los conflictos.

Desde luego se puede manifestar que “dentro de los planteles educativos existen, al menos, cuatro grandes categorías de conflictos:

- ↪ Conflictos de poder: son los más difíciles de tratar, y ocurren entre los estudiantes y las autoridades escolares.
- ↪ Conflictos de relación: suelen ocurrir de manera individual, también grupal o entre grupos distintos, pero tienen su origen en las relaciones personales.
- ↪ Conflictos de rendimiento: ocurren frecuentemente cuando los estudiantes no logran los resultados esperados o los docentes no logran que los estudiantes aprendan.
- ↪ Conflictos interpersonales: se dan generalmente por una confusión de roles entre los distintos estamentos escolares. Muchas veces un conflicto de relación termina

convirtiéndose en un conflicto de poder” (Viñas Cirera, 2004 citado por Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 119).

En la convivencia diaria pueden aparecer uno o más de estos tipos de conflictos pero lo importante es saber gestionarlos. De allí que, hay que tener presente que “en el espacio escolar muchos conflictos devienen en algún tipo de violencia, pero concebir una educación sin la aparición de conflictos es impensable” (Rodríguez, 2007 citado por Martínez Ibáñez, 2018, p. 130). Por tanto, hay que buscar las herramientas necesarias para aprender a vivir con los conflictos y una de dichas herramientas es la mediación educativa.

Por otro lado, resulta de gran relevancia aclarar los términos de agresión y violencia que van correlacionados al conflicto pero que no significan lo mismo.

Respecto a la agresividad se puede indicar que la existencia de un conflicto puede poner en una actitud agresiva o de ataque a una de las partes. Sin embargo, no en todo conflicto existe agresividad. Por tanto, “la agresión es una respuesta hostil frente a un conflicto latente, patente o crónico. También se asocia la agresión como una conducta fuera de control que tiene como propósito ganar en la relación a costa de los intereses y muchas veces de la integridad física y/o psicológica de la otra persona. La respuesta agresiva es una expresión cargada de emotividad, que suele profundizar la disputa, sin dar pasos a la resolución” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 14). Ante una situación de agresividad el mediador debe tener el control suficiente para evitar que se cause un daño a una de las partes y en efecto, tendrá que aplicar técnicas especiales para que esa persona se calme para así continuar con la sesión de mediación.

En concordancia con lo anterior se puede manifestar que la agresividad es la “capacidad de los seres vivos de reacción frente a la amenaza, el peligro y la dificultad por satisfacer las necesidades. Sistema de protección y de estímulo a la acción. Sin embargo, si los estímulos agresivos acaban reduciendo o eliminando la capacidad ética, de raciocinio y análisis,

fácilmente se puede derivar hacia actitudes y comportamientos violentos que todavía dificultarán el equilibrio, la serenidad y la capacidad de razonar” (Vinyamata Camp, 2014, p. 280); por ende, mientras no haya control del conflicto, no se puede llegar a un punto de equilibrio. Hay algunas personas que ante la existencia de un conflicto tratan de afrontarlo con una actitud agresiva para ganar o imponerse, que no es la mejor manera de abordarlo, pero se puede transformar dicha actitud cuando se pone en marcha la mediación.

También es válido señalar que “no todo conflicto es agresivo, cuando la incompatibilidad entre las partes es menor, no necesariamente tiene una salida agresiva, especialmente si lo que se vulnera es un interés y no un sentimiento” (Sáenz & Gorjón, 2015, p. 24). Por tanto, la formación en valores que tenga cada una de las partes, su percepción del conflicto y su autocontrol van a depender en gran medida para que se manifieste o no una actitud de agresividad.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que el término violencia es “todo aquello que, por acción o por omisión, pueda perjudicar a otras personas, a uno mismo o al entorno. Los actos de violencia no se reducen a aquellos en los cuales se manifiesta de manera explícita el uso de la fuerza física con la intención de herir o dañar... Los rumores, la falsedad, la ocultación de información, la insolidaridad, el engaño, la marginación también son formas de ejercer la violencia, puesto que dañan y perjudican a quienes los sufren” (Vinyamata Camp, 2012, pp. 101-102). Por ello, en la doctrina se establecen diversos tipos de violencia, entre los que resaltan la violencia física, la violencia psicológica, la violencia sexual y la violencia patrimonial, que causan en muchas ocasiones daños irreparables para quienes las sufren como para las personas allegadas a su entorno.

En este orden de ideas, “la violencia también puede ser comprendida como un “acto imprevisible”, en tanto corresponde a una conducta manifiesta de fuerza desmesurada y automática, aun cuando pueda expresar intención de daño, puede ser considerada como la consecuencia de un proceso más largo de hostilidad y/o agresión entre dos o más

personas, con y sin amenaza” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 14). Por tal motivo, la existencia de un conflicto puede generar agresividad y a su vez dar paso a acciones de violencia, por lo que es de gran relevancia que se controlen dichas actitudes en aras de solucionar dicho conflicto de una forma más calmada como pacífica.

En pleno siglo XXI los centros educativos, incluyendo las universidades, deberían tener un reducido número de conflictos que conlleve actos de violencia pero la realidad es otra. De allí que, “la violencia escolar se caracteriza por la exclusión social, agresión verbal y física, amenazas y acoso sexual en el ámbito educativo, en donde un grupo específico agrede a uno más vulnerable, aclarando aquí que ambos grupos son vulnerables y que en esta problemática están implicados no solo los agresores, también los observadores y a la vez los contextos familiares que favorecen y propician tal pauta de interacción” (Páez Cala, Roncancio Menjura, Torres Padilla, Velásquez Martínez & González Londoño, 2013, p. 7). Ante esta triste realidad, la mediación educativa puede jugar un rol tanto preventivo para evitar la escalada de la violencia como también resolutorio cuando se exhorta a las partes a que cambien de actitud para alcanzar una solución de beneficio mutuo ante la existencia de un conflicto.

Se debe tener cuidado cuando el conflicto tiene una gran escalada de violencia porque podría ser que la mediación educativa no sea el método más idóneo para solucionar dicho conflicto, ya que se tendrán que utilizar otras herramientas más persuasivas como coactivas y a su vez ejemplarizantes, porque hay un límite permitido o tipos de conflictos que pueden ser derivados a una mediación en los contextos educativos. No se puede permitir por ningún motivo que se utilice a la mediación educativa como una opción de escape por una de las partes para burlar las normativas disciplinarias del centro educativo y así evitar que exista la certeza del castigo para conflictos graves, ya que se estaría enviando un mensaje distorsionado a la comunidad educativa porque la mediación no es patrocinadora del uso de la violencia ni de que exista impunidad ante peligrosas conductas.

6.2.2 Enfoques del Conflicto

Desde el inicio de la humanidad se ha tenido el concepto que el conflicto es una situación mala, negativa o desequilibrante, es decir, el enfoque que el ser humano le ha dado no es el mejor, lo que provoca que muchas personas no sepan cómo gestionar adecuadamente un conflicto cuando se les presenta en cualquier escenario de sus vidas.

Ante dicha realidad se debe considerar que “el conflicto como fenómeno social “no se crea ni se destruye”, se transforma” (Araujo Gallegos, 2005, p. 42), ya que algunas personas quieren eliminar de raíz un conflicto desde su etapa inicial pero la gestión efectiva del mismo conlleva algo de tiempo e incluso se puede requerir la ayuda de un tercero. De allí “que los conflictos ni se resuelven ni se gestionan sino que son transformados. Ayudar a transformar, a que las mismas personas y sociedades los transformen por ellas mismas en sus mentes y sus corazones, me parece el único camino que conduce a la paz” (Vinyamata Camp, 2014, p. 135). Por ende, al tener un conflicto no significa que se esté en camino del fin del mundo o de una situación difícil de salir, siempre y cuando se gestione a tiempo.

De hecho se puede considerar que “el conflicto es inevitable, pero el combate es opcional” (Max Lucado citado por Carnegie, 2013, p. 42) porque las personas deben entender que el conflicto es parte de la existencia del ser humano, se vive con los conflictos y a veces de esta realidad no se dan cuenta los individuos. Por lo que la presencia de un conflicto en cualquier escenario de la vida no implica el inicio de una guerra en contra de otras personas, ya que existen herramientas para su gestión efectiva sin recurrir a la violencia.

En este orden de ideas, “el conflicto debe ser visto como algo natural, siempre estará presente en cualquier ámbito de nuestras vidas, es algo inherente como seres humanos, pero debe aprovecharse y educar a través de él, fomentando una cultura de paz”. (Cantú Leal y Vásquez Gutiérrez, 2019, p. 157). Es un gran desafío que las personas entiendan que ante la existencia de un conflicto se pueden aprender nuevas cosas e incluso dar pie para que se innove en cuanto a la forma en que se resuelve el conflicto.

En los contextos educativos también existen conflictos y de todo tipo pero con el pasar de los años se ha podido verificar que la forma tradicional de resolver los mismos no está dando los resultados esperados en este momento actual de la historia de la humanidad, ya que hay otras generaciones de estudiantes como el ingreso de nuevos docentes en los centros educativos que impide que el proceso sancionatorio o disciplinario sea la única vía de solución, es decir, hay nuevas ideas u otras opciones. Por tanto, “sabemos que en las aulas se construye el espíritu de la sociedad, se moldea la mente de nuestros hijos, se enseña y crea la cultura, pero en la actualidad vivimos momentos difíciles que afectan directamente a nuestro país, debido a conflictos de todo género que influyen en nuestra vida diaria” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 111). Es por ello, que se requieren explorar nuevas fórmulas para la solución de los conflictos escolares en todos los niveles educativos y en especial a nivel superior, ya que las personas inmersas en una problemática tienen más madurez, mayor conciencia y más camino recorrido en la vida.

A pesar que los centros educativos, incluyendo las universidades, tienen grandes retos como el enfrentar la gestión adecuada de conflictos para evitar que estos trastoquen el proceso de enseñanza y aprendizaje, se debe observar que “en mitad de las dificultades yacen las oportunidades” (Albert Einstein citado por Carnegie, 2013, p. 74).

Por consiguiente, “el conflicto, en sí mismo, no tiene una significación peyorativa, podrá ser negativo o positivo, dependerá del valor que le asignemos y, sobre todo, del uso que le demos a través de su gestión” (Vinyamata Camp, 2014, p. 99). Por tal motivo, es importante que existan herramientas efectivas para tratar de solucionar los conflictos de la mejor manera y en especial cuando se refiere a los contextos educativos, ya que en ese proceso de gestión se debe enseñar a las partes involucradas que el conflicto se debe percibir desde un enfoque positivo para que al final existan buenos resultados.

Es importante recalcar que “con el nacimiento de la teoría del conflicto éste empieza a dejar de ser considerado como un mal de la humanidad, algo negativo y destructor, para tornarse en una relación social que tiene aspectos positivos para la sociedad, pues permite aprender de su manejo adecuado, dejando de lado sus potencialidades destructivas y desintegradoras; generando a su vez, la necesidad de constituir un modelo de sociedad en la cual no se busque eliminar el conflicto, sino aprender a manejarlo adecuadamente” (Lezcano Miranda, & Sotelo Salgado, 2017, p. 25). Esa debe ser la ruta a seguir por todas las personas y especialmente la que deben considerar los centros educativos para que se enseñe en las aulas de clases que la adecuada gestión de conflictos es fructífera.

En definitiva, “no todos los conflictos son dañinos, algunos son útiles para identificar los aspectos que requieren corrección dentro de un plantel escolar” (Clare González-Revilla, 2016, p. 39), ya que en algunas ocasiones la comunidad educativa supone que como se están haciendo las cosas todo va bien porque la monotonía y la zona de confort no permiten visualizar más allá del horizonte. Por tanto, si se realiza una adecuada gestión de los conflictos en los centros educativos puede que haya beneficios para todos en cuanto a que se pueden identificar debilidades o fallas que deben corregirse con prontitud.

En pleno siglo XXI los centros educativos deben reinventarse debido a los cambios profundos que se están dando en distintos ámbitos de la vida del ser humano y es por ello que el “objetivo primordial en el ámbito escolar debería poder ser desarrollar y reforzar un modelo de escuela donde el conflicto se entienda como una oportunidad para el crecimiento, y que la resolución constructiva del mismo constituya una premisa de prevención de violencia y malos tratos, orientada por principios básicos de pedagogía pacífica; transformación del conflicto, eliminación de factores de violencia en la educación y el entorno educativo (Burguet, 1999 citado por Clare González-Revilla, 2015, p. 79).

Al tenor de lo anterior y teniendo en cuenta que existen diversos tipos de conflictos en diferentes ámbitos, “las instituciones educativas tampoco escapan a las situaciones de

conflicto; muy por el contrario deberán, si aún no lo han hecho, a partir de la nueva concepción de la escuela moderna, capitalizar el conflicto y educar a partir del mismo. Ello significa que todos los actores de la comunidad (educadores y alumnos) deben esforzarse por abandonar la connotación negativa tradicional del conflicto y optar por su cambio de valencia. Sólo así, la tan anhelada “educación para la paz” será posible” (Veiga citado por García Barrera, 2015, p. 125). Por tal razón, se debe educar en los salones de clases en la adecuada gestión de conflictos para ir construyendo una cultura de paz.

No es fácil que de la noche a la mañana las personas cambien el enfoque negativo que tienen del conflicto porque por años se les ha reforzado dicha idea, pero los centros educativos pueden contribuir a que se logre fortalecer el enfoque positivo del mismo, ya que “entendido así el conflicto, el proceso de enseñanza y aprendizaje habrá de transformarse para salvar esta visión tradicional y peyorativa y concebirlo como una oportunidad de aprendizaje, crecimiento personal y desarrollo profesional. Canalizar adecuadamente los conflictos que surgen en el centro educativo y en el aula permite aprender a regularlo de manera constructiva, creativa, pacífica y satisfactoria para las partes implicadas. De esta manera, el conflicto pasa a ser una importante fuente de aprendizaje, y de fortalecimiento de las relaciones, aspecto este esencial para el desarrollo social, ético-moral, afectivo y psico-cognitivo” (Boqué, 2002 citado por López López & Hinojosa Pareja, 2010, p. 1).

Sin duda alguna que los centros educativos no pueden enfocarse exclusivamente en el academicismo de algunas disciplinas tradicionales del saber, ya que actualmente hay temas muy importantes que enseñar como lo es la gestión de conflictos y en ese sentido “el objetivo primordial en el ámbito escolar debería poder ser desarrollar y reforzar un modelo de escuela donde el conflicto se entienda como una oportunidad para el crecimiento, y que la resolución constructiva del mismo constituya una premisa de prevención de violencia y malos tratos, orientada por principios básicos de pedagogía pacífica; transformación del conflicto, eliminación de factores de violencia en la educación y el entorno educativo”

(Burguet, 1999, p. 70 citado por Clare González-Revilla, 2016, p. 102). No parece tan fácil cumplir con dicho objetivo pero si la comunidad educativa tiene la voluntad necesaria, se puede lograr y si se cuenta con herramientas eficaces como la medición educativa, será más práctico su entendimiento como la solución de los conflictos.

Algunos centros educativos, incluyendo las universidades, están tratando de que los conflictos escolares se gestionen de manera diferente. Sin embargo, “al mismo tiempo, como sociedad todavía no asumimos plenamente la obligación de aproximar el comportamiento humano al mencionado deber ser; para ello, se requiere de todo un cambio en la mentalidad y educación de cada individuo para homologar pensamiento y formas de ser tendientes a solucionar conflictos y no a buscar venganzas privadas”. (Brito Salcedo, 2018, p. 17). Por ende, sobre las autoridades educativas recae parte de la responsabilidad de cambiar el enfoque de los conflictos porque deben apoyar como aprobar programas relacionados a la gestión efectiva de los mismos y también los docentes deben promover en sus clases que hay herramientas pacíficas para que los conflictos sean solucionados sin tener que llegar a un proceso disciplinario.

Si se abre el debate en los centros educativos sobre la importancia de la gestión adecuada de los conflictos y si se llegase a proponer herramientas eficaces que propicien dicha meta como la implementación de un programa de mediación educativa, se podrían lograr resultados que favorecen la sana convivencia escolar y se estaría abriendo camino a la construcción de una cultura de paz como el respeto de los derechos humanos.

6.2.3 Principales Estilos de Afrontamiento del Conflicto.

Ante la presencia de un conflicto las personas involucradas pueden reaccionar de diferentes maneras y si en su mente está presente uno u otro enfoque de que el conflicto es algo bueno o es algo malo, así mismo será su actitud como su comportamiento.

Desde luego que “los colegios, si bien es cierto tienen como finalidad principal formar académicamente a los estudiantes, tampoco deben ser ajenos a los problemas o conflictos que surgen entre los estudiantes y de estos con sus profesores” (Peña González, 2018, p. 411), ya que la educación debe ser integral. Por ende, se debe lograr una adecuada gestión de los conflictos una vez existan y sobre todo se debe enseñar el estilo más adecuado para tratar de resolverlo para que se obtengan resultados beneficiosos para ambas partes.

En este orden de ideas, se puede indicar que en la doctrina mayoritaria se ha establecido que hay “cinco estilos posibles de enfrentar una controversia: Competitividad, Evitación, Compromiso, Acomodación y Colaboración” (Thomas & Kilman citado por Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 16). Se debe aclarar que cada persona ante la existencia de un conflicto puede adoptar uno o una mezcla de dichos estilos pero lo más importante es canalizar en los contextos educativos cuál debe ser el estilo más conveniente para la solución de conflictos en aras de lograr una sana convivencia.

Para entender más en detalle cada uno de estos estilos de afrontamiento del conflicto el autor Peña González (2019a, p. 29) ha comentado lo siguiente al respecto:

- “1. Competición: Proseguir los objetivos personales a costa de los otros, sin detenerse a pensar en los demás...
2. Evitación: Actitud básica que se caracteriza por no afrontar los problemas; se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica no hacer nada o retirarse...
3. Compromiso o convenir: Implica una concesión parcial, pues trae aparejada la satisfacción de alguno de los deseos propios y al menos alguno de los ajenos; ambas partes ceden algo de su posición originaria. La solución satisface parcialmente a ambas partes...
4. Acomodación, ceder o conceder: Supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios...

5. Colaboración o cooperación: Implica un nivel de incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común, supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes...”.

En los contextos educativos puede que afloren estos cinco estilos de afrontamiento de conflictos u otros más, pero se debe tener en cuenta que por la marcada cultura del litigio que se tiene en la mente de los miembros de la comunidad educativa y ante el casi nulo conocimiento que existe sobre la adecuada gestión del conflicto, puede que el estilo que más se perciba en los centros educativos es el de competición, donde alguien quiere ganar para que el otro pierda, es decir, que una persona pretende imponer su voluntad sin considerar lo que piense el otro como si fuera una batalla.

Al otro extremo se encuentra el estilo de colaboración o cooperación que va de la mano con una adecuada gestión de conflictos y que por ende, es el que generalmente debe prevalecer cuando en un centro educativo los conflictos se canalizan a través de la mediación educativa, ya que se promueve el diálogo sincero, la escucha activa, la empatía, la comprensión, la negociación cooperativa, la transformación de las relaciones interpersonales y la solución pacífica del conflicto para generar un resultado que beneficie a ambas partes.

No cabe duda que la enseñanza en la gestión adecuada de los conflictos puede cambiar la panorámica que cada persona adopte en cuanto al estilo para afrontar un conflicto, donde se debiera inclinar hacia el último que es el más recomendable utilizar, pero además se debe tener presente que “los estilos de resolución que se adopten en una u otra situación están determinados por la posición que se tenga frente al conflicto, al deseo de explorar en el desacuerdo y en el futuro de la relación” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 19). En definitiva, una educación para la paz donde se promueva la adecuada gestión de los conflictos puede hacer la gran diferencia en la solución de los conflictos en los contextos educativos y esta será una meta que deben alcanzar los centros educativos para construir

una cultura de paz en una sociedad que debido a los cambios constante que se están viviendo, provoca la existencia de cada vez más conflictos.

6.2.4 Conflictos Escolares que Son Mediabiles.

Es preciso hacer énfasis a un tema muy importante y se refiere a las situaciones o conflictos en que puede intervenir la mediación educativa. Al respecto, cabe señalar que “técnicamente todo se puede mediar, a excepción de aquellas materias reservadas al conocimiento específico del Estado, que son las señaladas en leyes específicas, y que de igual forma por exclusión se determinan, por ejemplo, aquello que se puede transar, se puede mediar, aquello que se puede arbitrar también se podrá mediar, es por ello necesario que se tendrá que verificar los códigos correspondientes” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2015, p. 35).

En Panamá si bien no existe una regulación específica sobre la mediación educativa, la normativa que regula la mediación en general señala sobre el tema en estudio que “podrán someterse al trámite de la mediación las materias susceptibles de transacción, desistimiento y negociación y demás que sean reglamentadas” (Decreto Ley 5, 1999, art. 55). Lo que da un abanico de opciones para que se pueda mediar un elevado número de conflictos en los contextos educativos.

La interacción diaria entre los miembros de la comunidad educativa da como resultado la existencia de conflictos y por ende, “la convivencia prolongada a que obliga a sus participantes, unida a la intensidad afectiva de los vínculos que establece, induce una trama de relaciones sociales más solidaria que la de otras organizaciones, y genera una tipología propia de conflictos que pueden resolverse a través de la mediación” (Schvarstein, 2004, p. 13). Esto debido a que uno de los principales fines de la universidad es formar al futuro profesional y dentro de esa formación se debe incluir la enseñanza de la gestión efectiva de los conflictos para que la educación recibida sea integral.

En este orden de ideas, sería de gran relevancia determinar, así sea a grandes rasgos, aquellos conflictos que pueden ser derivados a mediación educativa y esto debido a que “para asegurarse que todas las partes tengan un justo acceso a la mediación, los mecanismos de análisis y selección de casos mediables tendrían que utilizar reglas escritas, criterios que guíen los procesos de derivación y aceptación de un caso a la mediación” (Di Stefano, 2013, p. 425). Por tanto, estas reglas o pautas se podrían establecer en el reglamento interno del centro de mediación o en algún protocolo de actuación al poner en marcha el proyecto de mediación educativa en un centro educativo.

Aunado a lo anterior, es menester señalar que “hay casos que solo pueden ser abordados por la jurisdicción y casos en los que la jurisdicción solo puede empeorar las cosas. Pero optar en abstracto por un método u otro es escapar de la realidad” (Aguiló Regla, 2015, p. 103). De allí, que en la universidad al implementarse un programa de mediación se deben tener claramente los posibles conflictos a mediar para evitar realizar dicha selección de manera arbitraria o antojadiza, ya sea por parte del coordinador general del centro de mediación o por el mediador. Además, van a existir conflictos relacionados con faltas disciplinarias que por sus connotaciones serán de exclusiva solución de un proceso sancionatorio porque así lo establece la ley, el estatuto o reglamentos universitarios o bien porque no sería prudente mediar dichos conflictos debido a su naturaleza o complejidad.

Sobre este tema Alvarado & Cortés (2009, p. 28) son de la opinión que “un sello distinto muy importante de cualquier programa es su capacidad de establecer criterios que permitan diferenciar en qué casos es aplicable la mediación y en que otros no lo es. Los criterios sobre los conflictos potencialmente mediable pueden establecerse de un modo acorde con el de otras medidas y procedimientos disciplinarios, sino complementarios”. Por ende, el objetivo de establecer un listado de posibles conflictos a mediar no significa que se van a acoger de manera inmediata para someterlo al proceso de mediación, ya que se debe estudiar, así sea de manera general, cada conflicto en particular para evitar posibles transgresiones de las normativas sobre temas disciplinarios o de sana convivencia.

En este orden de ideas, los conflictos escolares se pueden agrupar de diferentes maneras e incluso pueden tener causas muy específicas que dan origen a los mismos. Al respecto, “a la hora de tratar la conflictividad en los centros educativos habría que distinguir entre:

- a) Los conflictos que se producen debido a la introducción en la escuela de un nuevo modelo de autoridad, de valores distintos a los tradicionales y de una mayor diversidad cultural.
- b) Los problemas de convivencia causados por conductas que constituyen un atentado contra los derechos más elementales de los miembros de la comunidad educativa, y que generalmente son la manifestación de un trastorno de relación del sujeto con el ambiente.
- c) Nosotros incluiríamos un tercer apartado en referencia a los conflictos que pueden ser motivados por causas académicas” (Lozano Martín, 2015a, pp. 350-351).

En este hilo de ideas, se puede manifestar que “los conflictos más frecuentes dentro de la institución escolar se pueden producir respecto de los sentimientos que ocasionan la angustia, los temores, la depresión, la inquietud, la impaciencia o el desasosiego, lo que tiene incidencia directa en las aulas” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 118). Por tal motivo, se debe señalar que ningún conflicto es más importante o menos relevante que otro para ser derivado a mediación, ya que todos nacen en el seno del centro educativo y deben recibir el mismo tratamiento en el centro de mediación.

Lo que se debe tener presente es que los conflictos no deben trastocar la dinámica del proceso de enseñanza y aprendizaje ni tampoco deben provocar la afectación de la convivencia escolar. De hecho, “los conflictos más usuales en los centros educativos son de relación entre el alumnado y entre éste y el profesorado, de rendimiento, de poder y de identidad. La mayor parte de estos conflictos tienen cabida dentro de las finalidades educativas que sirven de base para la formación integral del alumnado” (Casamayor, 1998

citado por Pantoja Vallejo, 2005, p. 6). Incluso, con la mediación educativa se debe evitar que un conflicto provoque la deserción escolar de algún estudiante.

Es importante tener como base algunos conflictos escolares que pueden ser mediables y al respecto, el autor Peña Gonzáles (2019a, p. 235) considera que pueden ser mediables los siguientes conflictos:

- ↪ “Rumores, insultos, motes, quejas, malentendidos.
- ↪ Disputa y peleas.
- ↪ Amistades que se han deteriorado.
- ↪ Amenazas, personas que te incomodan o que te agobian.
- ↪ Situaciones que te desagradan o te parecen injustas.
- ↪ Cuando algún alumno quiere tener el control de todos los recursos del colegio (libros, computadoras, equipos deportivos, etc.).
- ↪ Diferencias de preferencias con respecto a los juegos.
- ↪ Diferencias de valores y creencias.
- ↪ En el caso de discordancia entre padres y autoridades del establecimiento educativo al que concurren los hijos.
- ↪ Cuando existe un abuso del poder que se manifiesta en el caso de niños con problemas, o de niños que requieren una atención y educación especiales. Muchas veces estos niños, que representan un problema para el colegio, no desarrollan sus recursos al máximo porque los padres tienen poca información acerca de sus derechos y no pelean por ellos.
- ↪ Cuando hay autoritarismo del sistema escolar y el desconocimiento de los padres en cuanto a sus derechos.
- ↪ La escuela no ha ofrecido servicios relacionados, como transporte y trabajo social.
- ↪ Cuando los padres no están de acuerdo con el diagnóstico de la escuela respecto al problema educativo de su hijo.
- ↪ Cuando el colegio desea expulsar a un estudiante de educación por mala conducta”.

Cada uno de los conflictos antes mencionados se deben contextualizar al nivel educativo que corresponde, ya sea primaria, pre-media, media o universidad, ya que existirán conflictos que solamente se perciban en un nivel educativo pero no en otro o bien puede que existan conflictos que se maximicen más en un nivel educativo que en otro. Cuando se hace énfasis al escenario universitario se debe tener en cuenta que las personas son adultas, mayores de edad y con criterio formado, por lo que son dueñas de sus actuaciones como de sus decisiones, por lo que de llegarse a concretizar un acuerdo de mediación, se debe cumplir a cabalidad, ya que de lo contrario se pudiesen tener consecuencias negativas e incluso puede dar pie al comienzo de un proceso sancionatorio.

Cabe destacar que uno de los principales conflictos a nivel escolar que más se percibe es la mala interpretación en cualquier sentido, por lo que Godwin (2009, p. 74) señala al respecto que “una de las peores cosas en la vida es ser malinterpretados:

- ↪ Que alguien no entienda lo que queremos decir.
- ↪ Que alguien esté convencido de que nos comprende, pero nosotros sabemos que está muy equivocado.
- ↪ Que alguien nos “encasille” en una opinión de la que no podemos escapar.
- ↪ Que alguien nos atribuya algo que no dijimos”.

Sin bien dicha investigación va enfocada en que el mediador debe ser un profesional certificado, nada impide que conflictos que se puedan resolver entre pares también puedan ser gestionados por un mediador idóneo; por ende, “los tipos de problemas que pueden ser tratados por la mediación de pares incluyen:

- ↪ Ciertos tipos de intimidación
- ↪ Dificultades experimentadas en las relaciones con los demás (agresividad, ansiedad, etc.)

- ↪ Los rumores y los chismes
- ↪ El engaño y el robo
- ↪ Confrontaciones por un asunto específico
- ↪ El vandalismo
- ↪ Disputas en clases o en situaciones extracurriculares (programas sociales, partidos de fútbol, etc.)
- ↪ Agresiones leves
- ↪ Otros conflictos interpersonales” (Salcedo & Jennings, 2016, p. 62).

Sobre el particular, cuando se hace énfasis a algunos conflictos como robo o vandalismo no debe entenderse en el sentido propio de la palabra, ya que dichas acciones deben ser consideradas de leves a moderadas, ya que si son conductas graves o muy graves su competencia será de las autoridades educativas con su correspondiente aplicación del régimen disciplinario e incluso pueden pasar a una esfera de la jurisdicción penal.

Aunado a lo anterior, hay otros conflictos que pueden ser considerados candidatos para ser resueltos por la mediación educativa y son los siguientes:

- ↪ “Exclusión social. Cuando a otro escolar se le ignora, se le excluye o se le aísla. Lo que conocemos como la famosa ley del hielo, hacerlo parecer invisible.
- ↪ Acoso verbal. Cuando se realiza utilizando palabras de menosprecio, insultos, escarnios, burlas, faltas de respeto delante de otros, para hacerlo sentir mal frente al resto del grupo o con personas importantes para la víctima.
- ↪ Acoso psicológico. Se realizan conductas constantes de intimidación, amenazas, chantajes, manipulación, es una persecución que se torna cada vez mas amenazante incluso con causarle daño a él mismo, a su familia o a sus seres queridos.
- ↪ Acoso físico. Las conductas verbales se tornan en daños físicos, desde empujones, zarandeos, puntapiés, golpes” (Camargo Sánchez, 2014, pp. 36-37).

Además de los anteriores conflictos, también se pueden considerar para ser gestionados por la mediación educativa los siguientes: Dañar pertenencias personales de otro o del centro educativo (pintar paredes, puertas o ventanas), discriminación de cualquier tipo (por motivo de raza, sexo, orientación sexual, cultura, lengua, religión u otros), rivalidades para conquistar una persona, diferencias en relaciones de pareja (novios), impuntualidad o inasistencia constante de los estudiantes a clases, negarse a realizar una tarea en el aula, mascar chicle de forma inadecuada en el aula o en actividades formales, impedir el desarrollo de una clase por decir chistes o por hacer ruidos, vestirse de manera inadecuada, preguntar de manera insistente en las clases para que no avance el desarrollo del tema, realizar gestos inadecuados, emitir comentarios que ofendan directa o indirectamente una persona, desafiar la autoridad en el aula o del propio centro educativo, desordenar o dejar tirada algunas cosas, imponer una persona su autoridad sobre otra o bien obligar a alguien a realizar algo que no quiere, utilizar aparatos tecnológicos en clases o en determinadas actividades que está prohibido su uso, entre otros.

6.2.5. Recomendación de Conflictos Escolares No Mediables.

Así como se sugiere mediar algunos conflictos escolares también es recomendable que determinados conflictos sean de la competencia de las autoridades educativas. De allí que, los ilustres autores Gorgón Gómez & Steele Garza (2016, p. 131) consideren que hay conflictos que deben evitar ser objeto de la mediación educativa o bien situaciones que se infieren no van con los fines de la mediación y son los siguientes:

- ✦ “Cuando los actos que motivan el conflicto son violatorios de las normas que regulan el plantel educativo por acciones o conductas graves (armas, drogas o hechos delictivos, es decir, que vayan en contra del orden público).
- ✦ Cuando los participantes no sean parte del conflicto.
- ✦ Cuando se pretende utilizar la mediación para fines distintos al acuerdo, por ejemplo, sentar un precedente del conflicto para trasladarlo a otra instancia.

- ↪ Cuando existe un desequilibrio de poder entre los participantes a causa de miedo, temor o angustia entre uno y otro.
- ↪ Cuando se detecta que se está poniendo en peligro la integridad física o psíquica de alguna de las partes.
- ↪ Cuando es evidente que ninguna de las partes tiene interés en llegar a un acuerdo.
- ↪ Cuando el conflicto acaba de suceder o es muy reciente.”

En este orden de ideas, García Costoya (2004, pp. 37-38) es de la opinión que hay conflictos que no debieran ser considerados para ser sometidos al proceso de mediación educativa e incluso circunstancias que impiden que la mediación educativa se lleve a cabo y son:

- ↪ “Las partes no desean ir a mediación.
- ↪ Los casos ya fueron mediados y no se cumplió con lo pactado.
- ↪ Hay amenazas graves.
- ↪ Falta confianza y credibilidad en el espacio de la mediación.
- ↪ El hecho afecta a más personas en forma directa y no han sido convocadas.
- ↪ Existan hechos graves que pongan en peligro la integridad física o psíquica de las personas (vulneración grave de derechos).
- ↪ El objeto de la mediación no dependa de la disposición o disponibilidad de las partes.
- ↪ La situación implica cuestiones relacionadas con armas, drogas o hechos delictivos en general”.

Además, hay estudiosos del tema que recomiendan que en determinadas situaciones no resulta efectiva la mediación educativa y señalan ejemplos concretos como:

- ↪ “No hay ningún asunto negociable.
- ↪ Cuando el asunto es frívolo u oportunista.
- ↪ Cuando requiere de una decisión jurídica.

- ↗ Cuando se ha llegado a un punto imposible de controlar.
- ↗ Cuando una de las partes actúa con mala fe y no se puede alcanzar un acuerdo.
- ↗ Cuando se teme que el conflicto degenera en violencia” (Carnegie, 2013, p. 37).

Se debe tener presente que la mediación educativa no es una receta mágica para solucionar todos los conflictos que converjan en un centro educativo. De allí que, “otro ejemplo en que no se debe proponer la mediación como instancia para la resolución de un conflicto entre estudiantes es cuando la institución educativa desea establecer otro tipo de procedimiento o sentar otro precedente” (García Costoya, 2004, p. 38) para que así exista certeza del castigo o mandar un mensaje a los miembros de la comunidad educativa que determinadas conductas o acciones que pueden ser consideradas conflictos escolares no van a ser toleradas y serán sometidas a un proceso sancionador para que no se vuelvan a repetir porque no encajan con los fines de la educación que se han trazado.

6.3 Modelos de Mediación que Promueven la Pacificación.

Con el pasar de los años estudiosos de la mediación han elaborado lo que se conoce como modelos de mediación y otros le han denominado teorías de la mediación. Incluso, otra parte de la doctrina lo designa con el nombre de escuelas. Tanto es así que cada modelo de mediación tiene sus propios objetivos, bases, métodos, técnicas, características y elementos que lo identifican aunque todos se refieren a la gestión efectiva del conflicto.

Al tenor de lo anterior, se debe indicar que “existen diversas doctrinas de mediación que tratan de impulsar dicho método alternativo, poniendo atención en aspectos particulares o utilizando herramientas específicas. Es importante conocerlas, así como entender sus particularidades y objetivos esenciales teniendo como meta mayor lograr el equilibrio y la paz perdida entre las partes” (Pérez Saucedo, 2015a, p. 110). En todo caso dichos modelos permiten que haya una nutrida variedad de aspectos relacionados a la mediación que hacen eficaz dicho método alternativo y que incluso dependiendo de los conflictos que se

vayan a mediar, se opte o se incline más por un modelo que por otro, como también se pueden tomar elementos de los diversos modelos para lograr resultados óptimos.

Sobre dicho tema y aplicado a contextos educativos se puede mencionar que “habrá tantos modelos de mediación escolar como escuelas, y de lo que se trata es de adecuar los unos a las otras. La escuela condiciona la aplicación de la mediación escolar, y la mediación escolar cambia a la escuela. Un análisis cuidadoso de esta relación de reciprocidad resulta esencial para el éxito de cualquier iniciativa que pretenda introducir la mediación en la escuela” (Schvarstein, 2004, p. 7). En todo caso, la mediación educativa sería una herramienta fundamental en cualquier centro educativo para que el proceso de enseñanza y aprendizaje se desarrolle de manera normal, se logre una sana convivencia y por ende, la construcción de una cultura de paz, ya que dicho panorama debe enfocarse en la formación integral de los estudiantes.

Una parte considerable de la doctrina ha aceptado tres modelos tradicionales de mediación pero con el pasar de los años han surgidos otros con ingredientes particulares. A continuación se hará énfasis a los tres modelos más conocidos que son:

➤ ***Modelo Teórico de Harvard (lineal).***

También se le conoce como modelo de solución de problemas o modelo directivo y tiene su origen en Estados Unidos para la década de 1970 en la Universidad de Harvard. Sus autores o creadores son Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton.

Dicho “modelo separa el proceso en dos grandes esferas: el problema y el método; hace también que tanto las partes en conflicto como el negociador que asiste o mediador consideren algunos aspectos importantes como hacer que logren las mejores alternativas de acuerdo negociado, analizar qué sucedería si una de las partes no entra en el juego o juega sucio. Parte de tres premisas: conducir a un acuerdo sensato si éste es posible, ser

eficiente y mejorar o al menos no deteriorar la relación entre las partes” (Quiroz Colossio, 2015, pp. 97-98).

En este orden de ideas, Sánchez García (2019, p. 37) hace énfasis a los principales elementos de dicho modelo y señala los siguientes:

- ↪ “Visión: las partes entran en una negociación colaborativa a efecto de alcanzar satisfacción mediante el acuerdo.
- ↪ Operatividad: separa a las personas del problema, se centra en los intereses y deja a un lado las posiciones, diseños de soluciones de mutuo beneficio (Win/Win) e insistir en criterios objetivos.
- ↪ Elemento Clave: conseguir el acuerdo por el acuerdo mismo”.

El Modelo de Harvard tiene un enfoque hacia el lograr un acuerdo e incluso converge dentro del mismo el uso de la negociación para alcanzar dicho fin; aunque se debe considerar que si un proceso de mediación no termina con un acuerdo, esto no quiere decir que ha sido un fracaso, porque hay otros beneficios colaterales que se obtienen con el simple hecho de que los mediados hayan tenido ese interés de acercarse y dialogar.

↪ **Modelo Transformativo.**

Este modelo surge en Estados Unidos a finales de la década de 1970 donde se consideró que la mediación podía ser útil para solucionar algunos conflictos, en especial en el ámbito laboral. Debido a su eficacia la mediación se siguió utilizando para solucionar conflictos urbanos, por lo que se continuó aplicando en otros tipos de conflictos como los educativos, penitenciarios, hospitalarios, comunitarios, entre otros. Sus creadores o autores son Robert A. Baruch Bush y Joseph P. Folger.

Se puede destacar sobre el particular que son “los objetivos de este modelo: revalorización y reconocimiento. Ambos términos están relacionados con el concepto de éxito que, para

la mediación transformativa se alcanza cuando las partes experimentan cambios que las mejoran como personas, a diferencia de otros modelos en los que el éxito se basa en ganar al otro, el lograr un acuerdo o quedar satisfecho” (Quiroz Colossio, 2015, pp. 100-101).

En este hilo de pensamiento, Sánchez García (2019, p. 37) hace énfasis a los principales elementos de dicho modelo y establece lo siguiente:

- ↪ “Visión: Transformar el conflicto, transfigurando la situación personal del individuo.
- ↪ Operatividad: actúa mediante el empowerment, de manera que se fortalezca al participante de una situación de conflicto.
- ↪ Elemento Clave: su foco de atención es la interacción personal de los conflictos, dejando de lado al acuerdo”.

Se puede resaltar entonces que “este modelo es lo opuesto al modelo de Harvard porque no se centra en el logro del acuerdo sino en la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes” (Peña Gonzáles, 2019a, p. 104). Ambos modelos son muy importantes como interesantes al momento de aplicar la mediación pero cada mediador y dependiendo de cada conflicto se podrá elegir cuál modelo le sea más útil de implementar.

↪ **Modelo Circular Narrativo.**

El modelo surge en la década de 1990 y su creadora es Sara Cobb aunque la doctrina mayoritaria considera que Mariné Suárez ha sido una gran impulsora del mismo con el pasar del tiempo e incluso ha añadido algunos elementos que robustecen dicho modelo.

Lo más relevante de dicho modelo es que “se fundamenta en la comunicación circular, entendida como un todo que contiene a todas las partes en conflicto. Toma en cuenta el lenguaje digital, que es el contenido y el analógico, en donde considera la comunicación corporal. Cobb parte del axioma de que las partes no pueden no comunicarse... La meta de este modelo es fomentar la reflexión sobre las historias, cambiar su significado,

transformarla en una historia alternativa y lograr un acuerdo” (Quiroz Colossio, 2015, pp. 104-105).

Al respecto, Sánchez García (2019, p. 37) hace énfasis en los principales elementos de dicho modelo y manifiesta lo siguiente:

- ⇒ “Visión: radica en la necesidad de cambiar la historia que las partes tienen cuando llegan a la mediación para construir una nueva.
- ⇒ Operatividad: mediante la aplicación de preguntas circulares. Estas preguntas tienen como fin que una persona asuma la postura de la otra, generando interconexión (Suárez, 2010).
- ⇒ Elemento Clave: la comunicación es el pilar principal que vincula a dos o más personas mediante los mensajes que se transmiten, lo que permite establecer una causalidad de tipo circular”.

También se puede destacar que “este modelo parte de la premisa que la comunicación sea entendida como un todo en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y del gestual; no hay para este modelo una sola causa del conflicto, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta” (Peña Gonzáles, 2019a, p. 105).

En resumen, cada uno de los tres modelos antes señalados tiene su propio enfoque sobre la dinámica de la mediación y “la forma habitual de contemplar este proceso se sitúa en la forma en que se estructura este marco procesal: (a) como un problema para resolver (modelo de Harvard), (b) como una oportunidad de cambiar la relación entre las partes (modelo transformativo), (c) como una dinámica de cambio intra e interpersonal (modelo narrativo o sistémico)” (Casanovas, 2014, p. 418). Incluso, en cada centro de mediación se pueden considerar los aportes más significativos de cada modelo para llevarlo a la práctica en cada sesión de mediación que se realice y así también cada mediador puede inclinarse

por un modelo o por otro, pero al final del camino lo que se busca lograr es que se gestione efectivamente el conflicto para alcanzar una paz social.

En definitiva para tener una mejor comprensión de cada uno de los modelos de mediación y sus principales particularidades, se muestra la siguiente tabla:

Tabla N°3. Modelos de Mediación y Principales Particularidades.

	Escuela de Harvard	Escuela Transformativa	Escuela Circular - Narrativa
Objetivos	Llegar acuerdos	Mejorar la relación	Cambio de narrativa y llegar acuerdos.
Proceso metodológico	Muy estructurado	Flexible	Flexible (sesiones individuales y conjuntas)
Técnicas	Mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN)	<ul style="list-style-type: none"> • Empowerment • Reconocimiento • Circularidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Descontextualiza a la persona del problema. • Acuerdos. • Cambio de Narrativas. • Circularidad. • Connotación positiva.
Escuela centrada en la consecución de los siguientes objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Separa a la persona del problema. • Busca intereses comunes entre las partes. • Usa criterios objetivos. • Exploración de posibles opciones. • Mejora de la relación desde la experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la relación desde criterios de legitimidad. • Utiliza el empowerment y la revaloración. 	<ul style="list-style-type: none"> • MAAN. • Mejora de la relación desde el cambio de narrativas.
Aspectos diferenciadores	El problema es la falta de acuerdo.	<ul style="list-style-type: none"> • No persigue conseguir un acuerdo. • El conflicto es una oportunidad para cambiar. 	<ul style="list-style-type: none"> • El conflicto es natural. • La intervención se centra en las disputas no en el conflicto.

Fuente: Elaborada por: Munuera Gómez, 2019, p. 142.

Adicional a lo antes mencionado, con el pasar de los años se han elaborado otros modelos de mediación teniendo como base los tres modelos tradicionales. Por tanto, entre otros modelos de mediación se pueden destacar los siguientes:

↪ ***Modelo de Mediación de Québec.***

Se resalta que “uno de sus creadores es el trabajador social John Haignes quien al asociarse con un abogado especialista en temas familiares buscó que las separaciones no tuvieran efectos negativos sobre los hijos, mientras que los padres podrían continuar sus responsabilidades sin problemas. El objetivo primordial del modelo es lograr que la familia recupere el equilibrio para que desempeñe sus funciones propias. El grupo familiar va comprendiendo su nueva realidad generando pautas de comportamiento y estructuras de organización diferentes en razón de su actual contexto” (Alliende Luco, 2002, pp. 33-34 citado por Pérez Saucedo, 2011, pp. 73).

Este modelo se tiende más a practicarlo en la mediación familiar, es decir, para solucionar conflictos en contextos familiares que son muy delicados porque se ventila situaciones privadas del seno familiar, por lo que el mediador debe ser muy prudente en sus actuaciones.

En este hilo de ideas, dicho modelo considera que el proceso de mediación para que sea efectivo se divide en tres etapas que son las siguientes:

- “a) Evaluación: Las partes involucradas expresan su experiencia del conflicto y conocen la visión de las otras partes;
- b) Negociación: Se buscan las necesidades de cada individuo, trabajando diferentes alternativas de solución, se evalúan y se elige la más satisfactoria;
- c) Acuerdo: Se redactan los puntos elegidos como la posible solución del conflicto, estos acuerdos se traducen a documentos legales” (Alliende Luco, 2002, pp. 33-34 citado por Pérez Saucedo, 2011, pp. 73).

↪ **Modelo Socio-Restaurativo de Mediación.**

Este modelo de mediación hace hincapié en un “proceso de aprendizaje humano basado en la empatía y el reconocimiento del otro (Aprender con y para el otro). Se pretende evitar las especulaciones y centrar el objetivo en el dialogar para la comprensión humana del por qué, para qué y en qué contexto se dice, se hace, no se dice o no se hace tal o cual cosa... Las metas: Derecho al reconocimiento de la capacidad del hombre para resolver sus propios conflictos de la manera más conveniente para todos; restaurar las relaciones fracturadas por el conflicto; contemplación de nuestro mundo y el mundo del otro; construcción de las paces” (Pastrana Aguirre, 2013, pp. 119-120).

Se puede inferir que dicho modelo de mediación se centra en mejorar las relaciones entre las partes involucradas en el conflicto y que además cada parte considere la opinión como el sentir del otro porque son seres humanos que conviven en un contexto social.

↪ **Modelo Apreciativo.**

Se puede destacar que “este modelo se fundamenta en la teoría apreciativa que tiene como fin humanizar los procesos sistemáticos a través del consenso denominado «diálogos apreciativos», es recurrente en los conflictos de empresa ya que ve a la persona y a la empresa como un reto constante ya que procura despertar el espíritu imaginativo para cambiar la perspectiva de la organización; el diálogo enfocado a cambiar la apatía por la acción; pretende alentar la innovación, el cambio y la mejora organizacional; se centra en crear nuevas creencias, saberes y prácticas culturales y comunicacionales; considera que la verdad no es un patrimonio individual sino colectivo; y genera la inclusión de todas las personas implicadas en los procesos organizativos” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 169).

Se deduce que dicho modelo se enfoca en la solución de los conflictos organizacionales que existen en una empresa y se aspira a que el conflicto se perciba como una manera de

transformar de manera positiva dicha organización porque se busca que se genere un cambio positivo pero de manera mancomunada.

↪ **Método Asociativo.**

El modelo surge para el año 2010 y sus creadores son Jorge Pesqueira y Amalia Ortiz Aub.

En este sentido se ha comentado que “este modelo, que es ambicioso y extenso, se fundamenta en la filosofía existencialista (Nietzsche y de Mx Scheler) y en la psicología humanista, la comunicación y el derecho, porque persigue la comprensión de cualidades y valores y el desarrollo de habilidades para facilitar el diálogo y convivir en armonía, pero bajo la premisa de que cada ser humano con la autonomía de su voluntad, decidirá actuar y relacionarse de forma armónica, fraterna, solidaria, empática, amorosa con las personas que le rodean, para propiciar resolución de conflictos mutuamente benéfica, comunidades pacíficas, respeto a la dignidad y derechos de las personas” (Quiroz Colossio, 2015, pp. 109-111).

Aunado a lo anterior se puede agregar que “tiene su fundamento en los diálogos asociativos, bajo un cambio de percepción de la realidad y reformulación de una actitud de encuentro. Tiene como fin último una visión de futuro honesta, un destino creativo y con oportunidades. Alienta el debate constructivo; entiende a la asociación en función de una relación unificadora, donde se va de lo singular a lo plural; se pasa del yo al tú y el nosotros; es ir al encuentro para transitar con el otro; se enfoca en la confianza mutua y la transparencia individual; comunica visiones, expectativas, aclara malos entendidos y diseña nuevos significantes” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 169).

En síntesis el modelo asociativo se enfoca en que las partes intervinientes comprendan que es mejor hablar en plural “nosotros” y de esta manera se van estrechando las relaciones en aras de alcanzar una solución que beneficie a todos.

Sobre los modelos de mediación se ha pronunciado el ilustre estudioso Gorjón (2015, p. 21) al considerar que “los modelos más representativos en el periplo de la impetración de la justicia, son el modelo transformativo, el modelo circular narrativo, el modelo apreciativo (Novel Martí, 2010) y recientemente el modelo asociativo (Pesqueira Leal & Ortiz Abud, 2010), todos ellos procurando solucionar el conflicto desde diversas perspectivas, entendiendo el origen del conflicto con vocaciones diferentes y en consecuencia su solución, al grado que han influenciado las normativas actuales”.

Desde luego que cada modelo de mediación, tanto los tradicionales como los que han surgido en los últimos años, robustecen dicho método alternativo de solución de conflictos y le permite tener una fundamentación más sólida para considerar que antes de someter cualquier conflicto a los tribunales de justicia o a un proceso disciplinario, una vía tanto preventiva como pacífica para gestionar dichos conflictos es la mediación.

Además es importante considerar que “resulta evidente que cada proceso de mediación es, en cierto modo, único, por lo que cualquier generalización sobre su estructura puede inducir la creencia de que existe un patrón único de actuación, cuando realmente no es así” (Alcover De La Hera, 2006, p. 7), ya que los modelos de mediación hacen que dicho proceso sea dinámico como diverso para que se pueda dar un mejor tratamiento a los conflictos y así tener resultados positivos para que las partes se sientan satisfechas.

De allí que “los modelos han aplicado modificaciones, cambios y mezclas interesantes, por ello, aunque una persona o un centro de mediación se defina en relación con uno de estos modelos, esto no excluye el uso de herramientas de apoyo de las demás escuelas. Ahora bien, las tres escuelas y sus modificaciones tienen, según el punto de vista, ventajas y desventajas toda vez que la valoración de las escuelas varía según el tipo de conflicto y su contexto” (Bardales Lazcano, 2017, p. 108), pero hay que aclarar que los tres modelos tradicionales de mediación no son los únicos que existen sino que también hay que considerar los otros modelos que con el pasar del tiempo han tenido gran acogida en la

solución de los conflictos y esto permite que la mediación se enriquezca en cuanto a su contenido como en su estudio para así consolidarse en una herramienta eficaz para gestionar conflictos en múltiples contextos porque la misma es innovadora.

6.4 Teorías del Aprendizaje Relacionadas con la Mediación Educativa.

La mediación puede ser aplicada en diferentes contextos y uno de ellos es en la esfera educativa, la cual tiene características muy particulares para que se lleve a cabo dicho proceso debido a las partes involucradas, los tipos de conflictos y sobretodo que el centro educativo tiene como fin la formación integral de los estudiantes.

En esta línea de pensamiento hay una relación entre las teorías del aprendizaje con la mediación educativa porque durante el desarrollo de las sesiones el mediador tiene que tener conocimiento sobre la dinámica del proceso de enseñanza y aprendizaje, como de la interacción que se da entre los miembros en los centros educativos para poder canalizar los conflictos de una manera efectiva.

Cabe recalcar entonces que “en la actualidad se reconocen por lo menos, diez teorías principales que tratan de explicar el aprendizaje; las que sin embargo, se pueden agrupar en dos grandes campos.

1. Teorías conductivistas y neoconductivistas.
2. Teorías cognoscitivistas o cognitivas” (Universidad de Panamá, 2008, p. 39).

Dichas teorías simplificadas en dos grandes áreas se refieren, la primera, al comportamiento que se espera lograr de los estudiantes cumpliendo determinados parámetros de reforzamiento, mientras que la segunda hace énfasis en que el aprendizaje debe basarse en las competencias o determinados conocimientos que debe demostrar el estudiante en el aula de clases que les servirá para enfrentar tanto un campo laboral como la vida misma.

Ampliando dicha temática se puede indicar que “en la perspectiva conductista se agrupa las explicaciones de que toda conducta se considera compuesta por actos más simples cuyo dominio es necesario y hasta suficiente para la conducta total. Estas teorías reconocen exclusivamente elementos observables y medibles de la conducta descartando los conceptos abstractos intrínsecos al sujeto. Las teorías conductistas conciben el aprendizaje como una cuestión de formación de hábitos, entendiéndose por tales, el vínculo que relacione la sensación (estímulo) con elementos de la conducta (respuesta). Estas teorías consideran que la mayor parte de la conducta humana es aprendida y por lo tanto susceptible de ser modificada mediante técnicas adecuadas. El principio básico es el principio del refuerzo que puede ser positivo, negativo, no refuerzo y el castigo” (Universidad de Panamá, 2008, p. 40).

Por consiguiente, los principales aportes a las teorías conductivistas fueron realizados por: I.P. Pavlov, V. Betcherev, Sechenov, Guthrie, J.B. Watson, E.L. Thorndike, B.F. Skinner, entre otros.

En este orden de ideas, “la perspectiva cognoscitivista que sostiene que el ser humano es activo en lo que se refiere a la búsqueda y construcción del conocimiento. Según este enfoque, las personas desarrollan estructuras cognitivas o constructivas con los cuales procesan los datos del entorno para darles un significado personal, un orden propio razonable en respuesta a las condiciones del medio. El aprendizaje es básicamente un proceso de comprensión de integración, de interacción entre el sujeto y el medio de asimilación y acomodación. La capacidad que tiene el sujeto de pensar de percibir y relacionar hechos e ideas es determinante en el aprendizaje” (Universidad de Panamá, 2008, p. 40).

Por lo que las ideas más importantes que sustentan las teorías cognoscitivistas las realizaron: L.S. Vigotski, J. Piaget, R.M. Gagné, J.S. Bruner, D.P. Ausbel, A. Bandura, G.A. Kelly, entre otros.

La mediación educativa tiene mucha correlación con las teorías cognoscitivistas porque los estudiantes tienen que tener la capacidad de resolver sus propios conflictos de una manera voluntaria como pacífica, lógico con la ayuda de una tercera persona (mediador), por lo que construyen sus propias experiencias; mientras que el proceso sancionatorio guarda más relación con las teorías conductivistas porque al existir un conflicto a los estudiantes se les refuerza con castigo respecto a que esa conducta no es correcta y debe evitarse.

En adición a lo anterior, el Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el Siglo XXI (Comisión Jaques Delors) de 1996 establece cuatro aprendizajes o pilares del conocimiento que se deben considerar en un centro educativo, que incluye también a las universidades y son:

- ↪ *“Aprender a conocer:* Adquirir los instrumentos que permitan al sujeto comprender el mundo que le rodea. Esto supone aprender a aprender, cultivar la memoria selectiva y la combinación de lo concreto y lo abstracto, de lo deductivo e inductivo.
- ↪ *Aprender a hacer:* ... El aprender a hacer es la capacidad para poder influir sobre el propio entorno, la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos.
- ↪ *Aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás:* ... éste y el siguiente tienen una relación directa con aspectos sociales y afectivos. Aprender a conocer y a hacer se lleva a cabo en colectividad...

Se trata de participar y cooperar con los demás en las distintas actividades humanas, respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz. Expone Delors la importancia de enseñar la no violencia en las escuelas y lleva a cabo dos

propuestas: el descubrimiento gradual del otro y la participación en proyectos comunes. Consiste en una tarea ardua a la que poco contribuye el espíritu de competencia que existe en la sociedad.

✦ *Aprender a ser*: Este pilar recoge las influencias de los tres pilares anteriores, se unen así cuerpo, mente, inteligencia, sensibilidad, etc. A través de la educación las personas deberán poseer un pensamiento autónomo y crítico, así como un juicio propio ante las cosas. Aspectos como la imaginación y la creatividad cobran especial relevancia en este pilar, cuyo fin último es el desarrollo completo del hombre” (Pantoja Vallejo, 2005, pp. 10-11).

Considerando que hay cuatros aprendizajes o pilares de la educación, aquel que tiene relación directa con la implementación de un programa de mediación educativa en una universidad o cualquier centro educativo es el “aprender a vivir juntos” o “aprender a convivir juntos” porque de la interacción que tienen los miembros de la comunidad educativa van a surgir conflictos y la propia existencia de dichos conflictos forma parte de esa relación entre dichos miembros, por lo que su gestión efectiva requerirá de herramientas como la mediación para solucionar los mismos de manera preventiva como pacífica y así se pueda construir una cultura de paz.

A su vez, el “aprender a convivir y vivir juntos lleva consigo un conjunto de aprendizajes que se vincula con el desarrollo de habilidades sociales, competencias ciudadanas involucradas al ejercicio de los derechos humanos y a la construcción colectiva de la paz social” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 11), pero dichas habilidades no solamente se pueden adquirir dentro de un salón de clases sino también de la solución pacífica de un conflicto, ya que durante el desarrollo del proceso de mediación educativa los mediados van a adquirir diversas habilidades que les serán de gran utilidad para su vida tanto personal como profesional.

Es así que “la mediación como herramienta de convivencia, está logrando en estos últimos años resultados satisfactorios. Es necesario promover “el aprender a vivir juntos”, las relaciones positivas con los otros, el diálogo como vía de resolución de conflictos; sólo de esta manera se puede decir que se educa de una forma completa a los individuos para vivir en una sociedad plenamente democrática” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 57), ya que en algunos centros educativos, incluyendo universidades, no se contempla en su malla curricular asignaturas sobre gestión de conflictos o de métodos alternos de solución de conflictos, por lo que la mediación educativa es un excelente escenario para que los miembros de la comunidad educativa aprendan, comprendan, resuelvan y adquieran nuevas ideas como experiencias que son parte de su formación como persona.

Con el objeto de aportar otras ideas sobre los cuatro pilares de la educación, se puede considerar que existen tres áreas de competencias en el proceso del aprendizaje que son:

- ✦ *Cognitiva*: Fundamentadas principalmente en conocimientos disciplinarios: saber comprender, analizar y tratar información relevante; relacionar o sintetizar un determinado conocimiento, fenómeno o sistema. En este rubro de aprendizajes conceptuales, se incluye el aprendizaje de datos, conceptos, principios y leyes.
- ✦ *Procedimentales*: Fundamentadas principalmente en la integración de las acciones prácticas; saber cómo proceder en situaciones (profesionales) determinadas; elaborar proyectos; operar sistemas tecnológicos físicos, informáticos o sociales. Los aprendizajes procedimentales, se refieren a la adquisición o perfeccionamiento de habilidades, técnicas, destrezas motrices e intelectuales que permiten aplicar los conocimientos.
- ✦ *Interpersonales/Valóricas/Actitudinales*: Permiten cooperar con otros en función de un objetivo común, saber comportarse en situaciones diversas, participar y comprometerse, saber percibir situaciones. En cuanto a aprendizajes actitudinales,

se puede señalar que este es uno de los aspectos sobre los cuales se está insistiendo más frente a la crisis social, el aumento de los problemas, la necesidad de mayor respeto, tolerancia, responsabilidad, y otros” (Ministerio de Educación de Panamá, 2012, pp. 28-29).

Estas tres áreas de competencias en el proceso del aprendizaje van de la mano con la mediación educativa porque al existir un conflicto en la comunidad educativa y si el mismo se gestiona por ésta vía, los mediados tienen que comprender en qué consiste dicho método alternativo (área cognitiva), además el desarrollo de la mediación con sus respectivas etapas o fases genera la participación de los mediados como protagonistas principales (área procedimental) y al finalizar la mediación ya se con o sin acuerdo, las partes han adquirido un cúmulo de experiencias que transforman su forma de pensar como de actuar de manera positiva (área valorativa o actitudinal).

En este hilo de ideas, a partir del origen de las tres áreas de competencias del aprendizaje en correlación con los pilares de la educación, se pueden identificar también tres tipos de competencias que son: Básicas, genéricas y específicas.

- 1) “La competencia básica es estrictamente necesaria para poder realizar, con éxito, futuros aprendizajes importantes. Esta competencia debe ser necesariamente lograda por el alumno para poder asumir sin problema otros aprendizajes, nuevos para él” (Roegiers, 2001, p. 74 citado por Ministerio de Educación de Panamá, 2012, p. 29).
- 2) Las competencias genéricas son “necesarias para el desempeño de numerosas tareas. Incluyen la mayoría de las competencias básicas y están relacionadas con la comunicación de ideas, el manejo de información, la solución de problemas, el trabajo en equipo (análisis, planeación, interpretación, negociación)” (Ministerio de Educación de Panamá, 2012, p. 32).

3) Las competencias específicas “son los comportamientos observables que se relacionan directamente con la utilización de conceptos, teorías o habilidades propias de la titulación. Es decir, son los conceptos, teorías, conocimientos instrumentales, habilidades de investigación, formas de aplicación o estilos de trabajo que definen a una disciplina concreta (Español, Matemática, Ciencias, Historia, Física, etc.) y que resultan necesarios para dominar y tener un conocimiento adecuado de la misma y para poder desarrollar de modo satisfactorio un trabajo relacionado con ella. (UAB, 2011 citado por Ministerio de Educación de Panamá, 2012, p. 32).

De los tres tipos de competencias la que más guarda relación con la mediación educativa es la competencia genérica porque se refiere al conocimiento que deben demostrar los estudiantes en la solución de conflictos, no solamente de números o casos académicos, sino también que se extiende a la gestión efectiva de los conflictos reales que pueden surgir en su vida escolar y una vía apropiada para aprender como demostrar la resolución de los mismos es a través de la mediación educativa.

En definitiva, como los centros educativos se enfocan principalmente en la formación integral de los estudiantes “se debe contar con un modelo educativo en el cual el proceso de enseñanza aprendizaje les proporcione un mayor número de herramientas emocionales y desarrollo en ellos las competencias necesarias para su vida personal, académica y en un futuro laboral, pero también se requiere trabajar el aspecto humano de forma más profunda que les permita generar un nuevo esquema de valores y un mayor control de sus emociones, de resolución de problemas y de sanación de heridas” (Camargo Sánchez, 2014, p. 125). Por tal motivo, dicho modelo educativo debe tener en cuenta la implementación de la mediación educativa que es una herramienta eficaz para que el proceso educativo cumpla su misión y representa un valor agregado a la formación holística de los estudiantes en una sociedad de grandes cambios donde los conflictos están presentes no solamente en

los contextos educativos sino también en otros ámbitos de la vida, donde dichos estudiantes replicarán lo aprendido en mediación para solucionar esos otros conflictos.

CAPÍTULO 7.- HABILIDADES QUE SE ADQUIEREN CON LA MEDIACIÓN EDUCATIVA.

Durante el desarrollo del proceso de mediación educativa se pueden adquirir diversos aprendizajes y que incluso algunos de ellos son habilidades que le quedan para toda la vida a los mediados, ya que se interactúa de una manera natural y donde el mediador será un orientador para que se solucione el conflicto de la mejor manera posible.

De modo similar, “estamos convencidos de que la introducción de mediación en las escuelas, en tanto que favorecen espacios de escucha y ofrecen la construcción de habilidades para “poner en palabras” lo que sienten, puede contribuir a mejorar el clima escolar y actuar sobre aquel ámbito que les es propio” (Calvo Pereira & De Rueda Santiago, 2010, p. 101). Por tanto, los estudiantes no solamente adquieren conocimientos en un aula de clases sino que también una sala de mediación es el lugar ideal para que se aprenda a gestionar adecuadamente los conflictos como además se logren competencias al respecto.

7.1 Concepto de Habilidades o Competencias.

En esta investigación se considerará como sinónimos los términos de habilidades y de competencias porque casi significan lo mismo y en ese sentido, una competencia se puede definir como “un saber actuar en situación; es la posibilidad de movilizar un conjunto integrado de recursos (saber, saber hacer y saber ser) para resolver una situación-problema en un contexto dado utilizando recursos propios y del entorno” (Hawes & Troncoso, 2007 citado por el Ministerio de Educación de Panamá, 2012, p. 27).

De igual forma se puede entender por competencia que “es un saber hacer, es decir, como un conjunto de capacidades complejas, que permiten a las personas actuar con eficiencia en los distintos ámbitos de su vida cotidiana y resolver allí situaciones problemáticas reales, utilizando recursos propios y del entorno” (Universidad de Panamá, 2008, p. 102).

En este hilo de ideas, “la competencia implica una situación que involucra diferentes dimensiones: cognitiva, procedimental, afectiva, interpersonal y valorativa. Al hacerlo, el sujeto pone en juego sus recursos personales, colectivos (redes) y contextuales en el desempeño de una tarea. Debe señalarse que no existen las competencias independientes de las personas” (Hawes & Troncoso, 2007 citado por Ministerio de Educación de Panamá, 2012, p. 27). Por ende, la habilidad o competencia se debe comprender, para así proceder a practicarla y luego valorarla por lo que es un micro-proceso que debe concretizarse en un tiempo determinado y en la mediación educativa dicho micro-proceso va a ser guiado por el mediador en la o las sesiones de mediación, ya que con su formación como con su experiencia puede alcanzar dicha meta. Además, la adquisición de habilidades les permite a los mediados tener dichas herramientas para enfrentarse a situaciones complejas.

Por tal motivo, “los programas de formación en mediación deben construirse bajo el prisma del sistema de aprendizaje por competencias, competencias precisas para la intervención mediadora que será necesario identificar, clarificar, contrastar, agrupar y proponer para que sirvan de orientación en la planificación de las acciones formativas” (Iglesias Ortuño, Pastor Seller & Rondón García, 2017, p. 151). De allí, que se requiere que al implementar un programa de mediación educativa en un centro educativo el equipo coordinador tenga conocimiento sobre dicho método alternativo de solución de conflictos y más importante lo es, que el mediador posea los conocimientos en dicha área pero además debe conocer la dinámica del proceso de enseñanza y aprendizaje (tener formación en educación o docencia) para que sus objetivos se dirijan a solucionar el conflicto desde una perspectiva educativa pero que así se propicie una sana convivencia.

Se espera que las habilidades que se pretende que se adquieran por los mediados en el proceso de mediación sean de aquellas que perduran por largo tiempo en sus mentes, ya que la educación tiene como fin que los conocimientos adquiridos en las aulas de clases sean a largo plazo. Por consiguiente, “la mediación escolar se basa en la necesidad de

promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de habilidades para la vida, definidas como aquellas capacidades o aptitudes que permiten afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos de la vida cotidiana resolviendo los problemas que se presentan en la convivencia. En muchas escuelas se está implantando la mediación para promover la adquisición de habilidades en toda la comunidad educativa” (Álvarez Torres, Gil Vallejo & Morcillo Jiménez, 2013, p. 94), aunque se debe recalcar que el eje principal de un proceso educativo se enfoca en la formación integral de los estudiantes y es hacia ellos que se debe dirigir principalmente la adquisición de dichas habilidades.

Sin duda alguna “el sistema educativo debe llevar a cabo la implementación de herramientas que posibiliten a los estudiantes el desarrollo de habilidades para la solución de sus conflictos, ya que en la mayoría de los casos estos los resuelven por medio de violencia o evitación, ya que esta es la única manera que conocen de solucionar sus dificultades” (Páez Cala, Roncancio Menjura, Torres Padilla, Velásquez Martínez & González Londoño, 2013, p. 25). Se puede inferir entonces que la mediación educativa es una herramienta adecuada para la solución efectiva de conflictos escolares y más que hacer énfasis en la teoría lo que se busca es poner en práctica de manera inmediata un cúmulo de conocimientos que tal vez se encuentran escondidos en la mente de los estudiantes y que posteriormente se van a convertir en habilidades adquiridas para toda la vida; ya que participar en un proceso de mediación deja un impacto positivo en los mediados. A su vez, con la mediación se permite desaprender la agresividad como la violencia como formas inadecuadas de gestionar los conflictos por parte de los estudiantes.

En esta línea de pensamiento, se debe tener muy en cuenta que “la adquisición de las habilidades necesarias para la mediación a una edad temprana favorece el desarrollo del alumno y contribuye en el mediano y largo plazo a una mejora de nuestra sociedad. La mediación “construye convivencia” y, su práctica en la escuela constituye una forma de prevención de la violencia en otros ámbitos” (Ianni & Pérez, 1998 citado por Schvarstein, 2004, p. 12). De allí que los sistemas educativos de cada país deben tener como una

política educativa la implementación de la mediación educativa en todos los niveles educativos y además en las universidades la mediación educativa debe ser vista como un gran proyecto que fomente la solución de conflictos pero también que promueve una cultura de paz para beneficio de toda la comunidad.

Esto quiere expresar que “la necesidad de desarrollar programas dentro de las escuelas para resolver conflictos tendrá como consecuencia tomar conciencia de que manejar los conflictos es una habilidad esencial para una sociedad democrática” (Lungman, 1996, p. 12), ya que un proceso sancionatorio o disciplinario en algunas ocasiones no es el mejor escenario donde se promueve la adquisición de habilidades ni tampoco se percibe la práctica de la democracia, por lo que serán los reglamentos o protocolos de actuación los que determinarán los conflictos que pueden ser derivados a mediación y así los participantes en este método alternativo puedan adquirir dichas habilidades esenciales para su formación tanto profesional como para enfrentar situaciones complejas de su vida.

Vale la pena mencionar que “la formación de educandos desde la perspectiva de su inclusión social a futuro como adultos capaces de regular emociones representa la principal necesidad de adecuar constantemente los modelos educativos en virtud de insertar competencias y habilidades para la vida” (Cantú Leal & Vásquez Gutiérrez, 2019, p. 159), por lo que la mediación educativa juega un rol fundamental porque es promotora de la adquisición de dichas habilidades y le corresponde a cada centro educativo la implementación de dicho programa de mediación si se quiere alcanzar dicho fin porque también hay que enfocarse en el pilar educativo de “aprender a vivir juntos” que en muchas ocasiones se deja en un segundo plano.

En consecuencia “en las Universidades recae la formación de profesionistas en las diferentes disciplinas sin dejar a un lado la formación de personas que deben desarrollar habilidades para enfrentarse a situaciones que le permitan abrirse camino en la vida” (Herrera Martínez, 2015, p. 93) y es que un título universitario debe ir de la mano con la

adquisición de habilidades que le permita al futuro profesional superar obstáculos en su vida personal como laboral, ya que los conflictos aparecen en cualquier momento.

7.2 Clases de Habilidades.

En un proceso de mediación educativa se pueden adquirir diversas habilidades o competencias que les serán útiles a los mediados para toda la vida. Sin embargo, en esta investigación se han agrupado dichas habilidades en tres grupos para una mejor comprensión y que a su vez, son las habilidades que más se adquieren en una mediación.

7.2.1 Habilidades Comunicativas (Escuchar y Hablar).

Ante la presencia de un conflicto muchas personas se mantienen calladas e incluso no desean conversar con la otra persona sobre cómo solucionar el conflicto, ya que en algunas ocasiones se carece del conocimiento para gestionarlo de la mejor manera y en otras ocasiones por motivos de que las emociones nublan la mente de las personas que no los dejan ver más allá del horizonte, adoptándose de esta manera actitudes que en nada aportan para su solución y para entablar un diálogo sincero, es decir, hay un bloqueo.

De allí que, “el conflicto constituye una oportunidad para generar diferentes aprendizajes y desarrollar habilidades de diferentes tipos, entre ellas, comunicativas y mediadoras” (Bernal & Saker, 2013 citado por Martínez Ibáñez, 2018, p. 129). Además, hay que recordar que la comunicación es una acción que realizamos a diario en diversos ámbitos de la vida para socializar como para satisfacer las necesidades básicas. Por tanto, “el diálogo en la convivencia, también se enseña y se aprende en las organizaciones educativas por estar con relación a los otros” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 65).

En este hilo de ideas, “por comunicación entendemos el conjunto de palabras y gestos que utilizamos diariamente. A simple vista, estas parecen ser meras acciones y reacciones que, al ser examinadas de cerca, configuran un patrón complejo de comportamientos basados en actitudes, conocimientos, experiencias, estilo, personalidad, tareas desempeñadas,

lugares y muchas otras variables más” (Araujo Gallegos, 2005, p. 68). Por tanto, el ser humano por naturaleza es un ser comunicativo y expresa lo que siente de alguna manera.

A su vez, la comunicación verbal “viene a ser lo que decimos en forma oral a través de palabras u oraciones. Son el componente digital de la comunicación. Transmiten información relacionada con el contenido de la comunicación” (Peña Gonzáles, 2019b, p. 67). Por tal motivo, la comunicación es una pieza clave para el entendimiento entre dos o más personas especialmente cuando tengan opiniones encontradas e incluso “la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Uno de los aspectos fundamentales para lograr resolver un conflicto radica en la claridad de cómo se comunica y se escuchan las expectativas de resolución entre las partes (asertividad)” (Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 23).

En una sociedad tan convulsionada, acelerada y estresante en la que se vive actualmente “debemos romper las cadenas que atan nuestra ignorancia comunicativa y debemos empezar a conversar, mediante un diálogo empático: donde una persona hable razonadamente (no grite) y la otra escuche (no simplemente oiga); con ello, podemos lograr una comunicación que sienta las bases para un desarrollo en convivencia, motivados por la búsqueda de una cultura de paz” (Clare González-Revilla, 2016, p. 85). Es por ello, que cuando surge un conflicto algunas personas hablan y otras escuchan pero no se están prestando la atención suficiente para comprenderse ni tratar de buscar un punto de equilibrio que les permita avanzar en la posible solución de su diferencia.

Al tenor de lo anterior, “no cabe ninguna duda de que para que exista una comunicación fluida que nos pueda llevar al entendimiento con el otro y, por ende, a una cultura de paz, es necesario comprender e interiorizar habilidades y herramientas comunicacionales como la empatía, es decir, la capacidad de identificarse mental y afectivamente con el estado de ánimo de otro sujeto, la asertividad, esto es la habilidad para expresar nuestros pensamientos y emociones de forma no violenta ni agresiva con el otro, así como la

confianza, la escucha, la gestualidad, etcétera” (Muñoz Fernández, 2015, p. 101). Con la mediación se aprende la habilidad de saber escuchar, ya que en un conflicto se quiere hablar y hablar pero no escuchar al otro, lo que impide que fluya una buena comunicación.

Por tanto, la mejor comunicación es aquella que se tiene cara a cara, es decir, de frente con la otra persona, aunque en la actualidad se está utilizando en gran medida los dispositivos electrónicos (teléfonos celulares, teblets y otros) donde la comunicación por chat o mensaje de textos están suplantando a la comunicación verbal pero esto puede conllevar en algunas ocasiones a que se descontextualicen algunas palabras y lo que provoca es la generación de conflictos.

Se puede inferir que “para que la comunicación resulte asertiva y eficaz cuando se utilizan los mecanismos de diálogo para la transformación de los conflictos, se hace necesario cambiar muchos hábitos que no favorecen la comunicación y desarrollar otros que cumplan con dos objetivos: la escucha activa y la habilidad de afirmar pensamientos, emociones, preocupaciones y necesidades en forma constructiva y sin ofender” (Araujo Gallegos, 2005, p. 72). Una comunicación debe estar libre de palabras injuriosas o calificativos despectivos para que tenga un buen resultado, ya que de lo contrario puede generar un descontrol de las emociones porque dichas palabras pueden herir a las personas en sus sentimientos.

En este orden de ideas, “para una buena comunicación se requiere, además: atención, interés, comprensión, mantener una actitud crítica, retroalimentación de información, sinceridad, empatía, consideración, paciencia, no responder a la defensiva, control de emociones, utilización de frases y expresiones no verbales apropiadas, reflejo de sentimientos e ideas, espontaneidad, no interrogar, ni dar consejos o lecciones” (Burley-Allen citado por Araujo Gallegos, 2005, p. 74). Por lo que el proceso de comunicación efectivo no es fácil y si se pretende adquirir como habilidad se debe practicar.

En un proceso de mediación la comunicación es uno de los elementos esenciales para que se pueda avanzar a la solución del conflicto y por ello, “existen tres elementos claves para la comunicación oral eficaz:

1. Establecer relaciones de confianza con los oyentes.
2. Planificar la actividad comunicativa.
3. Facilitar la comprensión de los mensajes” (Sanz Pinyol, 2013, p. 40 citado por Clare González-Revilla, 2016, pp. 86-87).

Aunado a lo anterior, se pueden agregar otros elementos para alcanzar esa comunicación eficaz en un proceso de mediación educativa y son los siguientes:

1. “Prestar atención a lo que expresan los demás, escucharles con la intención de comprenderles.
2. Respetar los turnos de participación y distribuir el tiempo de comunicación.
3. Expresar opiniones y sentimientos.
4. Hacer preguntas para facilitar la comunicación.
5. Estructurar la información.
6. Captar la relación que existe entre distintos razonamientos (discrepancias y semejanzas).
7. Incluir en los razonamientos propios los argumentos esgrimidos por otras personas” (Berkowitz, 1985 citado por Díaz-Aguado, 2006, p. 252).

También, dichos elementos van dirigidos tanto a los mediados como al mediador porque todos tienen que hablar e interactuar en la sesión de mediación, pero el mediador es el que debe tener el control de dicha comunicación para llevarla por buen camino. Incluso se recomienda que una comunicación eficaz se debe “evitar interrumpir. Las personas detestan ser interrumpidas. La mejor manera de comprender a la otra persona es evitar interrumpir, aunque no estemos de acuerdo con lo que está diciendo” (Godwin, 2009, p.

76). Por ende, ante dicha situación el mediador debe tener un control de las intervenciones de cada una de las partes intervinientes para que sean equitativas y también oportunas.

La adquisición de la habilidad comunicacional no solamente involucra el elemento del hablar, que anteriormente se ha hecho referencia, sino también abarca el elemento de escuchar, que es todavía más significativo porque a muchas personas les gusta hablar pero no escuchar al otro, es decir, algunas personas quieren que se comprenda su punto de vista pero no quieren entender ni escuchar lo que el otro piensa o siente.

En este orden de ideas, se puede indicar que “escuchar es mucho más intenso que oír, exige más disciplina y energía. Oír es un proceso pasivo, mientras que escuchar es un proceso activo. Se puede oír música y no saber el contenido de la letra, pero al escucharla se conocerá el mensaje” (Pastrana Aguirre, 2013, p. 89). De modo similar se puede manifestar que “entre oír y escuchar existe una diferencia notable. Por oír entenderemos el significado de las palabras, por escuchar el sentido, razón de las mismas y accedemos a la comprensión de la persona que las emite. La escucha activa no es más que la capacidad de comprender lo que nos pretenden comunicar” (Vinyamata Camp, 2014, p. 292). En definitiva puede que al existir un conflicto las partes involucradas tratan de oír, por eso la solución del conflicto no avanza, hasta que interviene la mediación donde se les enseña a saber escuchar de manera activa.

Es relevante entonces tener presente que “la Escucha activa como proceso de reparación de una controversia suele ser efectivo dentro de la comunidad escolar ya que sirve para comprender necesidades de los actores de la problemática” (Steele Garza & Rodríguez Calderón, 2017, p. 191). En algunas ocasiones cuando surge un conflicto se escucha la versión de una de las partes y la otra versión queda en pausa, lo que provoca que haya prejuicios como malestar en la toma de decisiones y por ende no se llega a un consenso, por lo que en un proceso de mediación educativa dicha realidad cambia, ya que hay igualdad de las partes para ser escuchadas para que así se trate de solucionar el conflicto

de manera conjunta e incluso se vaya construyendo una cultura de paz que va a impactar de manera positiva en el clima escolar.

De allí que, “escuchamos de manera activa cuando somos capaces de escuchar y atender al mismo tiempo a la información que nos trasmite otra persona. Por lo tanto, la escucha activa es una combinación entre la escucha y la atención que requiere destreza, voluntad y entrenamiento” (Fernández Martos, 2010, pp. 77-78). La habilidad de escuchar parece que no es tan fácil de adquirir pero utilizando la mediación educativa se puede lograr porque se propicia un clima acogedor, de privacidad y de aliento a la solución pacífica del conflicto donde al final del camino si se llegase a un acuerdo, van a existir compromisos mutuos que se deben cumplir y de no llegarse a un acuerdo entonces se logró la experiencia de escuchar activamente unos a otros donde con seguridad habrá mejora de las relaciones.

Se puede agregar que “la escucha activa consiste en escuchar a las partes poniendo todo nuestro interés, evitando distracciones de cualquier naturaleza y lograr así una atención efectiva. Para lograr esta escucha activa se debe mostrar a las partes que uno le está prestando atención” (Peña Gonzáles, 2019b, p. 72), es decir, el mediador debe poner el ejemplo de que su atención se centra en lo que dicen ambas partes y de esta manera con técnicas especiales para lograr tal fin también el mediador debe enrumbar a las partes a que se escuchen mutuamente sin ser interrumpidas.

Por consiguiente, “el proceso de escucha activa ha de cumplir dos propósitos: a) captar el mensaje y reflejarlo a la otra persona en cuanto a contenido (lo sustancial); b) atender a los sentimientos y emociones relacionados con el mensaje (cómo lo dice)” (Expósito Jiménez, 2015, p. 159). Por ende, en algunas ocasiones el mensaje que se quiere comunicar a la otra parte causa un gran impacto no tanto en el contenido de lo que se dice sino en el tono de cómo lo dice, por lo que hay que regular la entonación cuando se comunica una idea a la otra persona. De manera similar “se puede adecuar el tono, velocidad, volumen y el ritmo de habla, lo que despierta una cierta confianza en el interlocutor, ya que ambos se

armonizan” (Saint-Mezart Opezzo, 2013, p. 168) y se impide de esta manera que una parte perciba que el otro quiera dominar el proceso de comunicación.

Al respecto hay que aclarar que existe también la comunicación no verbal y la misma “se refiere a cómo decimos las cosas, la cual tiene mucho que ver con gestos y señales que solemos utilizar al comunicarnos. Es decir, son los componentes analógicos de la comunicación. El lenguaje no verbal tiene que ver con la expresión corporal... La comunicación no verbal se manifiesta a través de: gestos, expresión facial, contacto visual, postura corporal y movimientos” (Peña Gonzáles, 2019b, pp. 67-68). Por lo que este tipo de comunicación también se modela o se mejora con la participación en una mediación, ya que hay personas que no hablan casi nada pero dicen mucho con sus gestos o postura corporal, por lo que el mediador debe estar muy atento al lenguaje no verbal de los mediados.

En este hilo de ideas, “se puede decir que el lenguaje no verbal tiene sobre todo tres funciones: 1) comunica actitudes y emociones interpersonales, 2) apoya la comunicación verbal, completando el significado de locuciones, controlando la sincronización y los “turnos” para hablar, obteniendo feed back y señalando la atención y, en ciertas ocasiones, 3) sustituye al habla cuando resulta imposible comunicarse por vía del canal verbal” (Saint-Mezart Opezzo, 2013, p. 164). No obstante, en un proceso de mediación la comunicación que debe resaltarse es la comunicación verbal para que las partes puedan entenderse claramente y así evitar malas interpretaciones, aunque de florecer un lenguaje no verbal el mediador debe aplicar técnicas especiales para que no entorpezca el proceso de mediación, todo lo anterior de una manera sutil como respetuosa.

Se debe recalcar que “la escucha activa ayuda a establecer la conexión con la otra persona, muestra que recibimos con respeto aquello que nos comunica, sin que ello indique que estamos necesariamente de acuerdo, que le damos la razón” (Rullan Castañer, 2011, citado por Steele Garza & Rodríguez Calderón, 2017, p. 191). Por ende, la dinámica del escuchar

no necesariamente implica que una de las partes va a ceder a lo que la otra dice, ya que lo que se pretende es que se entienda el punto de vista del otro para que se puedan generar opciones para una pacífica solución que beneficie a ambas, ya que cuando una persona sabe escuchar y hablar en el momento oportuno también demuestra educación.

Resulta evidente que “en la medida en que las personas participan de procesos en los que puede desarrollarse una comunicación asertiva, fluida y eficaz, manteniendo el respeto a todas las personas y avanzando hacia opciones derivadas de los intereses de las partes fundamentadas en criterios objetivos, se adquieren entonces nuevos y mejores hábitos para la transformación de los conflictos” (Araujo Gallegos, 2005, p. 123). En suma lo que se requiere es que las partes tengan su oportunidad de hablar para exponer su punto de vista pero también deben entender que tienen que quedarse calladas para escuchar lo que la otra piensa, para que así exista un equilibrio de la comunicación, evitando que una parte domine la conversación. Cuando todos quieren hablar es imposible ponerse de acuerdo.

A las partes en una mediación se les debe hacer entender la importancia del saber escuchar para que se pueda gestionar adecuadamente el conflicto, por lo que “la escucha activa se manejará como elemento base para que la comunicación sea fluida y de manera voluntaria y participativa, esta podrá ayudar a entender mejor el conflicto y sus necesidades” (Steele Garza & Rodríguez Calderón, 2017, p. 193), ya que al escuchar lo que piensa y siente la otra parte se podrá comprender su necesidad y de esta manera la parte que está en silencio puede analizar que si dicha necesidad no va en contrasentido de la suya, lo más probable es que se generarían diversas opciones para la solución del conflicto.

En definitiva, “la escucha activa tiene múltiples beneficios como son: mejora el conocimiento que tenemos del otro, relajamos situaciones de tensión, logra mayor cooperación, nos deja más tiempo para pensar (porque habla el otro), conseguimos acuerdos con mayor rapidez, y sobre todo, nos da seguridad a la hora de tomar decisiones porque sabemos por qué lo hacemos” (De Diego & Guillén, 2010 citado por Expósito

Jiménez, 2015, p. 159). De modo que la mediación educativa es necesaria en los centros educativos para que se puedan adquirir estas habilidades que van a traspasar los contextos educativos y pueden perdurar para toda la vida, promoviendo a su vez la formación integral de los estudiantes, en un mundo donde muchos quieren hablar y pocos escuchan.

Por tal motivo, “la escuela tiene el deber fundamental de promover las buenas relaciones de todos sus miembros a través de programas de prevención que minimicen la posibilidad de que los conflictos menores generen mayores formas de violencia. De modo que parece haber un consenso general respecto a que los conflictos en espacios escolares deben ser considerados como oportunidades para formar a los involucrados en variadas competencias, tales como: mediadoras, comunicativas y ciudadanas” (Martínez Ibáñez, 2018, p. 131). En otras palabras, la implementación de la mediación en los centros educativos, incluyendo las universidades, es una herramienta que puede ser eficaz para la prevención de diversos conflictos y también para buscar alternativas de solución, por lo que de esta manera se promueve la adquisición de la habilidad comunicativa que es muy importante en la formación de los estudiantes, ya que este aspecto hace la diferencia entre aquellas personas educadas de aquellas que no lo son.

A la par de lo anterior se debe mencionar que “la mediación, además de ser una técnica para resolver conflictos en los centros educativos también coadyuva a desarrollar una cultura del diálogo en la población escolar; mediante ella se explora la comunicación como una forma efectiva de enfrentar conflictos, evitando temores, angustias o percepciones infundadas que pueden dar nacimiento a una controversia. Lo cierto es que si no actuamos desde el interior de los centros educativos y se genera una nueva cultura de paz y armonía, estaremos contribuyendo a multiplicar la agresividad y evadiendo la responsabilidad social como gestores de una cultura de paz” (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 114). Por ello, en pleno siglo XXI se requiere que las autoridades sean innovadoras y los profesores sean dinámicos para que programas como la mediación educativa sean avalados como

ejecutados en aras de cambiar la realidad de los centros educativos y así se refuerce la necesidad de dialogar ante la existencia de un conflicto.

No es un asunto de ocultar la realidad en los centros educativos pero los conflictos están latentes y en ocasiones se esparcen de una manera impresionante, por lo que “en diversas ocasiones se ha manifestado que enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas llevaría a un descenso en todos los problemas disciplinarios y proporcionaría los cimientos y habilidades para las próximas generaciones si los estudiantes tuvieran la posibilidad de ser instruidos en la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 87), y esto se puede lograr poniendo en marcha un programa de mediación educativa con el apoyo de todos sus integrantes, en otras palabras, la mediación es una herramienta para minimizar la existencia de los conflictos escolares.

7.2.2 Habilidades Afectivas (Emociones y Sentimientos).

Cuando surge un conflicto las personas están por dentro llenas de emociones encontradas e incluso de sentimientos que a veces no son los más nobles. Por tanto, cuando las partes participan en un proceso de mediación se les enseñará a controlar las emociones como sus sentimientos y de esta manera podrán adquirir el manejo de las habilidades afectivas.

En este orden de ideas, “las personas discrepan por muchos motivos. A veces los motivos son diferencias de opinión lógicas y legítimas. Otras veces, son emocionales; las personas implicadas albergan sentimientos profundos sobre el asunto que están considerando o respecto a la otra persona” (Carnegie, 2013, p. 62). Esta situación es algo normal ante la existencia de conflictos pero lo importante es que se canalicen adecuadamente dichas emociones para evitar una escalada de las mismas con consecuencias negativas.

Pero es una realidad que “las emociones nos hacen humanos, ponen en evidencia nuestra sensibilidad, nuestra vulnerabilidad, no somos meros procesadores de información, como un robot, ni tampoco un ser vivo que realiza determinadas funciones orgánicas, como un

vegetal. Las emociones tienen la capacidad de que ante determinados estímulos nuestro cuerpo genere una serie de reacciones psicofísicas, en algunos casos incontrolables a nivel consciente, de las que, entre lo que se expresa verbalmente, o se actúa, vemos sólo una parte con respecto a todas las respuestas que genera” (Funes Laponini, 2013, p. 190). Por ende, las emociones por lo general van a acompañar al ser humano en cualquier actividad que desempeñe pero al momento de aparecer un conflicto se deben gestionar de una manera que no afecte la posible solución del mismo, ya que tienen a descargarse.

Por tal motivo, “lo que se persigue con la implementación de la mediación escolar y sobretodo de hacernos conscientes de la importancia de la inteligencia emocional, no es que los alumnos aprendan fórmulas mágicas para resolver situaciones interpersonales, sino que sean capaces de razonar en cada situación particular y adoptar actitudes y comportamientos que les conduzcan a resolver satisfactoriamente los problemas que se les presenten” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 102). Las emociones son intangibles y a veces no es fácil controlarlas porque depende de la situación que se tiene o se vive en ese momento, pero ante la existencia de conflictos en el plano educativo, la mediación puede intervenir para que las mismas se minimicen y afloren pero de una manera que facilite el diálogo.

Al respecto hay que indicar que “es de reciente aparición el concepto de inteligencia emocional que se define como la habilidad para motivarse y persistir frente a las frustraciones controlar impulsar, demorar gratificaciones, regular estados de humor, evitar que las desgracias obstaculicen la capacidad de pensar, desarrollar empatía y esperanza” (Goleman, 1995 citado por Universidad de Panamá, 2008, p. 44). Por ello, el mediador debe tener conocimientos sobre la inteligencia emocional porque el primero que debe auto-controlarse es él mismo, debido a que en las sesiones de mediación se puede percibir como sentir un clima pesado o agitado que incluso lo puede afectar, por lo que si el mediador tiene autocontrol, le será más fácil luego poder transformar las emociones negativas de los mediados y así se pueda entablar un diálogo asertivo.

Sobre dicha temática sale a relucir de manera correlacionada la teoría de las inteligencias múltiples que “es la habilidad para crear y entender significados que surgen del sonido (musical) usar el cuerpo (corporal-cinestésica) percibir imágenes, transformarlas y recrearlas (espacial) distinguir los sentimientos y construir modelos concretos de uno mismo (intra-personal)” (Howard Gardner, 1983 citado por Universidad de Panamá, 2008, p. 44). Entonces se puede inferir que las inteligencias múltiples, entre otras cosas, hacen alusión también a los sentimientos, por lo que cada persona al momento de asistir a un proceso de mediación debe tratar de manejar sus sentimientos para que así pueda expresar lo que siente pero con el debido respeto y dicho control lo debe ejercer el mediador; e incluso debe prestar atención a los mediados que son muy volátiles.

Por consiguiente, “comprender e instruirnos en la conducción de nuestra inteligencia emocional, cognitiva y social en la vida cotidiana, sería el primer paso para tomar el control integral sobre nosotros mismos y, en consecuencia, para aprender a gestionar conflictos internos y aquellos que surgen con los demás, en condiciones tales que las relaciones en ambos ámbitos se fortalezcan y armonicen” (Pesqueira Leal, 2015, p. 50). Por supuesto que puede ser algo complicado lidiar con las emociones cuando se tiene un conflicto pero si las mismas se gestionan de manera adecuada mediante técnicas especiales, se pueden controlar e incluso se puede lograr que se expresen en términos más amables hacia la otra parte y esto se puede lograr al poner en práctica la mediación educativa.

La mediación educativa “favorece el reconocimiento de nuestras emociones y sentimientos, haciendo del conflicto una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo de habilidades personales importantes, como la creatividad, autonomía, autoconfianza y responsabilidad, lo que mejora el ambiente escolar y beneficia el trabajo en equipo” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 122). De allí, que las partes en un proceso de mediación con la ayuda del mediador van a estar más predispuestas a que esas emociones y sentimientos se controlen de tal manera que permita la fluidez de un diálogo que puede

conllevar a una posible solución al conflicto. Incluso a las personas que son muy reactivas o muy espontáneas al decir las cosas, les permite tener un mejor control de sí.

Por ende, se debe entender que el autocontrol de las emociones “es la capacidad de los alumnos para manejar sus emociones ante situaciones conflictivas y controlar sus impulsos” (Pantoja Vallejo, 2005, p. 24). Puede que la existencia de un conflicto escolar permita que se acumule frustración, enojo, odio y desesperación entre las partes pero dichas emociones no son inamovibles o estáticas, es decir, pueden minimizarse, transformarse y controlarse mediante técnicas especiales que utilizará el mediador para que el diálogo sincero permita el entendimiento entre las partes y se evite las ofensas mutuas; ya que además la formación en valores que tienen las partes involucradas debe provocar que ante el encuentro de emociones pueda lograrse un balance de las mismas.

Por tanto, en dicho proceso mediador “se hace necesario, además, hacer explícitas y legítimas las emociones: no es suficiente reconocer internamente el derecho que cada uno tiene de sentirse de una u otra manera. Se requiere verbalizar y manifestar, en voz alta, sin herir al otro, el reconocimiento y la legitimidad de la existencia de las emociones” (Araujo Gallegos, 2005, p. 80). Por ende, las emociones en gran medida van a estar presentes en los conflictos y aún más se pueden percibir en los contextos universitarios porque las partes involucradas son adultas y a veces se pierde el respeto por el compañero, por el profesor o con la autoridad, por lo que de implementarse un programa de mediación educativa se podría exhortar a las partes a que se calmen momentáneamente y se dirijan al centro de mediación para que su conflicto sea gestionado de otra manera.

En este hilo de ideas, “la legitimación, propia de la mediación, es un aporte valioso para cambiar esta modalidad de partir de lo que puede mejorarse. Esta habilidad permite que los que participan de un conflicto, cambien sus representaciones mentales y accedan a un estado emocional más apto para la resolución pacífica del conflicto” (Ramos Mejía, 2003, p. 221). En esa o esas sesiones de mediación el mediador debe hacerles comprender a las

partes que con agresividad e incluso con la violencia nada se resuelve, más bien se agrava el conflicto, pero tratando de controlarse para externalizar lo que tienen por dentro de manera educada, se puede entablar un diálogo que hará más amena la interacción.

En efecto, “por mucho que tengamos puntos de vista opuestos no significa que debamos tratarnos con frialdad y grosería. El comportamiento hostil sólo agrava el resentimiento. Debemos tratar de seguir conectando con la otra persona en un plano humano” (Carnegie, 2013, p. 22). Por lo que la tarea del mediador cuando las emociones de las partes están latentes representa un gran reto, pero si tiene las técnicas como la experiencia, puede lograr que se tranquilicen las partes para luego iniciar una comunicación sin tensiones.

De allí, que el mediador debe invitar a las partes a que actúen como una persona asertiva y a su vez, se debe explicar en qué consiste ser ese tipo de persona, utilizando técnicas para su mejor comprensión, ya que “una persona es asertiva cuando es capaz de decir lo que ambiciona, anhela y necesita, sin hacer daño a los demás ni comportarse de manera inmadura e irracional” (Fernández Martos, 2010, p. 79). En los contextos educativos se forman a los estudiantes en valores y para que tengan un comportamiento civilizado pero a veces un conflicto los puede alterar que incluso pueden actuar de una manera insensata, pero el mediador debe lograr que esa parte racional de las partes aflore lo más pronto posible y controlen aquellos instintos negativos que no los llevan por el buen camino.

Aunado a lo anterior, se podría señalar que la asertividad “es la capacidad para comunicar a los otros nuestras posturas, opiniones, creencias de manera eficaz sin sentirse incómodo ni culpable. Como cualquier otra habilidad, la asertividad se puede entrenar y perfeccionar” (Expósito Jiménez, 2015, p. 165); por tanto con la mediación educativa se podría lograr que los miembros de la comunidad educativa sean asertivos, es decir, que adquieran habilidades afectivas que les ayude tanto en su vida escolar como en otros ámbitos en que se desenvuelven y especialmente si aparece otro conflicto, ya que su actuación debe ser diferente porque se debe tener un autocontrol de las emociones.

A su vez, “consideramos a la asertividad como un punto medio entre la pasividad y la agresividad, producto de un complejo sistema de interacción conductual y comunicacional entre individuos dónde se sostienen convicciones, mediante la defensa de sus derechos, en la búsqueda de una comunicación empática, dentro del sistema de valores establecidos” (Clare González-Revilla, 2016, p. 91). Entonces una de las principales metas que tiene el mediador cuando las partes tienen cierto grado de alteración emocional es tratar de que adopten una actitud asertiva y que incluso una técnica que se pudiera utilizar es el caucus.

En esta línea de ideas, las habilidades afectivas incluyen un escenario espiritual, ya que más que enfocarlo en un aspecto religioso, se debe percibir como el estado de tranquilidad que deben tener las personas para actuar de una manera serena ante la existencia de un conflicto. Por ende, “la dimensión espiritual es un elemento importante a tener en cuenta para la resolución de conflictos. Los conflictos se producen en algunas ocasiones debido a un déficit en el sistema comunicacional de las personas, pero en muchas ocasiones será debido a razones de carácter espiritual. Por espiritual me refiero a la capacidad de comprensión del propio sentido, a la razón de ser, a la habilidad por trascender lo aparente. Me refiero tanto en la dimensión de lo personal como de lo colectivo” (Vinyamata Camp, 2014, p. 89). Incluso, si la mediación educativa logra penetrar en el plano espiritual de las partes, sería más rápido el camino para construir una cultura de paz.

El mediador le debe hacer entender a los mediados que hay que mirar al futuro, ya que el conflicto debe desaparecer o minimizarse con el tiempo, por tanto las personas deben pensar que “para controlar en parte nuestra actitud en la resolución de un conflicto es necesario que enfoquemos el asunto desde una perspectiva más amplia. Tarde o temprano, el conflicto va a quedar atrás. ¿Cuál sería el resultado de nuestra inversión de tiempo y esfuerzo hoy para tener una relación productiva a largo plazo con esta persona?” (Carnegie, 2013, p. 28). Por ende, la mediación educativa no tiene como meta que los mediados salgan de la sala de mediación como grandes amigos, pero al menos que

reflexionen que sus relaciones pueden mejorar aunque no haya un acercamiento directo entre ellos, ya que la convivencia en los centros educativos se hace a diario, por lo que es mejor sembrar la semilla del compañerismo, ya que es muy probable que esa persona con lo que se tiene un conflicto todos los días la tiene que ver o estar cercana a ella; como bien reza el dicho, es mucho mejor llevar la fiesta en paz y se obtendrán mejores resultados. A su vez, puede darse el caso que en contextos educativos los estudiantes tengan ausencia de afecto tanto familiar como espiritual y esto da pie a que haya conflictos, por lo que el mediador debe ser muy persuasivo cuando tiene como mediados este tipo de personas.

En consecuencia, “los procesos de mediación dentro del sistema educativo vendrían a complementar la formación de los individuos en las carencias socio-afectivas que presenta dicho sistema” (Lozano Martín, 2015a, p. 338), ya que muchas veces el tema afectivo se trata de enseñar con teoría y de manera fría en las aulas de las clases, y eso que en muchas familias ni siquiera hay tiempo para brindar afecto a sus integrantes; pero al existir un conflicto el tema afectivo cobra relevancia y es en dicho escenario donde se va a percibir su enfoque práctico en aras de que se adquieran habilidades afectivas que les ayude a los mediados en su relación no solamente con la otra persona que tiene el conflicto, sino también con todas las demás personas que conforman la comunidad educativa, ya que las emociones son el motor que le da luz a nuestras vidas.

7.2.3 Habilidades Sociales (Relación con los Demás - Valores).

El ser humano por naturaleza es un ser social, es decir, tiene la necesidad de relacionarse como de interactuar con otras personas en diversos ámbitos para poder sobrevivir. Incluso desde pequeños se necesita del apoyo de mamá y papá o de familiares cercanos que vienen siendo el primer encuentro social con otras personas y de allí en adelante se entablarán relaciones perdurables en el tiempo pero también basadas en valores como el amor, el respeto, la solidaridad, la honestidad, la tolerancia, entre otros. Por ende, el ser humano no puede ser una isla porque le resultaría difícil vivir en un mundo donde nadie es autosuficiente, ya que unos dependemos de otros y viceversa.

Por lo cual la habilidad social “es la habilidad que nos facilitará relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas”. (González Pérez & Criado del Pozo, 2004 citado por Cantú Leal & Vásquez Gutiérrez, 2019, p. 154), es decir, es aquella predisposición para interactuar con personas diferentes en cuanto a nuestra manera de pensar, vestir, actuar e incluso de afrontar los conflictos que se presentan pero que por ser personas se les debe respetar y darles un trato digno sin considerar ningún distingo.

De allí que la habilidad social hace énfasis al “reconociendo fundamentalmente el valor que tiene todo ser viviente por el solo hecho de existir. El mensaje subyacente sería: “Tú existes y sólo por existir eres un ser valioso”, pues eso es la vida, una expresión de perfección en sí misma” (Ramos Mejía, 2003, pp. 218-219). Como todos vivimos en una gran casa llamada planeta Tierra tenemos que aprender el arte de relacionarnos bien aunque seamos diferentes en algunos aspectos y en aquellos micro-espacios como en el hogar, la escuela, la iglesia, el parque, el cine, el trabajo y otros más debemos aprender a convivir juntos.

Resulta meritorio destacar que “según el tipo de destrezas que se desarrollan se pueden encontrar tres clases de habilidades sociales: cognitivas, emocionales e instrumentales. Las habilidades cognitivas son aquellas en las que intervienen aspectos psicológicos, las relacionadas con el pensar; las habilidades emocionales son aquellas en las que están implicadas la expansión y manifestación de diversas emociones, como la ira, el enfado, la alegría, la tristeza, etc., son todas las relacionadas con el sentir y; las habilidades instrumentales son aquellas que tienen una utilidad y están relacionadas con el actuar, como lo son la conducta verbal y no verbal y la agresión, rechazo de provocaciones, etc.” (Peñafiel Pedrosa & Serrano García, 2010 citado por Cantú Leal & Vásquez Gutiérrez, 2019, pp. 155-156). En fin, las habilidades sociales se refieren a la forma en cómo nos relacionamos con las demás personas que nos rodean en un contexto determinado.

Se ha establecido que una persona ha logrado aprendizajes sociales básicos cuando logra lo siguiente:

- ↪ “La aceptación de la diferencia.
- ↪ La aceptación de la autoridad.
- ↪ El respeto de las reglas.
- ↪ La tolerancia a la frustración.
- ↪ La experiencia del compromiso.
- ↪ La experiencia de la negociación” (Reynaldo Perrone & Martine Namini citado por Sánchez, 2013, p. 79).

Se debe destacar entonces que también el respeto de las normas en casa, de las normas en la escuela y de las normas en el trabajo, por ejemplo, permite que haya una mejor convivencia con los demás, por lo que implica que se ha adquirido uno de los aspectos que involucra las habilidades sociales. Incluso, el respeto a la diversidad es otro aspecto que ha de considerarse en las habilidades sociales, es decir, respetar a otras personas que sean distintas a nosotros ya sea por su color de piel, su religión, su edad, su nivel académico, su orientación sexual, su forma de vestir, si tiene algún grado de discapacidad, ideas políticas o cualquier otro componente que nos haga diferentes, ya que no quiere decir que esas personas son peores que nosotros o que hay que sentir un rechazo hacia ellas.

Con el objeto de promover la práctica de habilidades sociales “la mediación se convierte en una herramienta que trasciende la solución de un conflicto particular para pasar a ser generadora de una nueva cultura escolar. Será aquí donde la mediación escolar cobre su sentido más importante: generar una cultura de paz y favorecer la adquisición de competencias y habilidades sociales que nos enseñen a (con)vivir en pro de una sociedad más justa, pacífica e igualitaria” (Murciano & Notó, 2005 citado por López López & Hinojosa Pareja, 2010, pp. 1-2). Por tanto, la mediación educativa es una herramienta eficaz que puede transformar la convivencia que se tiene en los contextos educativos.

De modo similar “la mediación tiene un potencial para transformar de forma pacífica los conflictos, al ser una herramienta adecuada para la reformulación de comportamientos conflictivos y transmisión de valores, tanto para los adultos como para los menores que pueden aprender de una forma directa y convirtiéndose en agentes del cambio, a través de la vivencia de conceptos y habilidades sociales como la empatía, la resiliencia, el diálogo, la escucha activa y la asertividad”. (Cabello Tijerina, Sierra García & Salmerón Aneas, 2019, pp. 119). Lo anterior es importante porque frente una sociedad tan materialista, consumista, individualista y tecnológica en que se vive actualmente, la adquisición de habilidades sociales logradas a través de la mediación educativa pueden contribuir a cambiar dicha realidad que en nada favorece la sana convivencia.

Es así que “el desarrollo de las competencias o habilidades sociales no son innatas al ser humano; es decir, no se adquieren por sí solas, estas habilidades se van aprendiendo y reforzando durante el crecimiento del individuo a través del actuar de la familia, la enseñanza en la escuela y la convivencia diaria en el entorno social”. (Cantú Leal & Vásquez Gutiérrez, 2019, p. 154). Por tanto, la mediación educativa puede ser una herramienta útil para que dichas habilidades se refuercen y se multipliquen no solamente en el centro educativo sino también en otros ámbitos en que interactúan las partes. Pero hay que tener presente que la mediación no es una receta mágica para solucionar todos los conflictos, ya que como se mencionó, en ocasiones se refuerzan aspectos que debieron aprenderse en casa, en un salón de clases o en la iglesia, por ejemplo, por lo que si hay mediados muy carentes de sentido social o de valores, la mediación no rendirá frutos.

Sin duda alguna “los centros educativos son el contexto ideal donde se produce la socialización secundaria de los individuos. Es el lugar donde se aprende a interactuar relacionándose con los demás. Por tanto, en los procesos de mediación se facilita el aprendizaje por parte de los individuos de una socialización adecuada, ofreciéndole a los mismos la posibilidad de transformar su forma de relacionarse, de establecer criterios y

acuerdos que les permitan una convivencia pacífica de cara al futuro” (Lozano Martín, 2015a, p. 343). Por ende, la mediación educativa más allá de promover la solución pacífica del conflicto entre las partes involucradas también es una ventana que estimula la adquisición de habilidades como las de tipo social que a veces no se alcanzan de la mejor forma en un aula de clases, pero en un proceso de mediación se asimilan de una manera más fácil, lo que contribuye a que exista una mejor convivencia escolar.

Dentro de las habilidades sociales se hace énfasis a determinadas acciones, procederes o comportamientos que las diferencian de otras habilidades. Por tanto, una de esas acciones es la resiliencia, que es entendida como “una capacidad o una habilidad de adaptabilidad, es un proceso que facilita la adaptación exitosa, esto es, un sujeto resiliente es aquel que se sobrepone a la adversidad, conforme a tres componentes: a) el reconocimiento de la adversidad; b) la adaptación positiva y; c) la dinámica de hacer frente al conflicto” (García-Vega & Domínguez-De la Ossa, 2013 citado por Gorjón Gómez, 2017, p. 51). En pleno siglo XXI los futuros profesionales deben ser resilientes debido a las grandes transformaciones que se viven, como por ejemplo, la pandemia del COVID-19 que ha transformado muchos aspectos de nuestras vidas, incluso ha generado un alto volumen de conflictos.

Otras de las acciones que incluye las habilidades sociales es la empatía, que se puede entender como la “capacidad de una persona de participar afectivamente en la realidad de otra” (María Moliner citado por Godwin, 2009, p. 73). En otras palabras, la empatía es “la capacidad de la persona para dar respuesta a los demás, teniendo en cuenta tanto los aspectos cognitivos como afectivos, y destacando la importancia de la capacidad de la persona para discriminar entre el propio yo y el de lo demás” (Garaigordobil & García de Galeano, p. 180 citado por Pastrana Aguirre, 2013, p. 93).

Es de gran importancia la empatía porque “es una habilidad basada en compartir, que sirve para construir confianza. Para promover empatía hay que crear sintonía. Para ello hay que hacer concordar la manera de expresar las cosas con la de las otras personas, en lo que se

dice, en las palabras y en el cómo se dice, en los tonos, tratando de igualar velocidad, volumen, ritmo del habla, etc.” (Funes Laponini, 2013, p. 185). Por ello, en un proceso de mediación para poder generar opciones a una posible solución del conflicto, las personas deben ser empáticas, es decir, comprender lo que el otro piensa o bien ponerse en su lugar, para que los resultados sean de mutuo beneficio y gran satisfacción para todos.

En este sentido, “la empatía es la actitud frente al conflicto más importante en la condición para la solución del mismo, es ponerse en el lugar del otro y comprender sus necesidades y propuestas” (Steele Garza & Rodríguez Calderón, 2017, p. 193). Por tanto, “si somos empáticos, buscamos comprender a la otra persona. Consideramos el efecto de nuestras palabras y acciones, y permitimos que la comprensión moldee nuestra conducta. Si tenemos empatía, nos interesa si algo de lo que hacemos o decimos le causa dolor a otra persona” (Godwin, 2009, p. 73). De allí que, el mediador debe lograr que los mediados sean empáticos para que el proceso de mediación sea más fluido y así se puedan obtener resultados más óptimos para los involucrados. A veces las personas quieren que el otro comprenda mi punto de vista pero no quieren que suceda a la inversa, por lo que esta habilidad debe adquirirse en estos tiempos donde muchos están sufriendo, debido especialmente a la pandemia del COVID-19, que ha trastocado la dinámica del proceso de enseñanza y aprendizaje, donde incluso muchos estudiantes les resulta difícil la modalidad a distancia o virtual, han desertado o han sufrido la pérdida de algún familiar o amigo.

Además, otras de las acciones o procederes que involucra las habilidades sociales es el equilibrio del poder, por ende con la mediación educativa se puede lograr dicho equilibrio entre las partes involucradas porque todas son importantes y reciben igual trato, pero que luego de finalizada la sesión, dicha acción debe replicarse en otros escenarios, especialmente la parte que piensa o asume tener más poder en una relación. Es por ello que “se puede tener asimetría de poder de muchos tipos: autoridad, control de los recursos, clase o estatus, edad, la capacidad de negociar o comunicar, capacidad de influir

en los demás, incluso el género, etc. El poder puede ser definido como la capacidad de influir en los otros” (Expósito Jiménez, 2015, p. 166).

En un proceso de mediación educativa nadie es más importante ni poderoso que otro, hay un plano de igualdad. Incluso cuando en una sesión concurren un estudiante con más antigüedad en la universidad que el otro, un estudiante con un profesor o bien una dama con un caballero, dichas diferencias no son motivos para que alguien se sienta con más poder sobre el otro. Por ende, “se considera que existe *simetría de poder* cuando las partes en conflicto cuentan con idéntico o muy similar nivel de poder en función de su categoría, posición o estatus; mientras que existe *asimetría de poder* cuando entre las partes existe mucha o una significativa diferencia de poder en función de su categoría, posición o estatus” (Alcover De La Hera, 2010, p. 12). Por tanto, con la mediación educativa se hace énfasis en el equilibrio de poder o en la simetría de poder, sin considerar distingo alguno.

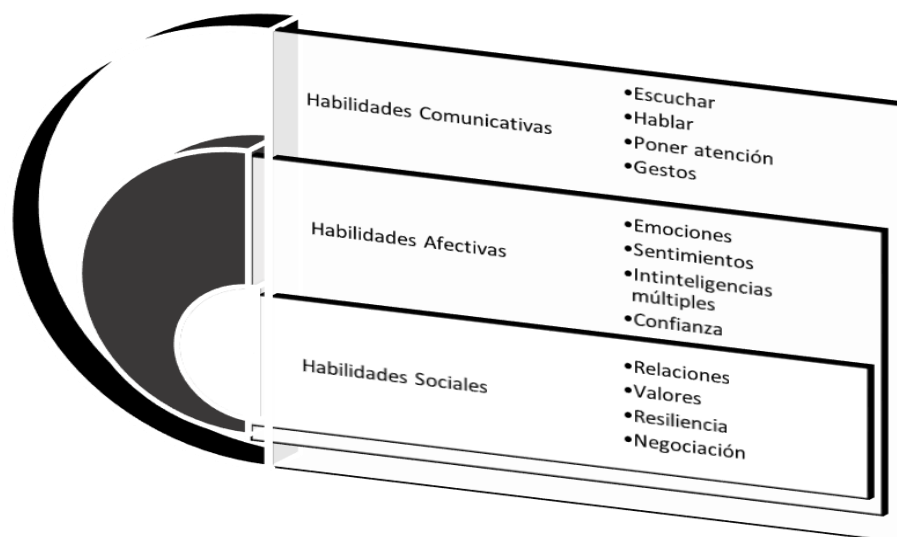
De allí que, “el ámbito educativo es un enclave primordial en la configuración de esta nueva cultura y en la enseñanza de metodologías para la transformación pacífica de conflictos, que contribuirán a la construcción de un tejido social fuerte basado en valores como el diálogo, solidaridad, respeto, empatía, colaboración, equidad, entre otros que impactarán en un empoderamiento pacifista de los estudiantes durante el proceso de socialización”. (Vázquez Gutiérrez, 2019, p. 17). Desde luego, si la universidad y otros centros educativos anhelan cambios positivos en su convivencia escolar, se requiere implementar programas como la mediación educativa que promueve la socialización pacífica de todos los miembros de la comunidad educativa y se abre el camino para alcanzar una cultura de paz.

Resulta lógico entonces que “la escuela puede actuar creando un ambiente cooperativo, trabajando herramientas de resolución de conflictos y mediación entre alumnos, ayudando a construir las habilidades sociales” (Calvo Pereira & De Rueda Santiago, 2010, p. 101). Sin embargo, para alcanzar dicha meta se requiere de la conformación de un equipo

coordinador que luche por la implementación de un programa de mediación educativa en el centro educativo y a su vez, se organice de tal manera que una vez en marcha dicho centro de mediación reciba todo el apoyo de la comunidad educativa para que así se pueda percibir cambios positivos a corto, mediano y largo plazo.

A propósito se debe tener muy claro que los estudiantes son el alma de cualquier centro educativo y por tanto, “podemos ver que los procesos de mediación para la gestión y resolución de conflictos, en particular, y que la mejora de la convivencia, en general, tienen un alto valor educativo cuya finalidad no es la de formar mejores académicos sino formar mejores ciudadanos que puedan enfrentarse a las vicisitudes que se les planteen en el futuro con éxito, con espíritu crítico y con las herramientas y habilidades necesarias que no aparecen en los currículos académicos” (Lozano Martín, 2015a, p. 344). Por ello, con la adquisición de habilidades sociales como consecuencia de un proceso de mediación se puede mejorar la convivencia de un centro educativo y así también se puede minimizar la existencia de conflictos escolares.

Figura N°3. Principales Habilidades Adquiridas en la Mediación.



Fuente: Elaboración propia.

7.3 Beneficios o Ventajas de la Experiencia Adquirida en Mediación.

Además de la adquisición de habilidades comunicativas, afectivas y sociales luego de participar en un proceso de mediación educativa, también se pueden lograr otras experiencias que son muy útiles para la vida de los mediados no solamente en el plano educativo sino también en otros ámbitos e incluso esos beneficios se pueden extender a toda la comunidad educativa.

En este orden de ideas, “además de ser una forma de resolución de controversias, la mediación puede ayudar a modificar conductas personales y colectivas a través de la transmisión de las experiencias y los conocimientos adquiridos durante el proceso de mediación a los miembros de la comunidad escolar” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 122), ya que se pueden gestionar conflictos sobre faltas disciplinarias y esto puede provocar que el comportamiento de los estudiantes cambie de allí en adelante, es decir, en lugar de ser un estudiante mal portado puede que su comportamiento mejore.

Por consiguiente “la mediación escolar crea un clima de participación y cooperación, que ayuda a disminuir las tensiones originadas por los conflictos, porque éstos son resueltos por las partes. Aquí radica la gran ventaja de la mediación: en que los problemas no quedan sin resolverse, sino que salen a plena luz y se trata de buscar vías de solución y encuentro. Disponer el centro educativo de un programa de mediación es un signo de “calidad educativa”” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 127), porque se manda un mensaje a la comunidad que la formación de los estudiantes va más allá del academicismo, haciendo énfasis a la gestión efectiva de conflictos que es un elemento muy importante para la vida profesional como personal y a su vez esto también redundará en beneficio de todos.

A la par de lo anterior, “la mediación, en este contexto, propicia la solución cooperativa, con armonía, solidaridad e igualdad, convirtiéndose en una experiencia pedagógica que favorece la conducta prosocial y el desarrollo de condiciones para que las instituciones en materia de educación alcance el objetivo trazado por la sociedad” (Campos Lozada, 2016,

p. 56), que es formar estudiantes competentes como competitivos que puedan enfrentarse con las herramientas necesarias a un mundo laboral muy exigente y también que cuando se les presente una situación compleja puedan resolverla de la mejor manera.

A su vez, “cuando alguien ha sido parte en un conflicto toma conciencia de que también ha sido protagonista de su solución; obtiene un alto nivel de satisfacción y se fortalece su sentido de auto-responsabilidad. A partir de la nueva confianza adquirida, la mediación y conciliación tiene efecto de formación en la convivencia, no sólo para las partes, sino también para la sociedad como un todo que se encuentra inmersa en conflictos” (Araujo Gallegos, 2005, p. 123). Por ende, en la mediación se remarca esa auto-responsabilidad como co-responsabilidad de que los mediados tomen las riendas de la solución de un conflicto, para no delegarla en una tercera persona. De allí, que la mediación educativa no solamente se centra en el conflicto que tienen los mediados sino que también persigue la transformación de todo el contexto educativo enfocado a lograr una sana convivencia.

No cabe duda que “la causa de la mediación es la resolución del conflicto a través de un acuerdo de mediación. No obstante, son bien conocidos otros elementos determinan una efectiva resolución del conflicto. Por mencionar algunas: la restauración de la comunicación, el desahogo de emociones contenidas y mal gestionadas por las partes, etc. Esto se conoce como el valor del “no acuerdo”” (Sánchez García, 2015, p. 61). Por ende, en el contexto educativo a pesar que los mediados no lleguen a un acuerdo, eso no significa que la mediación haya fracasado, ya que hay otros elementos que analizar que han favorecido en la mejora personal de los mediados como también del clima escolar.

En la mediación educativa se pueden gestionar conflictos leves pero también otros que son intensos, estos últimos es donde se debe prestar más atención porque puede que de su solución o no se pueda cambiar la dinámica que se tiene de la convivencia escolar. Es por ello que, “los conflictos más intensos, si llegan a superarse, dejan una sensación de calma y seguridad que no se borra fácilmente. Precisamente, estos conflictos intensos y sus

conflagraciones son necesarios para lograr resultados valiosos y duraderos” (Carl Gustav Jung citado por Carnegie, 2013, p. 35). Por lo anterior, con la existencia de protocolos de actuación de mediación educativa se podrán determinar cuáles conflictos pueden ser mediados y cuáles no, incluso pueden existir situaciones intensas que no son consideradas faltas disciplinarias por los reglamentos pero que dan aún la opción para ser mediadas.

Otros de los beneficios de la experiencia adquirida en una mediación educativa son los siguientes:

- ⇒ "Cooperación: los alumnos trabajan unidos, confiando, ayudando y compartiendo con el resto de sus compañeros.
- ⇒ Comunicación: Los alumnos perciben más atentamente, se comunican más elocuentemente y atienden a los demás en forma sensible.
- ⇒ Aprecio por la diversidad: Se muestra respeto y aprecio por las disimilitudes entre los seres humanos, comprender el prejuicio y cómo es que éste opera.
- ⇒ Expresión positiva de emociones: Los alumnos expresan lo que piensan, especialmente cuestiones negativas, pero formar pacífica. Así, asimilan el autocontrol.
- ⇒ Resolución de conflictos: Los alumnos obtienen las habilidades de afrontar las controversias en forma creativa, en el ámbito de una sociedad humana y de ayuda” (Brandoni, 1999, p. 44 citado por Campos Lozada, 2016, p. 57)

Incluso a dichos beneficios se les pueden sumar los siguientes, que se enfocan también en experiencias que se extienden para todo el centro educativo:

- ⇒ “Ayuda a las escuelas a tratar de manera constructiva los conflictos en el ámbito escolar
- ⇒ Fortalece las habilidades de resolución de conflictos de los estudiantes a través de su exposición a circunstancias cotidianas

- ↪ Motiva a los estudiantes a hacer frente a sus conflictos a través de la colaboración
- ↪ Enseña a los estudiantes habilidades esenciales como diálogo, cooperación, creatividad, entre otros, que pueden ser aplicadas fuera de los centros educativos
- ↪ Mejora el impacto educativo de la escuela en las comunidades
- ↪ Da mayor autonomía a los estudiantes para resolver sus problemas de manera constructiva
- ↪ Aumenta su autoestima
- ↪ Provee a los estudiantes con una mejor comprensión de lo que sucede en su entorno
- ↪ Los involucra en el desarrollo de una cultura de paz
- ↪ Ayuda a fomentar un mejor clima escolar” (Salcedo & Jennings, 2016, pp. 62-63).

Se puede resaltar que “no cabe duda del valor educativo que tiene la mediación, que como hemos visto propicia, facilita y fomenta la adquisición de aprendizajes como la responsabilidad, la relación con los demás y la colaboración, así como estrategias de afrontamiento ante las adversidades, aprendizajes todos ellos que quedan fuera de los currículos, y que de su interiorización por parte de los miembros de la comunidad educativa, y especialmente de los jóvenes, se desprende una mejora en la calidad de la convivencia en los centros educativos” (Lozano Martín, 2015a, p. 343). Por ello, se dice que contar con un centro de mediación en una universidad o en cualquier centro educativo es sinónimo de que se está formando a los estudiantes de manera integral y reforzando el pilar educativo del aprender a vivir juntos que involucra la gestión adecuada de conflictos, que tanto se necesita en estos tiempos donde la sociedad está convulsionada.

Además, las personas que asisten a una mediación educativa adquieren la experiencia de que la toma de decisiones es importante para solucionar eficazmente un conflicto. De allí que “la toma de decisiones hace referencia al hecho de decidir qué acción tomar; normalmente implica tener que escoger entre diferentes opciones”. (Adair, 2008, p. 11 citado por Calcaterra, 2016, p. 298). Hay que recordar que los mediados deben proponer opciones para la solución del conflicto pero de todas ellas se debe elegir la que permita

beneficios recíprocos. Por tanto, “una decisión, lo mismo individual que de grupo, implica una elección entre dos o más opciones o actos, cada uno de los cuales produce uno o varios resultados.” (Resnik, 1998, p. 25 citado por Calcaterra, 2016, p. 298). En esencia, la mediación educativa prepara a los mediados para que tomen las mejores decisiones no solamente para resolver ese conflicto sino para que sepan elegir un futuro exitoso.

Al mismo tiempo, la mediación educativa “al fomentar la autoreferencia y el empoderamiento de los estudiantes, para que desde una posición propositiva, autónoma y vinculante, se constituyan en actores y autores de escenarios de convivencia pacífica, donde se destaque lo positivo, lo que integra y rescata la convivencia ciudadana, para dar un salto de la problematización a la búsqueda de alternativas de mejoramiento y cambio, de la victimización o indiferencia ante la misma, a la promoción del auto cuidado y del cuidado de los otros, de los vínculos, del entorno” (Páez Cala, Roncancio Menjura, Torres Padilla, Velásquez Martínez & González Londoño, 2013, pp. 8-9). En un proceso disciplinario las partes involucradas tienen un rol secundario, mientras que en la mediación las partes adoptan un rol activo pues ellas se empoderan y serán las responsables de las decisiones que adopten para alcanzar el mejor acuerdo negociado.

Con base en lo anterior, una de las principales experiencias que se obtiene luego de participar en un proceso de mediación educativa es la práctica de la democracia, ya que cada estudiante es protagonista de la solución de su conflicto, es decir, se empodera de tal manera que sin la intervención de las autoridades competentes decide de manera conjunta con la otra parte, dentro de los límites que se establecen en los reglamentos o protocolos de actuación del programa de mediación, la respuesta que va más acorde a sus necesidades, sin que esto implique el desconocimiento de los reglamentos internos de la escuela, ya que el acuerdo suscrito es un compromiso que se debe cumplir y que al final va a beneficiar también a la mejora de la convivencia con los demás miembros de la comunidad educativa. Incluso, si no hay acuerdo, existe la satisfacción que se intentó alcanzarlo pero se logró un diálogo sincero, contacto social y entendimiento del otro.

CAPÍTULO 8.- CULTURA UNIVERSITARIA.

Para muchas personas llegar a la universidad es un gran sueño porque además de seguir educándose se logra un título que los acredita como un profesional en una disciplina del saber, pero en el camino para alcanzarlo se pueden dar situaciones que impiden siquiera llegar a pisar un aula universitaria, pero para otros el destino les permitirá escoger su carrera universitaria de preferencia y graduarse. No obstante, para aquellos que logren ingresar a una universidad deben lidiar con conflictos que muchas veces se convertirán en grandes obstáculos pero para estas situaciones hay herramientas, como la mediación, para su adecuada gestión y que incluso les permitirá crecer como mejores personas.

La cultura universitaria es compleja debido a que la misma composición de dicho ente educativo la integran diversas estructuras, órganos de gobiernos, facultades, estamentos, sectores, entre otros elementos, que sin contar que los miembros de la propia comunidad universitaria tienen sus propias características, el entendimiento de dicha cultura como la interacción dentro la misma hace que se generen conflictos.

En este orden de ideas, como la universidad promueve la diversidad de saberes y no solamente se inclina a lo académico sino que mira hacia otros horizontes, la gestión efectiva del conflicto debe ser una meta dentro de la formación integral de los estudiantes y la misma se puede lograr mediante la implementación de un programa de mediación educativa que a su vez promueve una cultura de paz.

De allí que “es sumamente peligroso para una sociedad fomentar una educación excesivamente técnica que no tenga en cuenta los valores éticos, políticos y normativos fundamentales y básicos para la configuración de un Estado democrático y social de derecho. La incorporación de valores fundamentales es un paso decisivo para construir una educación integral de personas autónomas y futuros ciudadanos” (Aguilera Portales, 2009, p. 65). En efecto, la universidad debe tener como norte la promoción del pilar educativo de

aprender a convivir juntos que dentro de sus objetivos comprende la promoción de valores para así alcanzar la sana convivencia educativa, por lo que estas buenas prácticas serán replicadas en otros contextos de la sociedad por los estudiantes que egresen de las aulas de clases y así se podrá construir un mejor país.

Por tal motivo, a continuación se desarrollan aspectos muy relevantes de la cultura universitaria pero que tendrán consecuencias en diversos escenarios de la sociedad.

8.1 Generalidades de la Cultura en el Contexto Universitario.

Para comprender dicha temática resulta necesario entender el término cultura, por ello la “cultura es una red cerrada de conversaciones que define y constituye todo el quehacer de una comunidad humana. Dicho de otra manera, una cultura es un continuo fluir en el lenguaje y las emociones, define y constituye el modo de vida de un grupo humano” (Maturana citado por Sánchez Ibarra, 2001, pp. 137-138).

De modo similar se puede comprender que “la cultura consiste, por tanto, en el patrimonio heredado, trasmutado, incrementado, compartido y transmitido de generación en generación por los miembros del grupo” (Jiménez Bautista, 2015, p. 369).

En este hilo de ideas, la cultura puede definirse “como un sistema de valores, costumbres, conocimientos, creencias, actitudes, noción del tiempo y concepto del universo, que ha sido adquirido por una comunidad a través de su historia, y que la diferencia de otras comunidades con diferente cultura” (Esguerra Díaz, 2011, p. 167).

De las definiciones antes señaladas resaltan algunos elementos que comprenden la cultura y en ese sentido se pueden mencionar los “aspectos constitutivos de la cultura:

- a) La cultura es transmitida.
- b) La cultura es compartida, diferencialmente.

- c) La cultura se transmite en gran medida mediante símbolos.
- d) Existe una transmisión no simbólica de la cultura.
- e) La cultura es integrada.
- f) La cultura es adaptativa.
- g) La cultura cambia” (Jiménez, 2004 citado por Jiménez Bautista, 2015, pp. 369-371).

En el contexto universitario por tanto se podría señalar que hay una cultura que la identifica de otros escenarios y que a su vez, la hace única, e incluso se puede indicar que cada universidad tiene su propia cultura, es decir, ninguna universidad interactúa de la misma forma que otra universidad aunque tengan metas generales en común.

Como la cultura se puede contextualizar y con el pasar del tiempo una persona puede pertenecer a diversos grupos sociales (grupo familiar, grupo comunitario, grupo deportivo, grupo religioso, grupo laboral, entre otros), se podría señalar que para cada contexto una misma persona tiene una cultura en particular a la cual se tiene que adaptar; también puede suceder que cuando esa persona llegue a convertirse en estudiante universitario tenga que acoplarse a una nueva cultura que tal vez entre en divergencia con otras culturas a las cuales pertenece y esto puede generar conflictos.

Por ende, se puede indicar que hay una cultura macro (la cultura del pueblo panameño), una cultura regional (la cultura de los veragüenses, que es una región de Panamá) y culturas micros (dependiendo de cada contexto donde se desenvuelven las personas, la que puede incluir la cultura universitaria). A su vez, la cultura general de una persona la integra la suma de diversas culturas o subculturas.

Por consiguiente, “la cultura es transmitida de generación en generación, mediante un proceso que llamamos “enculturación”. Es decir, dentro del proceso de aprendizaje adquirido se produce de forma rápida e intensa en los años de la infancia y que prosigue hasta cierto punto en la vida adulta conforme el individuo va alcanzando nuevas

posiciones: hay que aprender a ser adolescente, a ser adulto, a ser padre, a ser anciano... El proceso de enculturación garantiza que cada nuevo miembro adoptará como propia la cultura del grupo, quedando programado para reproducir en todas las acciones de su vida cotidiana el comportamiento de las generaciones precedentes” (Jiménez, 2004 citado por Jiménez Bautista, 2015, p. 369). Por tanto, ese proceso de enculturación también se puede percibir en los contextos universitarios, ya que cada año que pasa un estudiante en la universidad representa un ciclo de esa enculturación, incluso al obtener el título de licenciatura se puede pasar al de especialización, maestría y doctorado, lo que son posiciones que se van alcanzando e incluso ese estudiante ya convertido en profesional puede volver a la universidad en el rol de administrativo o de docente.

Esto quiere decir que “una escuela es un sistema, y en ella conviven otros subsistemas, como el grupo de alumnos y docentes que pertenecen a determinado nivel, o el aula, o el grupo de no docentes, o determinado grupo de alumnos dentro del aula, etc.” (Ramos Mejía, 2003, p. 61). En otras palabras, existe la cultura universitaria pero dentro de la misma hay subculturas, que no es más que la sectorización de los miembros de la comunidad educativa que se unen en grupos por tener características en común, como por ejemplo, está la subcultura o grupo de las autoridades que gobiernan la universidad, la subcultura de los profesores, la subcultura de los estudiantes o bien la subcultura de los administrativos. Sin embargo, puede suceder que dentro de esas subculturas se vaya dando otro desglose de pequeños sub-grupos con características más específicas, como por ejemplo, la cultura de los estudiantes del área humanística o bien la cultura de los estudiantes de la generación de la década de 1980.

De allí que, cuando una persona haya pertenecido (estudiantes egresados) o pertenezca a la cultura universitaria (miembros activos de la comunidad educativa) tendrá una forma de pensar diferente de aquellas personas que no han logrado llegar a la universidad. Por ende, las personas que componen o hayan formado parte de la cultura universitaria podrán identificar la dinámica de la misma, es decir, su estructura de gobierno, las funciones

principales de cada miembro de la comunidad educativa, la cantidad de facultades y tipos de carreras que se ofertan, el contenido esencial de los reglamentos o estatutos, la forma de evaluación o de calificación, la distribución de la infraestructura, la didáctica que utilizan la gran mayoría de los profesores, las principales necesidades, la mucha o poca tecnología que existe, el acceso que se tiene a los libros, las actividades curriculares como extracurriculares que se realizan, los tipos de conflictos que se originan y en fin otros datos que denotan que esa persona estuvo o está en una universidad.

Por tanto, cabe mencionar que “es la cultura en la que nos desarrollamos desde niños la que nos conforma la identidad personal y social, la que crea nuestra mentalidad y la que determina nuestras creencias. Son precisamente las creencias las que hay que controlar, porque funcionan inconscientemente y a veces aparecen en forma de prejuicio, en forma de superstición o de dogmatismo” (Sánchez, 2013, pp. 34-35) y esto puede desencadenar en la existencia de conflictos. Por tal motivo, dentro de la cultura universitaria pueden existir muchas creencias dependiendo de la interacción que cada miembro tenga con diversas subculturas o grupos dentro de la propia universidad.

Ahora bien, haciendo énfasis a la cultura, subcultura o sector estudiantil, la misma reviste de características especiales porque tienen su propia manera de pensar, hablar, vestirse, alimentarse, comportarse, criticar, organizarse, exigir, enamorarse, protestar, agruparse, socializarse, defenderse, entre otras que permiten formar su propia identidad. A su vez, dentro la propia cultura estudiantil la misma se puede seccionar en generaciones respecto a su edad o en ideologías, las cuales tienen también características propias.

De allí que, “en la actualidad los procesos de socialización y los procesos educativos han tenido que ser modificados para dar satisfacción a las necesidades de las nuevas generaciones, en la época actual se encuentran en las edades educativas del segundo y tercer período (pre-profesional, profesional y posgrado) la generación de los denominados millennials nacidos entre los años 1981 al 1997 (Ricaurte & Ortega, 2013 citado por

Vázquez Gutiérrez, 2019, p. 21). Por tanto, se podría decir que cada generación de estudiantes puede provocar un cambio o dejar una huella imborrable dentro de la cultura general de la universidad.

En este orden de ideas, “existe un destacada diferencia entre la comprensión del mundo social exterior entre la generación X y la generación millennial, para los primeros, es de suma importancia la muestra de su personalidad ante los demás, y se encuentran constantemente en proceso adaptativos en función de las exigencias de los espacios y entornos en lo que corresponda actuar, por el contrario, en el caso de los segundos, han logrado empoderar la necesidad humana de ser el mismo ser en todos los espacios, incluyendo el espacio educativo” (Vázquez Gutiérrez, 2018, p. 335). En efecto, cuando una generación de estudiantes domina en espacio como en tiempo en la universidad, hace que los otros miembros de la comunidad educativa (autoridades, profesores y administrativos) tengan que adaptarse a sus necesidades y exigencias de ese grupo estudiantil. Incluso, en las aulas de clases puede que la didáctica de los profesores pase del pizarrón tradicional al uso de una laptop con proyector o bien de un tablero con marcadores a un tablero inteligente.

En concordancia con lo anterior, la generación millennials “ha heredado las formas de comprender y atender la socialización y la educación a la generación posterior inmediata, denominada generación Z, que comprende a los nacidos a partir del año 2000, en estas generaciones, se detecta en diversos países insatisfacción de los jóvenes ante los elementos educativos como el currículo académico, los espacios para la práctica, la gobernabilidad de la teoría y el aún no del todo adaptado modelo de enseñanza por competencias” (Vázquez Gutiérrez, 2019, p. 22). De modo que, cada generación de estudiantes puede heredar a otra generación determinados elementos que persistirán en el tiempo por ser comunes; pero puede suceder que dos generaciones de estudiantes se integren como resultado del proceso de transición de que una vaya entrando mientras la otra vaya saliendo de la universidad, lo que puede provocar una diversidad como

multiplicidad de comportamientos como formas de pensar; e incluso una generación puede que cambie significativamente parte de la cultura universitaria.

Al respecto los autores Cuesta, Ibáñez Tagliabue & Zangaro (2008), señalan que se podría establecerse que los millennials y las generaciones posteriores presentan en general valores, creencias y estilos que cuestionan las estrategias de enseñanza vigentes (Citado por Vázquez Gutiérrez, 2019, p. 22). Por lo que esto puede extenderse a la manera en que se gestionan los conflictos, ya que como son generaciones de estudiantes que les gusta la innovación, es decir, no quieren tanto énfasis en la teoría sino más bien quieren vivenciar lo práctico, es muy probable que la implementación de un programa de mediación educativa les resulte más atractivo para solucionar sus conflictos que los añejos esquemas de un proceso disciplinario o sancionador.

A propósito, “las culturas son sistemas en permanente transformación. No deben, por lo tanto, como suele hacerse con frecuencia, considerarse los aspectos culturales como constantes, sino como variables... Por ello, la enculturación tiene sus limitaciones, pues las culturas suelen cambiar. Las generaciones nuevas suelen reaccionar contra lo aprendido. La enculturación nos explica la continuación de una cultura, pero no el cambio, la evolución de las formas de vida y las tradiciones” (Jiménez, 2004 citado por Jiménez Bautista, 2015, p. 371). Lo anterior va de la mano, que es una realidad que en la universidad se da el encuentro de diversas generaciones de estudiantes considerando su edad como también otros factores, claro está que los integrantes de una generación van a dominar más que otras, especialmente en las carreras de licenciaturas porque la edad cronológica generalmente va ligada a la edad escolar, pero esto no impide que las generaciones de estudiantes que actualmente se encuentran en el aula de clases estén influenciadas por el uso de las nuevas tecnologías con acceso a internet por medio del uso de diversos dispositivos electrónicos (por ejemplo teléfonos celulares, tablets, iPhone, laptop, entre otros), lo que produce cambios en los patrones tradicionales culturales de los estudiantes y esto debe ser analizado con cuidado tanto por las autoridades de gobierno de la

universidad como por los profesores para que se planifique un nuevo modelo de enseñanza y así satisfacer las necesidades de dichos estudiantes sin degradar la calidad de la educación; ya que las nuevas generaciones aborrecen lo rutinario y lo tradicional.

En consecuencia es “en la universidad donde se debe permitir que el alumno sea escuchado, que ejercite sus capacidades de debate, expresión de ideas, análisis y protesta pacífica” (Zohara, 2017, p. 152) para que sea constructor no solamente de su educación sino también de la renovación de una cultura universitaria, ya que cada cierto lapso de tiempo la universidad debe lograr una reingeniería de algunos aspectos que la integran para evitar quedar obsoleta y así poder enfrentarse a los nuevos desafíos en pro de los estudiantes.

8.2 Integración Estudiantil y Cohesión Grupal.

Cada estudiante en la universidad debe sentirse parte de su grupo entre iguales, es decir, que debe integrarse a la cultura estudiantil. Por ende, “la integración nos habla de la socialización en una organización, el proyecto del estudiante de su carácter profesional y la vocación específicamente sobre el tema de la educación en sentido amplio” (Martínez Álvarez, 2009, p. 3). En efecto, la integración estudiantil comprende la interacción que se da entre los estudiantes en todas las actividades que se vayan a realizar en la universidad y esto permite que se construya un sentido de pertenencia.

Sin embargo, en ese proceso socializador entre los estudiantes pueden existir diferencias, ya que cada estudiante puede tener un pensamiento distinto respecto a otros, pero el hecho de ser diferente no significa que se debe guardar distancias con los demás congéneres. Por tal motivo, “existen tres maneras de abordar la diferencia: mediante el dominio, el compromiso o la integración. Con el dominio, sólo uno consigue lo que quiere; por medio del compromiso, ninguno consigue lo que desea; mediante la integración, encontramos una manera en la que todos conseguimos lo que queremos” (Parker Follet citado por Carnegie, 2013, p. 143).

De allí que la integración estudiantil comprenda una serie de aspectos que hacen sentir de manera especial ha dicho grupo académico en la universidad. En efecto, “cuando decidimos indagar sobre la manera en la cual los jóvenes universitarios se integran al marco escolar imaginamos en preguntar por una multiplicidad de tópicos; por ejemplo, sobre los ciclos escolares, los diversos controles, los horarios y las reglas, las asociaciones y corporaciones estudiantiles, los procesos administrativos, la ubicación de los edificios escolares o las prácticas deportivas o de consumo cultural entre otras cosas” (Martínez Álvarez, 2009, p. 3), es decir, la integración estudiantil involucra diversas acciones que se dan de manera mancomunada entre los estudiantes en el contexto universitario.

En este orden de ideas, “la escuela está llamada a propiciar a convivir en la diversidad y la mejor manera de lograrlo es promover que estudiantes diferentes puedan aprender juntos en la misma aula. Actualmente, las organizaciones educativas son cada día diversas; sin embargo, todavía existe mucho rechazo hacia lo diferente, hacia lo desconocido” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 71). Por tanto, uno de los aspectos fundamentales de la integración estudiantil debe ser el respeto a la diversidad; ya que ni en la familia todos sus miembros piensan ni actúan igual, pero se logra el respeto mutuo, lo cual en una universidad difícilmente se logrará una homologación de ideas o acciones.

Por consiguiente, “la diversidad podemos definirla como una característica propia de la humanidad. Tenemos que pensar que en un principio todas las personas compartimos un mismo conocimiento y luego éste se va concentrando y desarrollando de forma diferente en cada ser humano” (Jiménez Bautista, 2015, p. 372) y eso es lo que propicia la existencia de la universidad, el encuentro de diversos saberes, por lo que existen numerosas facultades que ofrecen una variedad de carreras de licenciaturas o técnicos dependiendo del tipo de conocimiento en que quiera ahondar cada estudiante para así lograr formarse y ser erudito en dicha disciplina. Si todos pensáramos de la misma manera todo sería monótono y la innovación estaría rezagada. Hay que aprender el arte de tratar a los demás.

Cabe destacar que “en todo grupo de estudiantes hay diversidad en las mentes y en el aprendizaje. Y la diversidad es un punto trascendental en educación, porque la inteligencia humana es diversa. Está viva, se adapta. Y lo que para algunos es fácil de aprender, para otro puede ser muy complicado. Que los colegios adopten una mentalidad de diversidad en el aprendizaje es un paso a favor del progreso” (Zohara, 2017, pp. 94-95) y esto en nada impide la generación de conflictos por la forma distinta en que se piensa, pero ante esta realidad “celebrems la diversidad, practiquemos la aceptación y, tal vez, todos escojamos soluciones pacíficas a los conflictos” (Donzella Michele Malone citado por Carnegie, 2013, p. 133) como lo es la mediación educativa.

En este hilo de ideas, “la mediación educativa se enfocaría a su vez en la importancia del aprendizaje cooperativo, no solo para el alumno, sino para toda la comunidad del centro educacional y para las familias y grupos sociales circundantes. La cooperación y la empatía, por ejemplo, son elementos que pueden ayudar a mejorar la integración social de los alumnos con dificultades sociales y emocionales” (Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 66), ya que hay que tener presente que la integración estudiantil favorece la inclusión de algunos estudiantes con algunas conductas inapropiadas pero que se pueden corregir.

Lo cierto es que esas conductas inapropiadas de algunos estudiantes puede generar conflictos y eso es algo esperado dentro de la interacción que se realiza en dicho grupo estudiantil, por tanto se debe considerar que “evidentemente las relaciones entre las personas que tienen un conflicto tienden a ser difíciles, pero los problemas iniciales en la comunicación pueden reducirse mucho si cada parte siente que es aceptada y respetada por la otra como un igual, con el mismo derecho a ser oída y tomarla en serio” (Martínez & Sánchez, 2011, p. 56) y esto se puede lograr mediante herramientas como la mediación educativa que a su vez contribuye a darle mayor solidez a la integración estudiantil.

Lo anterior provoca que se de paso a la inclusión en ese sector de la comunidad educativa universitaria y “el carácter inclusivo se refiere a la medida en que las opiniones y las necesidades de las partes en conflicto y otros interesados se representan y se integran en el proceso y en el resultado de una solución alterna como lo es la mediación” (Anon, 1994 citado por Ríos Vega & Díaz Rendón, 2015, p. 165). Por tanto, a través de la mediación educativa se respeta la cultura universitaria pero también contribuye a la gestión efectiva de los conflictos, ya que se puede pensar diferente pero un diálogo asertivo hace la diferencia.

En definitiva, “la mediación, como método gestor de conflictos, es una estrategia que promueve la inclusión, la participación, la autodeterminación y la legitimación, y es generadora de compromiso, diálogo y paz. Ésta puede desarrollarse a nivel de intervención, dando respuesta a los conflictos que experimenten las personas con discapacidad, o con carácter preventivo, favoreciendo la cultura inclusiva y la empatía en la sociedad” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vázquez Gutiérrez, 2018, p. 64), ya que de esta manera ningún estudiante en la universidad debe sentirse apartado de su grupo entre iguales ni tampoco de la cultura universitaria; en especial cuando posea una condición física o mental que lo hace diferente (esté en silla de ruedas, use muletas, tenga una prótesis de mano, su visión sea limitada, no escuche bien, aprenda con dificultad, por ejemplo), sea esto un motivo de rechazo.

Es importante tener presente, que “si se quiere educar en la convivencia, la escuela ha de buscar el modo de valorar a los más desfavorecidos, a los estudiantes que necesitan mayor apoyo, logrando fomentar la participación de todos, procurando la atención individualizada y favoreciendo la autoestima. La organización educativa ha de ser un instrumento imprescindible para evitar uno de los grandes peligros del presente y del futuro: la exclusión social” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, pp. 70-71). Si la universidad promueve la inclusión en los estudiantes, una vez ellos egresen como profesionales competentes y se inserten al campo laboral, podrán ser agentes de cambio positivo en la

sociedad porque promoverán la inclusión social en cualquier contexto donde se encuentren.

De allí que, cuando se hace énfasis a la integración estudiantil dicho radio de acción no solamente comprende las actividades que se desarrollan en el grupo de estudiantes sino que se puede extender para lograr también:

“1) Integración al sistema universitario...

2) Integración al sistema académico, esto es, la disciplina académica de la Facultad y también a la profesión como actividad social...

3) Integración al sistema profesional, la incorporación a los procesos profesionales...” (Martínez Álvarez, 2009, p. 4).

Ahora bien, si se logra la integración estudiantil en el contexto universitario esto da pie a que se logre también la cohesión grupal de toda la comunidad universitaria, es decir, que se propicia una sana convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa. En efecto, van a aparecer conflictos en el trayecto para lograr esa unión entre todos los universitarios pero la mediación educativa es una fórmula efectiva para su adecuada gestión porque se promueve un diálogo sincero donde todos participan por igual.

En esta línea de pensamiento, “la mediación también implica la asunción de un nuevo espacio de diálogo y negociación desde el que regular el funcionamiento y las relaciones en el centro educativo. Se abre así la puerta a la reflexión compartida, a la convergencia y a la búsqueda de acuerdos y del bien común, fomentando la cohesión social y, con ello, la convivencia pacífica en el centro” (López López & Hinojosa Pareja, 2010, p. 1). Esto quiere decir que la mediación educativa se constituye en una herramienta de gran ayuda para que la cohesión grupal en todos los sectores en la universidad de pueda cristalizar.

Sin duda alguna, “en las sociedades modernas la mediación nos permite dar un paso hacia la cohesión social, dado que la visión inclusiva de diversos participantes en un conflicto promueve la comprensión, al aceptar diversas versiones de la realidad, defiende la pluralidad y fomenta la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática” (De La Rúa, 2010, p. 22 citado por Alfaro J., Rojas V., Sierra S. & Vásquez H., 2012, p. 28), por lo que la universidad al formar parte de esa sociedad moderna debe ser la promotora de dicho método alternativo de solución de conflictos, ya que debe preparar a los futuros profesionales no solamente en academicismo sino también en temas de gran valor como la gestión efectiva de los conflictos.

Por tal motivo, “en la educación contemporánea se incluyen actividades grupales, tareas que favorezcan a la integración y la cohesión grupal, dinámica de resolución de conflictos por cooperación, con el fin de que la institución escolar tome ese papel protagónico en la formación integral de los futuros miembros de nuestra sociedad” (Vásquez Gutiérrez & Rodríguez Rodríguez, 2015, p. 72). Por ende, en la medida en que los estudiantes universitarios conozcan más de la mediación educativa, esto representa una garantía que los conflictos que surjan en otros contextos serán bien gestionados por los profesionales que egresan de dicho centro educativo. También de la experiencia adquirida en mediación los estudiantes podrán trabajar en equipo en las tareas asignadas por sus docentes porque tendrán la habilidad del saber escuchar, hablar y comprender a los compañeros.

La universidad es también promotora de debates académicos de diversos problemas del acontecer nacional como internacional, lo que propicia la diversidad de pensamientos e incluso pueden surgir voces críticas en contra del rol de la propia universidad frente a dichos problemas, lo que puede traer como consecuencia la generación de conflictos, pero de gestionarse adecuadamente los mismos a través de la mediación se estaría trazando el camino para lograr la cohesión grupal de la universidad. En adición a lo anterior, la mediación educativa también va a “proponer a la comunidad escolar actuaciones de carácter preventivo que favorezcan las relaciones entre los distintos estamentos

educativos que integran y mejoren la convivencia en el centro” (Peña Gonzáles, 2018, p. 416).

Dicha dinámica universitaria hace pensar que “el convivir no quiere decir que se deba de estar de acuerdo en todo, sino que tiene que haber la posibilidad de discrepar, debatir y regular conflictos, pero sin que se den rupturas, desintegraciones o la pérdida de la cohesión social” (Castro-Alfaro, Marrugo-Peralta, Gutiérrez-Hurtado & Amacho-Contreras, 2015, p. 171). En la universidad se promueve la diversidad y por tanto, sus integrantes deben ser capaces de convivir con personas que piensen y actúen de manera diferente aunque al final del camino todos sus miembros luchan por un gran ideal, que es que la educación transforma la vida de las personas sin considerar distingo alguno.

Resulta lógico pensar entonces que “los estudiantes constituyen el colectivo que ofrece una mayor uniformidad, si bien es habitual encontrar, esencialmente en función de sus actividades de representación, diferencias de posición: delegados de grupo, de curso, de titulación; representantes en los consejos de departamento, en las juntas de facultad o de escuela, en el claustro o en el consejo de gobierno; y, dependiendo de lo establecido en los estatutos de cada universidad, miembros de la delegación de estudiantes o del consejo de estudiantes” (Alcover De La Hera, 2010, p. 9), dicha representatividad en cada uno de estos escenarios ha sido consecuencia de la integración estudiantil y esto a su vez repercute en que los estudiantes también quieran lograr la cohesión grupal universitaria.

En los momentos actuales donde se perciben grandes cambios en diversos ámbitos de la sociedad y en especial por la aparición de la pandemia del coronavirus o COVID-19 que ha trastocado el contexto educativo a nivel mundial, hoy más que nunca “la universidad es un actor relevante para construir y anticipar escenarios alternativos encaminados a lograr una mayor equidad y cohesión social” (Beltrán-Llevador, Íñigo-Bajo & Mata-Segreda, 2014, p. 13), ya que los miembros de la comunidad educativa deben afrontar con valentía dichos cambios pero en especial los estudiantes, ya que deben sentirse apoyados de los otros

actores de la universidad para que los guíen u orienten por un camino que los llevará a alcanzar sus metas educativas y por ende, en un futuro puedan ser agentes transformadores de la sociedad que tanto los necesita.

En definitiva, “las universidades han de tener una participación activa en la construcción de la cohesión social, en la profundización de la democracia, en la lucha contra la exclusión social, la degradación ambiental y en la defensa de la diversidad cultural” (Sousa Santos, 2005, p. 67 citado por Tonon, 2018, p. 57), ya que juntos se pueden vencer los grandes problemas que acechan actualmente a la sociedad y que afecta también el contexto universitario, por lo que a los estudiantes se les debe formar con liderazgo para que cuando se inserten al campo laboral o se integren a la sociedad, hagan la diferencia para construir un mundo mejor para las actuales y futuras generaciones.

8.3 La Universidad como Institución Socializadora.

A la universidad se le considera como una institución que promueve el encuentro diverso de saberes y de gran valía, por tanto se debe entender que “la institución es el conjunto de significaciones legitimadas de manera social, independiente de una funcionalidad precisa; la institución remite por tanto al ámbito de las aceptaciones colectivas, de las ideas, de las fantasmagorías, etc., que pasan a formar parte de nuestro sentido común. La sociedad es justamente una institución mayor” (Baeza, 2000, p. 26 citado por Murcia Peña & Gamboa Suárez, 2014, p. 426). De allí, que la universidad es una institución social por antonomasia.

En este hilo de ideas, la universidad como una institución social no solamente causa un gran impacto positivo en lo educativo sino también en otros ámbitos, pero es importante tener presente que “se pueden entender a las instituciones sociales como el cimiento de la vida social ya que proporcionan las normas, reglas y medidas de vida básica que los seres humanos elaboran en su interacción recíproca, pues por medio de ellas se consigue la continuidad a través de las generaciones” (Giddens, 1991 citado por Gómez & García, 2018, p. 55). Por ende, la universidad enseña, forma y transforma al ser humano.

Como la universidad la integran diversas agrupaciones de la comunidad educativa, dicha institución toma muy en cuenta que “la socialización, el aprendizaje, la colectivización, la acción de compartir, la asociación, la cooperación, el altruismo, etc., son factores que están en el origen de la especie. Estas cualidades son determinantes en el nacimiento y «éxito» de los homínidos y posteriormente de los actuales humanos (*homo sapiens sapiens*)” (Muñoz, 2001, p. 4). Lo anterior implica que el ser humano es sociable por naturaleza y la universidad promueve dicha socialización al existir la comunidad educativa, así como al permitir la representatividad de dicha comunidad en estamentos de las distintas unidades académicas como en los órganos de gobierno o de co-gobierno.

En este sentido, “la universidad es una institución social, enmarcada en el contexto de una formación social históricamente determinada. La interacción de esta institución social con la sociedad en la cual está insertada, se da de diferentes formas y con estructuras diversas, tanto al interior de la universidad como del entorno social” (Malagón Plata, 2009, p. 18). Por lo que la universidad no solamente promueve la socialización entre los miembros de la comunidad educativa, sino que en pleno siglo XXI dicha institución ha comprendido que la socialización debe ir en correspondencia con lo que sucede en la sociedad, haciendo énfasis tanto en los problemas como en las necesidades que existen porque al final del camino los profesionales que egresan de las aulas académicas deben ser capaces de enfrentar la realidad del entorno social que lo rodea y buscar solución a sus problemáticas.

Desde otro enfoque, “la universidad como institución social no es más que la organización de un conjunto de acuerdos sobre la educación/formación en relación con sus más altos estándares, legitimados por la sociedad, en cuyos linderos se juega la posibilidad de hacer comprensibles y válidas las acciones e interacciones de sus actores” (Murcia Peña & Gamboa Suárez, 2014, p. 430); en otras palabras, se está haciendo énfasis a la interacción interna que se da entre los miembros de la comunidad educativa, que es sumamente importante porque permite que haya una convivencia pacífica que permite el logro de los

objetivos trazados tanto en la misión, como la visión, las normas jurídicas, en las políticas educativas y en los planes estratégicos.

En consecuencia, la universidad es una de las principales instituciones de un sólido sistema democrático y donde se garantiza un Estado de Derecho, ya que “partimos de la idea de concebir a la universidad como una institución social de referencia para los sujetos que viven y transitan en ella su vida cotidiana, lo cual implica considerarla mucho más que un lugar de construcción y reproducción del saber, ya que es verla también como un espacio de socialización y construcción de ciudadanía efectiva, que se conforma como un espacio comunitario. Y cuando hablamos de comunidad, no hablamos de uniformidad, ya que la comunidad implica la inclusión de la diversidad y el logro del compartir en la misma; porque comunidad, es sinónimo de interacción en lo diferente que es, asimismo, voluntariamente compartido; y entonces hablamos de comunidad en tanto unidad de lo diverso” (Tonon, 2009b citado por Tonon, 2018, p. 48).

Es por ello, que la universidad cada vez tiene más importancia en la construcción de una sociedad más civilizada, pacífica e idealista, ya que “es una institución social que se instaura en un magma de significaciones imaginarias sociales y a la vez influye sobre ese magma y lo reconstituye, porque en la universidad se funden aspectos sicosomáticos, sociales, culturales, racionales e históricos para definir una condición de acuerdo social, desde el cual las personas que viven en ella organizan sus vidas, reconstituyéndola constantemente” (Murcia Peña & Gamboa Suárez, 2014, p. 426). Por tanto, todo miembro de la comunidad educativa universitaria debe hacer la diferencia en cada paso que da en su entorno social y especialmente los futuros profesionales que se están formando para ser agentes de cambio positivo, para así contribuir a que exista una mejor sociedad.

Las instituciones educativas, incluyendo las universidades, “son el primer espacio social público donde los estudiantes tienen constante interacción con la diversidad del ser humano, esto quiere decir, que hay personas con distintas formas y maneras de pensar, de

tener creencias religiosas, existe diferencia de género, esto de la mano con un entorno social, económico, cultural y étnico diferentes” (Parker, 2006 citado por Castro-Alfaro, Marrugo-Peralta, Gutiérrez-Hurtado & Amacho-Contreras, 2015, p. 180). En todo caso, la homogeneidad social no existe sino más bien la diversidad social que permite reafirmar valores cardinales como el respeto, la tolerancia y la solidaridad, que en los escenarios académicos se debe procurar su práctica por todos los miembros de la comunidad educativa, en especial por los estudiantes, para que luego dicha praxis se replique en el entorno social que les rodea.

En este orden de ideas, se ha percibido con el pasar de los años que un elevado número de estudiantes pasan más tiempo en la escuela que en casa y a nivel universitario dicha tendencia va en aumento, de allí que “la escuela es uno de los contextos más importantes de socialización de los estudiantes y es la cantera de ideas y percepciones acerca de principios y conceptos tan fundamentales como la sana convivencia, la armonía, la justicia, la equidad, la democracia, etc. El proceso consiste en involucrar a los estudiantes, en forma activa y actuante, en las decisiones y consensos que se derivan de la vida escolar. Ello conlleva implícitamente la aceptabilidad de las normas y preceptos que garantizan la convivencia y las responsabilidades dentro de la comunidad educativa” (Suárez Basto, 2008, p. 194). Por lo que, cada miembro de la comunidad educativa debe jugar su rol en la construcción constante de ese proceso socializador, que se puede considerar como un rompecabezas donde cada pieza es importante en aras de alcanzar un fin en común.

Los estudiantes son la razón de existencia de las universidades, “por lo que la educación persigue dos finalidades básicas en el alumnado; por un lado, la formación humana encaminada a la socialización y formación en valores, normas y actitudes para desarrollarse como miembro activo y participativo de la sociedad a favor de su mejora, ya que al referir a la escuela como institución socializadora se puede concluir que en la actualidad está pasando por una crisis en materia de valores; por otro lado, la formación cognitiva o académica orientada a la capacitación del individuo” (Gómez & García, 2018, p. 55). En

otras palabras, el academicismo de una disciplina del saber debe ir de la mano con el aspecto social para que el futuro profesional sea empático, solidario, desprendido, comprensivo y más humano cuando se inserte al campo laboral como a una sociedad muy convulsionada; ya que un profesional sin sentido humanitario es un ser vacío.

Aunado a lo anterior, “las universidades atiende la formación humanista y profesional del hombre, en la que nos lleva a pensar que estas tareas deben ampliarse a la sociedad; es decir, no se pretende formar al hombre como individuo aislado sino como persona, parte esencial de la sociedad. En consecuencia cuando hablamos de la formación profesional nos referimos tanto al desarrollo de habilidades y capacidades del individuo que lo harán un hombre íntegro, pero también al impacto que dichas habilidades tengan en la vida social” (Castillo-Cabeza, Canchingre-Bone, & Becerra-Quiñonez, 2016, p. 452). Lo que significa que las universidades deben ser promotoras no solamente de una formación académica de calidad sino también de lograr el desarrollo de habilidades sociales que permitan ser concebidas como un valor agregado al futuro profesional para que sea más empático como humano con sus semejantes.

Es preciso agregar que “durante mucho tiempo se han mantenido como funciones esenciales de la universidad: la docencia, la investigación y la extensión; esta última era considerada como la verdadera función social de la universidad. Hoy, con la inclusión de la pertinencia en la agenda de la Educación Superior en el mundo, la función social de la universidad constituye la esencia misma de la universidad” (Malagón Plata, 2009, p. 35). Es por ello, que la universidad actualmente considera muy esencial el proceso de socialización tanto dentro como fuera del claustro universitario porque son dos realidades diferentes, la interna es un micro-colectivo mientras que la externa es un macro-colectivo, pero donde debe existir un puente de conexión para que el futuro profesional analice los escenarios donde se va a desempeñar a futuro, no solamente en el plano laboral sino también como ciudadano de una sociedad que necesita de personas que generen un cambio positivo.

En consecuencia “la calidad de vida que se genere en el claustro universitario desde la perspectiva de responsabilidad social será elemento determinante para la asimilación del conocimiento y sus implicaciones éticas por parte del estudiantado, además que contribuirá al proceso de socialización que innegablemente aporta la universidad” (Beltrán-Llavorador, Íñigo-Bajo & Mata-Segreda, 2014, p. 13). En pleno siglo XXI la universidad no debe formar profesionales centrados solamente en el academicismo y con una actitud individualista como indiferente a los problemas sociales, sino que la formación debe ser integral con una proyección social donde el futuro profesional además de aportar con sus conocimientos en una rama del saber también pueda contribuir a buscar soluciones a las necesidades apremiantes que a diario viven muchas personas.

Cabe destacar, “la delegación cada vez mayor que hacen las familias de la educación de sus hijos a los centros, la influencia de los MMC y el mayor peso de los grupos de iguales en la vida cotidiana de los jóvenes nos sitúa ante nuevos escenarios de socialización que compiten con los de la enseñanza reglada y en los que esta educación tiene la misión de poner un cierto orden” (Funes Laponini, 2000, p. 92). Por esta razón, las universidades deben cambiar su modelo de socialización y ajustarse a los actuales escenarios donde el uso masivo de las tecnologías de la información y comunicación, el pensamiento diverso de las nuevas generaciones y las crecientes necesidades a consecuencia de la globalización se deben tener en cuenta porque están impactando el plano social, por lo que se debe buscar un equilibrio donde el futuro profesional vea reforzada sus habilidades sociales pero considerando la realidad social existente que es cambiante, imprecisa e incierta.

Es así, que “la influencia universitaria debe favorecer la construcción de procesos sociales con identidad y sostenibilidad de manera que aseguren un verdadero empoderamiento desde la base social lo que indudablemente le exige a la institución ejercer su capacidad de valorar y tomar decisiones con miras a la mayor conveniencia de la colectividad. En suma, la ciencia y la técnica deben pasar por el filtro del compromiso social y ético de la universidad en lo que a difusión del conocimiento y formación profesional se refiere”

(Beltrán-Llevador, Íñigo-Bajo & Mata-Segreda, 2014, p. 13). Por tal motivo, en las aulas de clases se deben promover los valores y también la importancia de interactuar con personas de diferentes estratos sociales, en especial de aquellos menos favorecidos que requieren la ayuda desinteresada de profesionales en formación que sí han tenido la oportunidad de estudiar en el más alto nivel académico como lo es la universidad.

Ahora bien, “aunque en esta ocasión nos centramos en los alumnos, es necesario, así mismo, que los profesores posean suficiente competencia social. La competencia social permite a los educadores relacionarse adecuadamente con los distintos miembros de la comunidad educativa (compañeros, alumnos, padres, etc.). No es descabellado plantearse una revisión de los procesos de selección y de formación docente, para que dicho aspecto reciba la atención que se merece” (Martínez Otero-Pérez, 2005, p. 51). En consecuencia, los profesores universitarios deben reunir un perfil no solamente académico sino también social porque son considerados como un ejemplo a seguir por sus estudiantes e influyen de una u otra manera en cómo se va moldeando la forma de pensar de los estudiantes.

Además, se debe tener presente que “si los adultos de la comunidad educativa no desarrollamos y utilizamos en nuestro hacer cotidiano esas habilidades sociales o habilidades para la vida, será difícil que los estudiantes las adquieran y desarrollen. Pretender que ellos aprendan a pensar, sentir y actuar de un modo en que nosotros no lo hacemos resulta una empresa imposible: el conocido dicho “haz lo que yo digo mas no lo que yo hago” sólo tiende a producir un vaciamiento del sentido de aquello que decimos” (García Costoya, 2004, p. 8). Se puede inferir entonces, que los profesores deben analizar si están aportando lo necesario para lograr un proceso de socialización adecuado donde no solamente se incluya su interacción con los estudiantes, sino también con otros profesores como con los administrativos, e incluso revisar si sus acciones en el entorno social son cónsonas con lo que se enseña en teoría en las aulas, ya que el rol docente se extiende a la sociedad como un agente de cambio productivo.

En todo caso, “la educación es un proceso de socialización y acción ejercida y realizada por las y los adultos para formar a la niñez y juventud en la madurez necesaria para la sociedad” (Durkheim, 2009 citado por Ugalde Sierra, 2017, p. 6); por lo que los futuros profesionales deben ser orientados de la mejor manera por sus profesores e incluso las autoridades deben tomar acciones al respecto para que ese proceso de socialización cumpla los fines trazados tanto dentro como fuera del contexto universitario. Si los profesores y autoridades desean una mejor sociedad para las presentes y futuras generaciones, se deben realizar cambios que procuren que los estudiantes tengan una formación tanto académica como humanística donde los valores, la ética y la conciencia ciudadana marquen el nuevo estilo de vida de los futuros profesionales para que sean agentes de un cambio social positivo y de bien común.

La universidad es un colectivo diverso pero “el rol de sus miembros cambia por el de actores sociales, quienes antes que “cumplir con una función asignada” buscan dar algo de sí en cada acción o interacción; buscan aportar de su propia cosecha algo que ayude a consolidarla en los más altos niveles de calidad; buscan agregar un valor a lo ya definido, matizando los acuerdos (proyectos y leyes) con sus propias voces, en la medida que logran hacer suya la universidad” (Murcia Peña & Gamboa Suárez, 2014, p. 430). A propósito, toda la comunidad educativa debe sentirse partícipe de ese proceso de socialización donde se logre, entre otros fines, la consolidación de la identidad universitaria y así reafirmar el compromiso social que se tiene con la comunidad; donde los estudiantes deben ejercer un liderazgo que impacte de forma positiva en el contexto social con acciones que deriven no solamente de sus conocimientos académicos sino de su sensibilidad por los demás.

En definitiva, “debe entenderse entonces que al cumplir con sus obligaciones éticas de cara a las demandas sociales, la universidad se convierte en modelo que impacta en alguna medida la formación ciudadana” (Beltrán-Llevador, Íñigo-Bajo & Mata-Segreda, 2014, p. 13); que debe iniciar con el ejemplo que den de sus acciones las autoridades y profesores, para que estos a su vez sean orientadores de los estudiantes en aras de que el proceso de

socialización se concrete tanto dentro como fuera del contexto universitario y así la sociedad pueda percibir a la universidad como una institución social de cambios positivos.

8.3.1 El Conflicto y el Proceso de Socialización Universitaria.

Las instituciones educativas son fuentes de conocimientos y son la segunda casa de los estudiantes donde se reafirman algunos valores pero también se les moldea para que adopten determinadas conductas para ser mejores ciudadanos. Es por ello que, “la escuela es un lugar de transición entre la socialización primaria que se da en el seno de la familia y la socialización secundaria del mundo del adulto. Instituye por tanto un espacio intermedio entre la construcción de un mundo inevitable que la familia erige para el niño, y la aprehensión de realidades artificiales características de contextos institucionales específicos que deberá realizar el adulto” (Goffman, 1961 citado por Schvarstein, 2004, p. 4). Por ende, cuando los jóvenes o adultos llegan al nivel universitario dicho proceso de socialización continua, pero con otros enfoques porque se les prepara para una vida profesional futura que deben enfrentar en el campo laboral como en el plano social.

Al mismo tiempo, “la etapa escolar es muy importante en los procesos de socialización del niño y del adolescente, por lo que los ambientes educativos, sociales y familiares deben ser ámbitos en los que los niños y adolescentes aprendan y se desarrollen en paz y tranquilidad, donde se generen buenas posibilidades de interacción, aprendizaje y construcción de vínculos” (Páez Cala, Roncancio Menjura, Torres Padilla, Velásquez Martínez & González Londoño, 2013, p. 7). Por lo que al llegar a la etapa de la universidad a los estudiantes se les debe reforzar ese proceso de socialización, incluso con actividades básicas como los buenos modales al decir “buenos días”, “buenas tardes”, “permiso”, “disculpe”, “le cedo mi asiento”, “hasta luego”, por ejemplo; cuando ellos están en el salón de clases con sus compañeros, se les debe permitir participar expresando con respeto sus ideas aunque sean diferentes a la de los demás y también cuando los docentes le solicitan a los estudiantes que cumplan con las normativas legales de la universidad como el estatuto donde aparecen sus deberes o los reglamentos respecto a la disciplina o el estilo

de vestirse. Todo esto permite que como colectividad educativa se mejoren las relaciones sociales para lograr una convivencia pacífica a lo interno de la universidad pero también se les prepara a los estudiantes para ser mejores ciudadanos en la sociedad.

El proceso de socialización universitaria no solamente comprende la interacción que se da dentro de la universidad sino que actualmente involucra la relación que se tiene con la comunidad externa, ya que no puede existir un divorcio entre lo que se enseña en las aulas de clases con la realidad social que se vive porque precisamente a los estudiantes se les prepara para que se inserten a un campo laboral como a una sociedad cambiante, por lo que debe existir correspondencia entre ambos contextos y esto da pie a que haya una pertinencia social en aras de que los egresados de la universidad, sean capaces de afrontar los retos de una sociedad cada vez más resquebrajada con múltiples necesidades.

A su vez, “la pertinencia social no es solamente una mayor vinculación universidad-sociedad en el sentido de retomar los problemas sociales como fuente para la producción de conocimientos; es igualmente importante crear espacios de participación en las comunidades, construir confianza y credibilidad, cambiar la imagen de isla y reinsertarse en el mundo real” (Malagón Plata, 2009, p. 36). Por lo mismo, la universidad debe promover actividades para que exista más conexión con la comunidad, como por ejemplo: Charlas de sensibilización sobre la protección ambiental, la seguridad ciudadana, el embarazo precoz y otros temas de interés colectivo; también se pueden realizar en días determinados consultas gratuitas sobre asesoría legal, servicios de odontología, atención médica y otros; e incluso gestionar enlaces con algunas instituciones estatales para que vayan a arreglar carreteras, se realicen jornadas de limpieza u ornato, se conecten servicio de agua o luz.

También se comprende que, “el proceso de socialización es el proceso por el que aprendemos a vivir con el conflicto y a regularlo de manera que depare el máximo de bienestar para nosotros mismos y para los demás. La concepción positiva del conflicto deviene de entender el mismo como elemento intrínseco del proceso de socialización, ya

que es parte del proceso de interacción social, en el que personas, grupos y especie establecen relaciones y se transmiten anhelos y expectativas. De la optimización y manejo adecuado del conflicto emergen las alternativas que permiten que éste no se convierta en agresión y violencia” (Suárez Basto, 2008, p. 189). Por consiguiente, el conflicto está presente en los contextos universitarios y por tanto, se les debe enseñar a los estudiantes a saber gestionarlo de manera efectiva para que así se refuerce el cuarto pilar de la educación de la UNESCO respecto al “aprender a convivir juntos”, ya que en la actualidad el conflicto se percibe desde un enfoque positivo que puede ser gestionado con herramientas que permitan llegar a soluciones pacíficas.

En efecto, “el conflicto forma parte del proceso de interacción social en el que los intereses de los individuos y grupos se interaccionan, se regulan, transforman o resuelven en ocasiones. Podríamos decir, incluso, que es una parte esencial del complejo desarrollo de socialización que experimenta toda entidad humana en su trayectoria social” (Muñoz, 2001, p. 13). Por ende, el conflicto bien gestionado puede tener efectos positivos en el contexto universitario porque permite a las personas involucradas acercarse para buscar una posible solución, donde incluso la creatividad se pone de relieve, generando a su vez ideas innovadoras que permitan la transformación positiva de las relaciones sociales. De allí, que una herramienta eficaz para que el conflicto se considere benigno en el proceso de socialización universitaria es la mediación educativa y resultaría de gran impacto positivo si se pudiera implementar un programa sobre dicho método alternativo de solución de conflicto.

Se puede inferir entonces que la mediación educativa genera grandes beneficios de ser implementada en el contexto universitario y “es importante insistir en la idea generalizada de que constituye un instrumento eficaz en la mejora de las relaciones interpersonales, no solo por su capacidad resolutoria para dirimir los problemas de convivencia con un nivel de satisfacción en las personas implicadas superior al conseguido a través de los procedimientos disciplinarios habituales, sino por las ventajas que presenta de cara a potenciar el aprendizaje social en los alumnos y alumnas de todas las edades. En una etapa

de la vida tan formativa como es la escolar, el que el alumnado interiorice la necesidad de modificar el comportamiento mediante conductas favorecedoras del respeto hacia los demás, de la resolución de los problemas a través del diálogo, de la tolerancia frente a la intransigencia, etc., es un factor importante en la prevención de todo tipo de tensiones y en la formación de ciudadanos capaces de promover la solidaridad, el autocontrol y todos aquellos valores que favorezcan el rechazo de la violencia y la búsqueda conjunta de soluciones satisfactorias para las partes” (Mariño Castro, 2014, pp. 2-3).

En conexión con la anterior, “la mediación, sustentada en valores positivos tales como la solidaridad, la participación y el compromiso, invita a la ilusión del cambio social y, nuevamente, la escuela se constituye en cierto imaginario social, como el lugar en que tales cambios deben iniciarse” (Schvarstein, 2004, p. 1); y a nivel universitario es de suma importancia que los futuros profesionales sean formados en la gestión adecuada de conflictos, no solamente para que solucionen los conflictos que surjan a lo interno de la universidad sino que cuando se desenvuelvan en el campo laboral y en otros ámbitos de la sociedad, sepan lidiar con cualquier conflicto que se les presente, ya que lo que se aprende bien debe perdurar para toda la vida. A su vez, es importante señalar que “a lo largo de los últimos años, la mediación ha pasado de ser casi exclusivamente una forma alternativa de resolver los conflictos a ofrecer una compleja y completa filosofía de relación, de la comunicación y del trato social” (Armas Hernández, 2003, p. 135).

Como se ha señalado anteriormente, el conflicto forma parte del proceso de socialización universitaria pero con herramientas eficaces como la mediación educativa se pueden obtener resultados favorecedores para las partes involucradas evitando el rompimiento de las relaciones sociales y además se puede agregar que “los procesos de mediación enseñan también habilidades básicas sociales y de comunicación imprescindibles para la vida no sólo académica sino cotidiana de cualquier persona” (Lozano Martín, 2015a, p. 343).

Si bien en las universidades se utiliza el proceso de disciplinario para resolver algunos conflictos que tal vez por sus connotaciones puedan ser resueltos a través de otras vías como la mediación educativa, cuyo proceso es más flexible y con resultados enfocados en el lema “ganar-ganar”, también se debe considerar que “como método alternativo, la mediación implica una crítica al modo “adversarial”, litigante y enajenante con que pretendemos resolver nuestras disputas bajo la tutela del Estado. Es una invitación a transformarnos en sujetos (por oposición a objetos) protagonistas de nuestros conflictos, y aspira a generar un cambio profundo en nuestro comportamiento social” (Schvarstein, 2004, p. 2). Por tanto, la universidad como institución social debe lograr que se transite de la cultura del litigio hacia una cultura de paz en la gestión de los conflictos.

Aunado a lo anterior, la mediación educativa “como método de resolución de conflictos, ayuda a los miembros de la comunidad educativa a analizar y resolver sus conflictos desde perspectivas cooperativas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos e intereses de todos los involucrados” (Paulero, 2011, p. 91), ya que al final del camino los mediados forman parte de esa colectividad que debe hacer la diferencia de manera positiva porque la universidad debe formar a sus miembros en el uso de buenas prácticas que sean de beneficio común.

Además, con la implementación de dicho método alterno “se crea en el centro escolar una dinámica de solución de los conflictos basada en el respeto y el diálogo, ofreciendo un mecanismo ágil y cercano al que todos los alumnos pueden acudir. Es deseable introducir la mediación en los centros escolares, no sólo para resolver los conflictos que puedan surgir, sino para instaurar la cultura de la paz entre nuestros ciudadanos” (Álvarez Torres, Gil Vallejo & Morcillo Jiménez, 2013, p. 96); ya que cuando los estudiantes egresen de las aulas serán agentes multiplicadores del uso de este método alterno que puede ser utilizado en cualquier ámbito de la vida, por eso existen otros tipos de mediaciones como la penal, civil, familiar, agraria, comunitaria o comercial, las cuales pueden ser activadas en el momento en que surja un conflicto en esos contextos.

Si el conflicto forma parte del proceso de socialización universitaria también la mediación educativa lo es porque es una herramienta que se utiliza para gestionarlo, es decir, al existir el conflicto también surgen métodos para canalizarlo adecuadamente como la mediación. Por tanto, “los centros educativos públicos y privados del país, al ser un reflejo importante de esta cotidianidad, constituyen espacios importantes para fomentar cambios sociales positivos y fomentar una cultura de tolerancia, de respeto a la diversidad y convivencia pacífica, de ahí la importancia de trabajar e impulsar una agenda de construcción de paz y de espacios críticos de interacción y aprendizaje” (Salcedo & Jennings, 2016, p. 12). Por tanto, lo anterior se puede lograr con la implementación de programas de mediación educativa para la gestión efectiva de los conflictos.

Por consiguiente, si en cada centro educativo, que incluye a las universidades, se implementaran programas de mediación educativa, “los resultados esperados se centran en la adquisición de habilidades y actitudes de conductas basadas en la interiorización de la paz, la formación de agentes de paz que ejercen un contagio hacia familias y sociedad, obteniendo el éxito en un trabajo conjunto” (Cabello Tijerina & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 118); ya que los procesos de socialización son dinámicos e imperfectos porque para lograr el bienestar social se deben superar obstáculos como la gestión de los conflictos. De modo que la vida universitaria tiene sentido cuando se aprende a afrontar y resolver los conflictos cotidianos porque uno se vuelve fuerte a medida que supera los obstáculos.

El conflicto estará latente en todos los contextos en que se desenvuelva el ser humano, pero los estudiantes deben contar con las herramientas para hacerle frente sin que se trastoque sus relaciones con los demás miembros de la comunidad educativa y “dada la función socializadora atribuida al sistema educativo, lo convierte en un espacio fundamental para el aprendizaje de la convivencia en la sociedad, y por eso mismo el idóneo” (Funes Laponini, 2000, p. 92). Por ende, la universidad como institución social debe tener una planificación en la enseñanza de la gestión efectiva de conflictos.

8.3.2 Organización de Actividades Universitarias.

Si bien la universidad debe tener una sólida planificación académica que cubra los contenidos curriculares para que los alumnos adquieran los conocimientos necesarios para ser profesionales competentes, no cabe la menor duda que “cuando es vista y considerada como institución socializadora nos estamos refiriendo a la dimensión social del alumno. Uno de los grandes fines de la educación es integrar socialmente al alumno en la comunidad en la que está inmerso, así como prepararle para desenvolverse con éxito en la misma. La escuela proporciona a sus alumnos la experiencia socializadora de una comunidad educativa que debe introducir a sus alumnos en la sociedad en nombre de la cual funciona y trata de lograr sus objetivos” (Gómez & García, 2018, p. 55).

Los alumnos son el eje fundamental de todo proceso educativo y se les debe formar para que sean agentes de transformación social positiva. Por tal motivo, “el aprendizaje de los alumnos está determinado por un conjunto de factores personales y socio-ambientales... Los factores personales se refieren al conjunto de capacidades y rasgos de personalidad que el sujeto posee. Entre las capacidades se encuentran: la inteligencia, atención, memoria, personalidad, motivación, estilos cognitivos... Entre los factores socio ambiental, se incluye todo lo referido al contexto familiar y comunitario e institucional en que se forma el alumno y que determina sus capacidades y oportunidades de aprendizaje” (Universidad de Panamá, 2008, págs. 43-45). De allí, que la formación debe ser integral y basada en la diversidad para que los estudiantes adquieran las competencias necesarias para ser profesionales responsables como ciudadanos con pertinencia social.

En este sentido, los alumnos deben tener una interacción social apropiada dentro de la comunidad universitaria, “ya que la importancia y la relevancia de las relaciones con sus semejantes y la amistad es considerado transcendental para un desarrollo normal y saludable, pues es insustituible en cuanto a las oportunidades que proporciona de aprender y ensayar importantes habilidades cognitivas, lingüísticas, y socioemocionales. La

relación escuela, profesor y valores es interesante y compleja al mismo tiempo, ya que se puede ofrecer importantes oportunidades de aprendizaje, de usos en cuanto estrategias para tener una mejor interacción social” (Gómez & García, 2018, p. 47). Por lo mismo, a los alumnos se les debe formar tanto en el academicismo como en el aspecto social.

A su vez, se debe tener presente que “el vivir con otros no es fácil ya que se está interrelacionando con personas que piensan y sienten de manera diferente. Debido a ello, la convivencia es un aprendizaje que se da en el transcurrir de la vida y exige aceptación de la diversidad. Por tal razón, es imprescindible que en las instituciones educativas se propenda constantemente por la búsqueda de una mejor convivencia entre los jóvenes que allí se forman y se fomenten valores tan importantes como la tolerancia, si se desea alcanzar relaciones más armónicas dentro de ellas” (Castro-Alfaro, Marrugo-Peralta, Gutiérrez-Hurtado & Amacho-Contreras, 2015, p. 171). Incluso, dicho proceso de socialización es importante en la formación de los futuros profesionales porque se van a insertar en una sociedad que está muy deshumanizada y es allí donde deben ser agentes de cambio positivo promoviendo espacios adecuados para lograr una sana convivencia.

También, se debe tener presente que “hasta ahora el acento se venía poniendo en la formación de los estudiantes más que en el servicio que podían prestar a la comunidad. Sin embargo, ahora la perspectiva tiende a cambiar la manera en que la formación del estudiantado se lleva a cabo a través de experiencias reales y de servicios realmente prestados a la comunidad, y no de servicios recibidos de la comunidad” (Ramalho & Beltrán, 2012 citado por Beltrán-Llavedor, Íñigo-Bajo & Mata-Segreda, 2014, p. 10). Por consiguiente, se debe recordar que la universidad prepara a los futuros profesionales y próximos líderes del país que ocuparán puestos de gran importancia, tanto en el sector gubernamental como en el privado, que con sus acciones pueden dar un giro importante en el aspecto comunitario, por lo que si se logró una sólida formación con sentido social en el contexto universitario, lo más seguro es que realizarán un gran papel en beneficio de la sociedad cuando ocupen dichos cargos.

En este orden de ideas, la universidad “debe formar personas que sepan desenvolverse y enfrentarse con éxito a la incertidumbre, que sepan tomar decisiones, que desarrollen satisfactoriamente sus competencias básicas y afiancen su identidad en la pluralidad” (Gómez & García, 2018, p. 56) porque hoy con gran apremio se requieren de profesionales que solamente no piensen en su bienestar (individualismo) sino que tengan una conciencia social donde puedan ayudar a los demás (ser solidarios). Por tal motivo, “hay que procurar que las personas que integran la institución (alumnos, profesores, técnicos, etc.) tomen parte en distintos acontecimientos enriquecedores del ambiente. La participación no puede reducirse a las actividades del aula. En ese sentido, es un hecho comprobado que el intercambio que se produce con motivo de aniversarios, de fiestas, de graduaciones, etc., resulta muy beneficioso para la convivencia” (Martínez Otero-Pérez, 2005, p. 45).

En conexión con la anterior, se debe indicar que el proceso de socialización debe empezar a lo interno de la universidad con actividades que promuevan la interacción social entre los estudiantes y también con otros miembros de la comunidad educativa. Incluso en dichas actividades universitarias se van a generar conflictos pero con la mediación educativa se pueden gestionar de manera efectiva, evitando trastocar la dinámica positiva de tales actividades y promoviendo la mayor participación de toda la comunidad educativa, en especial de los estudiantes en las mismas, ya que “la mediación es un proceso que activa la participación de las personas para solución de sus conflictos; invita a la búsqueda de soluciones. Es una forma de ampliar el sistema de relaciones sociales, es una cultura de compromiso y de diálogo, un actuar ético en la medida que es un ejercicio de respeto, de empatía, de confianza, de solidaridad” (Fisas, 2001, p. 209 citado por Pérez Saucedo, 2015b, p. 117).

Se debe considerar entonces que “los alumnos también son capaces de ser agentes de transformación en sus instituciones educativas, por lo tanto también son capaces de resolver los conflictos generados entre este grupo generacional y educativo” (Ugalde

Sierra, 2017, p. 6). En contextos universitarios los alumnos tienen un grado de madurez más amplio y un razonamiento más profundo por lo que el proceso de socialización debe ser más llevadero; de allí que la universidad debe fortalecer dicho proceso con la organización de actividades que promueven la participación activa de este grupo social.

En este orden de ideas, entre las principales actividades que se pueden organizar en la universidad para lograr una mayor integración estudiantil, una cohesión grupal y el fortalecimiento de la cultura universitaria con proyección social, se encuentran las siguientes:

- ↪ *Actividades deportivas.* (Por ejemplo: Fútbol, basquetbol, voleibol, beisbol, golf, tenis, softbol, natación, gimnasia, yoga, artes marciales, levantamiento de pesas, ajedrez, caminatas, aeróbicos, atletismo, lucha, balonmano, entre otras).
- ↪ *Actividades culturales.* (Por ejemplo: Conjunto de bailes típicos, festivales gastronómicos, conciertos, conferencias de la cultura de una región o país determinado, confección de trajes típicos o ropa moderna, escuchar música, realizar teatro, club de coreografías, participar en cantos o coros, club de comedia y actuación, grupos de poesía, grupos de pintura y manualidades, participar en desfiles cívicos y patrióticos, participar en reinados, entre otras.).
- ↪ *Actividades de servicio comunitario.* (Por ejemplo: Dictar charlas sobre temas sensitivos (VIH, enfermedades crónicas, embarazo precoz, acoso escolar y en otros ámbitos), ayuda en la construcción de viviendas, sembrar árboles, jornadas de recolección de basura y reciclaje, visitas a asilos de ancianos y casas hogares (orfanatos), apoyo a organizaciones no gubernamentales (como en alberges para personas drogadictas, alcohólicas, personas maltratadas o que han sufrido algún tipo de violación), asistencia a hospitales para alegrar a los pacientes (que tienen enfermedades crónicas u otra enfermedad), donaciones a personas de escasos recursos, apoyo a grupos que protejan los animales domésticos, entre otras.)

- ⇒ *Actividades académicas complementarias.* (Por ejemplo: Club de ciencias e investigación, participar en olimpiadas (de física, química, matemáticas y robótica), asesoría en consultorios jurídicos, ofrecer servicios médicos y afines, ferias de tecnología, aprender otro idioma, participar como escritor en boletines informativos o revistas, apoyar en programas de radio, participar en la información que se coloca en la página web de la universidad o en la creación de contenidos en páginas web educativas, club de cuenta cuentos y lectura, participar en concursos de oratoria o de redacción de ensayos, ser organizador de exposiciones variadas como de fotografías o de arte, asistir a seminarios, entre otras).
- ⇒ *Actividades de gobierno estudiantil.* (Por ejemplo: Ser parte de algún grupo estudiantil, postularse como representante del estamento estudiantil en algún órgano de co-gobierno universitario, formar equipos de líderes en el aula de clases o en las Facultades, entre otras.)

Todas las actividades extracurriculares antes señaladas promueven el proceso de socialización entre los estudiantes como también con otros miembros de la comunidad universitaria, por lo que se requiere que haya autoridades con mente abierta que permitan el desarrollo de dichas actividades como también de docentes que se encuentren comprometidos con la formación integral de los estudiantes para que brinden el apoyo necesario en cada una de las actividades que se organicen en la universidad.

No obstante, la pandemia del coronavirus o COVID-19 ha cambiado la vida de los seres humanos a nivel mundial y por ende, ha trastocado el proceso de socialización en los contextos universitarios. Sin embargo, el uso de las tecnologías de la información y comunicación como los teléfonos celulares, tabletas, computadoras u otros equipos digitales con acceso a internet han permitido que el proceso de enseñanza y aprendizaje continúe pero con determinadas adecuaciones e incluso donde algunos miembros de la comunidad educativa todavía tratan de adaptarse a esta nueva realidad. Por lo que, la educación virtual ha permitido ese contacto con otros miembros de la comunidad

educativa universitaria, aunque no surte el mismo efecto, pero el proceso de socialización se está dando aunque a distancia.

Por consiguiente, las autoridades y docentes deben promover actividades que resalten la socialización en el contexto universitario entre los estudiantes pero de manera virtual (e-actividades) como la participación en videoconferencias, organización de Webinar, creación y presentación de videos en YouTube, creación de wikis de manera colaborativa, estar en contacto en las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, WhatsApp y otras) grabaciones de podcast, reuniones para discutir temas (mediante el uso de Zoom, Google Duo, Skype, Facebook Messenger u otros programas), entre otras. Por ende, lo anterior no impide que los estudiantes puedan tener una vida universitaria dinámica, atractiva y en contacto con lo que suceda en su entorno social, que a su vez promueve la formación integral de los futuros profesionales. De modo similar, se puede agregar que el proceso de socialización implica acoplarse a los cambios y este es un reto que hay que superar, ya que la tecnología bien utilizada permite que el proceso educativo continúe.

Incluso, cuando las universidades vuelvan a abrir sus puertas y se regrese a una gradual normalidad, tanto las actividades presenciales como las virtuales se pueden conjugar para que los estudiantes tengan una gama más variada de dichas actividades que se adecue a sus gustos y de esta manera el proceso de socialización universitaria se fortalezca; sin dejar de lado que van a existir conflictos en la interacción que se va a dar en el desarrollo de estas actividades y por supuesto que la mediación educativa será una herramienta eficaz de intervención, donde se logrará el desarrollo de habilidades sociales entre los mediados.

CAPÍTULO 9.- CULTURA DE PAZ COMO META EDUCATIVA.

La sociedad en que vivimos se encuentra constantemente amenazada por diversos problemas que propicia que la cultura de la violencia se fortalezca porque no hay una claridad en cómo lograr que dicha sociedad sea más pacífica. Ante dicha realidad, la universidad debe jugar un rol activo para propiciar la transformación de dicha sociedad en

aras de que se retome el camino correcto y por ello, “la mediación se convierte en un vínculo en la generación y fortalecimiento de la cultura de paz, utilizando como herramienta un diálogo transformativo que vigoriza valores, comportamientos y aptitudes basadas en la generación y construcción de consensos” (Cabello Tijerina, 2015c, p. 14).

Es así, que la implementación de un programa de mediación educativa en la universidad puede promover la cultura de paz, no solamente dentro su perímetro, sino que puede extenderse a otros ámbitos de la sociedad porque quienes hayan participado en un proceso de mediación serán replicadores de buenas prácticas en la solución de los conflictos, ya que la experiencia adquirida es para toda la vida.

En este hilo de ideas, en este apartado de la investigación se hace énfasis en los aspectos más relevantes que comprende la cultura de paz desde una perspectiva educativa.

9.1 Fundamento Normativo.

La cultura de paz tiene su fundamentación jurídica en declaraciones, resoluciones, informes y otros documentos que han sido emitidos especialmente por dos instituciones que revisten prestigio internacional, aunque un ente forma parte del otro, y son las siguientes:

A) Organización de las Naciones Unidas (ONU):

- ↗ Decenio de las Naciones Unidas para la educación en la esfera de los derechos humanos: hacia una cultura de paz (Resolución 50/173 de 1996).
- ↗ Informe del Director General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) sobre el proyecto transdisciplinario titulado "Hacia una cultura de paz" (Resolución 51/101 de 1997).
- ↗ Documento: Hacia una cultura de paz y se define dicho concepto (Resolución A/52/191 de 1997, Anexo, Memorando Explicativo).
- ↗ Documento donde se define qué es cultura de paz (Resolución A/52/13 de 1998).

- ↪ Proclamación del “2000” como el año internacional de la cultura de paz. (Resolución 52/15 de 1998).
- ↪ Decenio internacional de una cultura de paz y no-violencia para los niños del mundo (2001-2010). (Resolución 53/25 de 1998).
- ↪ Declaración y Programa de Acción sobre una cultura de paz. (Resolución 53/243 de 1999).
- ↪ Creación de la Comisión de Consolidación de la Paz de las Naciones Unidas (2005).
- ↪ Día Internacional de la No Violencia, el 2 de octubre de cada año (Resolución 61/271 de 2007).
- ↪ Declaración sobre el Derecho a la Paz (Resolución 71/189 de 2016).

B) Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO):

- ↪ Creación de las Cátedras UNESCO sobre Cultura de Paz (1991).
- ↪ Instauración de la Unidad del Programa de Cultura de Paz (1994).
- ↪ Declaración de Oslo sobre el Derecho Humano a la Paz (1997, Conferencia General, 29ª reunión).
- ↪ Proyecto transdisciplinario: Hacia una Cultura de Paz (Resolución 52/13 de 1998) en el que se implementan tres ejes que son: La cultura de paz, educación para la paz y la cultura de paz en la práctica.
- ↪ Proyecto de Estrategia a Plazo Mediano 1996-2001, señala que para contribuir a la consolidación de la paz, se deben tener en cuenta los siguientes ejes: Fomentar una educación para la paz, los derechos humanos y la democracia, la tolerancia y el entendimiento internacional; promover los derechos humanos y la lucha contra la discriminación; apoyar la consolidación de los procesos democráticos; promover el pluralismo cultural y el diálogo entre las culturas y contribuir a la prevención de conflictos y a la consolidación de la paz una vez terminados los conflictos.
- ↪ Proyecto de Estrategia a Plazo Mediano 2002-2007, tiene como tema unificador el siguiente: Contribución de la UNESCO a la paz y al desarrollo humano en una

era de mundialización mediante la educación, las ciencias, la cultura y la comunicación.

- ✦ Proyecto de Estrategia a Plazo Mediano 2008-2013, señala en su décimo objetivo estratégico lo siguiente: Mostrar la importancia de la interacción y el diálogo entre las culturas para la cohesión social y la reconciliación a fin de fomentar una cultura de paz.
- ✦ Proyecto de Estrategia a Plazo Mediano 2014-2021, señala dos objetivos globales a considerar: Paz – Contribuir a una paz duradera; y desarrollo sostenible – Contribuir al desarrollo sostenible y a la erradicación de la pobreza.

Cada uno de los documentos arriba mencionados les ha permitido a los países miembros de dichas organizaciones tener en cuenta el tema de la cultura de paz, que cobra relevancia con el pasar del tiempo y que resulta necesario llevarlo a la práctica para así construir una mejor sociedad no solamente en el contexto educativo sino también en otros.

En este orden de ideas, “la Declaratoria de la Paz, como un Derecho Humano es la estrategia jurídica, social y moral, más importante para la construcción, mantenimiento y fortalecimiento de la cultura de paz. La paz, por tanto, debe ser reconocida y aceptada como un derecho humano que englobe y garantice la protección de todos los demás derechos; no podemos hablar que se hace justicia, que existe libertad, que se respetan los derechos humanos, si no existiera la paz, por tanto, la paz es requisito indispensable para garantizar el respeto pleno de los DD.HH. y para la construcción de una cultura de la legalidad. La paz es esencial para la evolución y desarrollo del hombre, no podemos visualizar un movimiento de paz sin la participación activa de la sociedad; sin ella se obstaculiza el crecimiento y desarrollo sostenible de las sociedades, permearía la exclusión social, la violencia, la pobreza, la desnutrición, la intolerancia, el racismo, entre otros factores que impactarían negativamente en las sociedades” (Vázquez Gutiérrez, 2019, p. 19). Por tal motivo, las autoridades de cada país deben procurar que dicha Declaración no quede en un simple ideal sino que se deben buscar estrategias para llevarla a la práctica.

Aunado a lo anterior, “la paz, como todo derecho humano, se afirma en tres principios fundamentales: la autodeterminación, la igualdad y la no discriminación, y es un derecho humano innato o congénito” (Partsch, 1980, p. 107 citado por Arango Durling, 2007, p. 17), por lo que se puede agregar que dicho derecho es un ideal que todos los días buscan lograr las personas tanto en su vida individual como colectiva, pero que la universidad puede jugar un rol fundamental para no tanto enseñarlo en teoría en las aulas de clases sino avalar programas que busquen la manera que la comunidad educativa lo pueda practicar.

9.2 Concepto de Paz.

La paz es un término que no ha podido encontrarse una definición que estandarice su esencia y por ende, ha sido objeto de profundos estudios desde casi la Segunda Guerra Mundial hasta la actualidad para tratar de comprenderlo a su máxima expresión.

Cabe destacar que “después de la Segunda Guerra Mundial la Paz comenzó a ser considerada como un objeto de estudio científico, las aproximaciones que se han realizado a ella han sido múltiples, para ello se han utilizado las aportaciones de otras disciplinas y elaboraciones propias que han enriquecido la perspectiva general sobre la conducta humana” (Muñoz, 2001, p. 4). Además, “de acuerdo a Platón, la paz con otro surge cuando hay una paz interior, es decir, que se presente una ausencia de impulsiones violentas, de tendencias agresivas” (Valadez Díaz & Valadez Díaz, 2016, p. 25). En efecto, la paz es un instrumento que rechaza cualquier forma de violencia aunque involucra otros elementos.

En este orden de ideas, “es necesario mencionar que la paz no debe ser vista como un sinónimo de quietud o inmovilismo ante cualquier conflicto que se presente, sino más bien como un acto participativo y deliberativo de rechazo frente a la violencia, ya sea de carácter cultural, estructural o directa” (Foullioux Bambach, 2019, p. 103). De modo similar, “la paz no puede consistir únicamente en la ausencia de conflictos armados o violencia, sino que entraña principalmente un proceso de desarrollo, alcance y progreso de

justicia y respeto mutuo” (Aguilera Portales, 2009, p. 61). Por lo que con el pasar del tiempo, los estudiosos del tema han determinado que la paz puede concretizarse en otros escenarios que le permiten al ser humano percibir que no es una simple aspiración. Por ello, más allá de dejar a un lado la violencia, la paz es considerada parte del estilo de vida que debe tener toda persona que quiera convivir de manera amena con los demás.

Al mismo tiempo, “la paz no es la ausencia de conflictos sino la presencia de alternativas creativas como respuesta a los conflictos; alternativas a las respuestas pasivas o agresivas a la violencia” (Dorothy Thompson citado por Carnegie, 2013, p. 48). Por lo que se puede agregar que la paz es un “concepto universal que expresa la aspiración humana a vivir la propia vida, y de las comunidades de pertenencia, en una atmósfera de bienestar y tranquilidad razonables que estimule y permita el libre desarrollo de las capacidades positivas de toda índole de las personas y de los grupos humanos a los que éstos se sienten adscritos” (Banda, 2002, p. 15 citado por Clare González-Revilla, 2014, p. 139). Sin embargo, para lograr ese estado de bienestar colectivo por medio de respuestas creativas a toda forma de violencia, se debe primero enseñar lo que involucra la paz, tanto en la familia como en la escuela, para luego diseñar fórmulas que minimicen el uso de la violencia en determinados ámbitos de la vida del ser humano, iniciando en la propia escuela y por supuesto se deben adoptar herramientas eficaces para la gestión de conflictos, ya que como se mencionó, la paz involucra la gestión adecuada de los conflictos.

Por consiguiente, “la paz entre los individuos existe cuando se reconoce que todo ser humano es “persona”, y por tanto, tiene derechos y deberes inalienables, universales e inviolables, de ahí que la convivencia entre los hombres, es fructífera y propia de la dignidad de la persona humana si se fundamenta sobre la verdad, en la justicia, en el amor y la libertad” (Juan XXIII, 1995, p. 15 citado por Arango Durling, 2007, p. 61). De allí que, que “vivir en paz es pensar en paz, convivir sin violencia, sentirse en simbiosis con la naturaleza, procurar el bien común y gozar de la vida sin dañar” (Vinyamata, 2012, p. 16

citado por Muñoz Fernández, 2015, p. 97). Lo anterior hace énfasis a que uno de los primeros pasos para lograr la paz es el respeto a la dignidad del ser humano.

Evidentemente “podemos observar que el concepto de paz es inseparable del concepto de justicia en todos los niveles: internacional, social e interpersonal, con lo que se concluye que la paz no es otra cosa que la síntesis de la libertad, la justicia y la armonía” (Fisas V., 1998 citado por Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 10). Por esta razón, en cualquier escenario donde se pretenda impartir justicia, ya sea de manera formal o informal, se tiene que tener en cuenta que las decisiones que se emitan por las personas investidas de autoridad, ya sea por delegación legal o moral, deben procurar generar paz a los intervinientes.

En consecuencia, “la paz social se sostiene en un Estado de derecho que respete la dignidad de la persona. Cuando un grupo de hombres se les niegan los derechos fundamentales, ellos se sentirán oprimidos. La paz no se define por la ausencia de guerra o de conflictos sino por la presencia de la justicia social y el bienestar y por la satisfacción de las necesidades básicas de todas las personas y los grupos sociales” (Castrillón Bustamante, 2018, p. 235). Por tanto, las autoridades tanto jurisdiccionales como administrativas en el ejercicio de sus funciones deben tener presente el respeto de los derechos fundamentales para que así se canaliza la concretización de la paz en la sociedad.

Se debe tener en cuenta que la paz no se logra con un sólo acto o depende de un grupo de personas, ya que “la paz la constituimos día a día, cada vez que afrontamos un conflicto de manera creativa, tomamos una decisión contando con el punto de vista de los demás, dialogamos, trabajamos cooperativamente, cultivamos nuestras relaciones interpersonales, aceptamos una diferencia, nos comprometemos con los valores humanos, etc., y la mediación es de gran ayuda para construir ese quehacer cotidiano” (Boqué, 2003 citado por Cabello Tijerina, 2015b, p. 35). Es de gran importancia indicar que la universidad puede contribuir a la promoción de la paz si implementara un programa de mediación

educativa que permita más allá de la solución de un conflicto escolar, ser el puente para que los miembros de la comunidad educativa sean constructores de la paz.

En conexión con lo anterior, “la mediación es considerada una herramienta de paz que auxilia a fundar un entorno pacífico, puesto que ayuda a transformar los conflictos en ideas, al fomentar el diálogo, la empatía, la solidaridad, la no-violencia, la comprensión, la integración, la creatividad, la participación y el consenso, elementos de carácter *sine qua non* de la Paz” (Cabello Tijerina, 2015a, p. 59). Por ende, en el contexto universitario la mediación educativa sería una gran oportunidad para mejorar la convivencia escolar y esto es así porque el mediador es el idóneo para que los mediados dejen atrás sus actitudes agresivas para que participen de un diálogo interactivo basado en el respeto.

De hecho, “ya en los albores del siglo XXI, los avances de los científicos y tecnológicos han permitido una mayor difusión del conocimiento que ha venido a legitimar el derecho a la paz, misma que se incluye en los derechos humanos de tercera generación. La mediación se ha convertido en una de las vías más idóneas para la pacificación de las relaciones humanas, ayudando a permear valores como la solidaridad, el respeto, tolerancia, la cooperación y la colaboración, y al utilizar el diálogo como instrumento para solucionar sus conflictos, se fortalece el tejido interno de las sociedades disminuyendo considerablemente los índices de violencia” (Cabello Tijerina, 2015b, p. 44). Por ello, la mediación educativa en el contexto universitario vendría a reforzar esa formación integral que deben adquirir los estudiantes porque promueve el conocimiento de un derecho humano muy elemental para la sana convivencia como lo es la paz.

9.3 Principales Teorías del Estudio de la Paz.

Muchas personas con el pasar del tiempo han querido que se anheló tanto individual como colectivo que se denomina paz, se concrete en algunos ámbitos de la vida. Por ello, con el pasar de los años un grupo de estudiosos del tema se ha dedicado ahondar más al respecto,

lo que ha provocado que existan fundamentos teóricos de gran validez que pueden leerse y sirven de base para que otras personas sigan esta línea de investigación sobre la paz.

En esta oportunidad se hace énfasis de manera breve a las principales teorías que se han elaborado sobre la paz a través del tiempo y son: Paz Holística-Gaia, Paz Imperfecta, Paz Negativa y Paz Positiva, Paz Cultural, la Irenología, la Teoría de la Ireonología de los MASC y Teoría de la Transversalidad Educativa en Favor de la Paz.

Es así que “en los 90’s surge el planteamiento de la *Paz Holística-Gaia* dándole un alto valor a la relación entre los seres humanos y el medio ambiente. Para mediados de esa década surge la teoría de la Paz Holística interna y externa, que incluye también aspectos espirituales” (Fisas, 2001, p. 19 citado por Pérez Saucedo, 2011, p. 401). Por ende, dos elementos que se pueden destacar de dicha teoría es que la paz guarda relación con el medio ambiente y con aspectos espirituales.

Por otro lado, “podríamos agrupar bajo la denominación de *paz imperfecta* a todas estas experiencias y estancias en la que los conflictos se han regulado pacíficamente, es decir en las que los individuos y/o grupos humanos han optado por facilitar la satisfacción de las necesidades de los otros, sin que ninguna causa ajena a sus voluntades lo haya impedido” (Muñoz, 2001, p. 14).

En esta línea de ideas, “por estas razones desde la perspectiva de la paz imperfecta, y de la Filosofía para hacer las paces, coincidimos en la necesidad de hacer un giro epistemológico en la manera de afrontar la praxis -el pensamiento y la acción- de la paz. Un giro que debe preocuparse de corregir algunos errores en las aproximaciones a los conflictos, la paz –y la violencia-. Un giro que signifique fortalecer la posibilidad de pensar la paz desde sus experiencias, desde su propia existencia. El giro epistemológico supone ante todo renovar la mirada sobre la paz, su importancia radica en pensar la paz desde la paz, desde la Cultura para la paz” (Muñoz Muñoz & Jiménez Arenas, 2015, p. 57). Por consiguiente, de dicha

teoría se puede rescatar que la paz debe tener otra perspectiva y que la misma puede ubicarse en la satisfacción de las necesidades de los otros, es decir, la paz se construye de manera colectiva para cumplir objetivos en común.

En otro orden de ideas, “la paz es un espacio de tiempo de tranquilidad, es un estadio de calma, es un estatus de serenidad, en donde las personas se desarrollan plenamente, en el cual las personas viven o trabajan en plenitud, en razón de sus propios intereses y estilo de vida. La paz vista desde la perspectiva de métodos alternos es la búsqueda de la recuperación de un status quo perdido, definido por ese espacio o status ante la existencia de un conflicto. La paz vista desde esa perspectiva es de dos tipos: *negativa y positiva*. La paz negativa es aquel acto de omisión que procura evitar algo, la guerra, la discusión, la confrontación. La paz positiva es aquella que genera acciones y cambios para evitar la guerra, la discusión y la confrontación” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 190-191).

A la par de lo anterior se puede señalar que “como paz negativa se podría clasificar la concepción generalizada de la paz en la sociedad, que no es otra cosa que la herencia de los términos romanos y griegos, que como hemos de recordar, se refieren únicamente al estado de tranquilidad en los grupos y a la ausencia de conflictos bélicos” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 9).

Respecto a la paz negativa “la forma debe ser compatible con la idea de paz, debe excluir no sólo la violencia sino también la violencia estructural” (Galtung, 1974 citado por Lezcano Miranda & Sotelo Salgado, 2017, p. 17). En todo caso, “la perspectiva negativa de la paz se define como el estado existente entre guerra y guerra; es decir, la ausencia de ésta. No obstante, al visualizar a la paz desde esta perspectiva provoca que su estudio se centre principalmente en los actos de violencia directa; el concepto que surge de esos estudios es de características muy limitadas, lo que dificulta su esclarecimiento, estudio y

comprensión” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 10).

En este sentido, “la paz definida desde la perspectiva positiva se entiende como aquella basada en la justicia, generadora de valores positivos y perdurables, capaces de integrar política y socialmente, y de generar expectativas que contemplen la satisfacción de las necesidades humanas” (Muñoz, 2001 citado por Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 10).

De allí que, “es dentro de la perspectiva positiva de la paz donde se circunscriben los esfuerzos de las investigaciones por dotar a la paz de elementos que refuercen sus significación, lo que permite la mejor asimilación y enseñanza de ésta, así como su implementación eficaz en la sociedad y la posibilidad de revertir la presente cultura de la violencia” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, pp. 9-10).

Considerando lo anterior, los elementos característicos de la paz negativa es que se enfoca en la ausencia de la guerra y sus investigaciones se ciñen al campo de la violencia por lo que su estudio es muy restringido; mientras que la paz positiva permite explorar otros horizontes como una enseñanza de la misma a la sociedad en aras de satisfacer sus principales necesidades y con ello se amplía el campo de investigación para incorporar otros elementos que le dan más solidez como la justicia y la solidaridad.

En otro extremo se debe mencionar que “la *paz cultural* es el proceso gradual basado en la creatividad, empatía, no violencia, tolerancia y neutralidad para reducir la violencia cultural” (Pérez Saucedo, 2015a, p. 19), además dicho autor considera que la violencia cultural tiene “elementos del ámbito simbólico, que pueden ser utilizados para legitimar o justificar la violencia directa y estructural: religión, lengua, ocio, arte, ideología, etc.”. Por lo

que dicha teoría procura contrarrestar la violencia cultural con aspectos relevantes como la empatía e ideas creativas.

Otras de las teorías es la *Irenología* por lo que “el vocablo Irenología proviene del griego eirene (que significa paz) y logos (que significa ciencia o tratado), de tal manera que puede ser considerada la ciencia que estudia la paz” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 17).

Por tal motivo, “la construcción de una cultura de la paz, es decir, de sociedades más pacíficas, tolerantes, respetuosas, cooperativas, igualitarias y garantes de los Derechos Humanos es el sentido teleológico de la Irenología, y desde nuestra perspectiva, una de los caminos más viables de la mediación como método alternativo para la transformación pacífica de los conflictos”. (Cabello Tijerina, 2019, p. 71). Se puede destacar entonces que los elementos característicos de dicha teoría se enfocan en la construcción de sociedades respetuosas de los derechos humanos y esto se puede alcanzar con la mediación.

Muy ligada a la teoría anterior y tal vez se podría considerar como una derivación de aquella o guardan una relación de género a especie, entra en escenario la *Teoría de la Ireonología de los MASC*. Al respecto se puede mencionar que “de la interrelación de la Irenología como ciencia que estudia la paz y los métodos alternativos para la solución de conflictos, surge esta nueva teoría que trabaja bajo la premisa de construir sociedades cada vez más participativas, equitativas, solidarias y pacíficas, con aptitudes y actitudes para el diálogo y el consenso, encuentra en los MASC vías irenológicas idóneas para el logro de una cultura de Paz. Algunas de las variables para la generación de conocimiento son el análisis de la transformación pacífica de los conflictos; los paradigmas de la paz y la justicia; la multidisciplinariedad del conflicto; y la interiorización de valores que promuevan la paz” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 242).

En este orden de ideas, “la teorización de la paz a través de la Irenología -ciencia que estudia la paz- vincula a los métodos alternativos para la transformación pacífica de los conflictos –MASC- con la paz, en especial a la mediación, la que consideremos como una de las vías más óptimas para el fortalecimiento de una cultura de la paz, porque auxilia a fundar un entorno pacífico y ayuda a transformar los conflictos en ideas, fomenta el diálogo, la empatía, la solidaridad, la no-violencia, la comprensión, la integración, la creatividad, la participación y el consenso, elementos de carácter sine qua non de la paz” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 18). Se puede inferir entonces que los elementos que caracterizan a esta teoría es su conexión con los métodos alternos de solución de conflictos, donde se destaca la mediación, por lo que sobresale el diálogo para poner en práctica determinados valores para la construcción de una sociedad más pacífica.

Ahora bien, otras de las recientes teorías que ha tenido gran acogida en la doctrina mayoritaria es la *Teoría de la Transversalidad Educativa en Favor de la Paz*, la misma “versa sobre la necesidad de encaminar estrategias de educación integral. Estudiar y entiende a la escuela como un espacio de formación que trasciende a la interiorización de conductas favorables a la socialización y convivencia de los alumnos, más allá de lo transmisora de conocimientos. Se caracteriza por visualizar al alumno y su entorno desde la perspectiva holística y multi-influenciable en dirección trilineal entre los principales agentes socializadores: familia, escuela y sociedad. Los estudios derivados de esta teoría basan sus resultados en estrategias de intervención para la formación de educación a través de elementos como valores, socialización, convivencia, pacificación de conflictos, integración social, estilos de crianza, habilidades de parentalidad, análisis de los modelos educativos y sus cambios, entre otros. Estas investigaciones son realizadas bajo diseños empíricos transversales con base en los principios de la educación para la paz y la no violencia” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 242-243). Es así que se pueden resaltar como elementos característicos de dicha teoría la enseñanza de la paz en las escuelas para así

rescatar la práctica de algunos valores y esto a su vez redundaría en una sana convivencia escolar.

De manera cronológica, las teorías sobre el estudio de la paz antes explicadas, se pueden resumir según su tiempo aproximado de aparición en la siguiente tabla:

Tabla N°4. Etapas de los Estudios para la Paz.

PAZ NEGATIVA (SOBRE LA GUERRA)	Del siglo XIX hasta la primera mitad del siglo XX.
PAZ POSITIVA (DESARME, DESARROLLO)	A partir de la segunda mitad del Siglo XX. Aparece Johan Galtung, su máximo exponente.
PAZ CULTURAL, PAZ NEUTRA (INTEGRADORA)	Años 90's desde la caída del muro de Berlín y el final de la Guerra fría.
CULTURA DE PAZ (N+P+C, DESARME CULTURAL, DERECHOS HUMANOS DE PAZ)	Finales de los noventa, inicios del siglo XXI.

Fuente: Elaborada por Pérez Saucedo, 2015a, p. 20 basado en conceptos de J. Galtung y F. Jiménez Bautista.

Sin duda alguna, “las investigaciones de la paz concluyeron que para poder implantarse una cultura de paz, donde los valores como la solidaridad, el respeto, la justicia, la equidad, la comunicación, la colaboración, la empatía y la cooperación sean parte de la vida diaria en las relaciones entre las personas, es necesario dotar de un contenido palpable y real a la paz, por eso las investigaciones para la paz se han propuesto como objetivo, el ayudar a describir de manera clara un conjunto de circunstancias, condiciones y elementos que representen a este valor tan importante, dándose por iniciado el desarrollo de una concepción positiva de la paz” (Cabello Tijerina, 2015b, p. 34). A propósito, se puede deducir que la paz no puede estudiarse en solitario sino que dentro de la misma convergen otros elementos que le dan vida y un mayor entendimiento para que las personas puedan percibir su concretización en las principales actividades que se realizan en la sociedad.

Por ende, se debe tener muy en cuenta que “abordar el estudio de la paz desde la perspectiva de los modelos educativos de enseñanza superior contemporáneos presenta

un panorama complejo y a su vez se visualiza como la oportunidad de acrecentar valores de convivencia y pacificación de conflictos” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 107). No obstante, como la universidad tiene entre sus metas la concretización de la cultura de paz, esto representa un desafío latente que más allá de adecuar sus mallas curriculares hacia este tema de manera teórica, se puede iniciar a ponerse en práctica con la implementación de un programa de mediación educativa, ya que dicha herramienta permite que se activen gran cantidad de elementos que forman parte del estudio de la paz.

9.4 Concepto de Cultura de Paz.

La cultura de paz es un concepto que engloba diversos elementos y además no ha sido tan fácil encontrar una definición en la doctrina que abarque su campo de acción. Sin embargo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) han conceptualizado dicho término y también han desarrollado algunos aspectos interesantes al respecto.

Sobre el particular, se puede indicar que “la idea de una cultura de paz fue difundida por la UNESCO a partir de 1989, aunque sus presupuestos ya estaban presentes desde la fundación de este organismo, entre 1945 y 1946. Gracias a su noble propósito, siempre ha atraído a personas que comparten los mismos ideales, uno de ellos fue precisamente el acuñador en 1986 de la frase “cultura de paz”, el padre jesuita Felipe Mac Gregor” (Muñoz & Molina Rueda, 2010 citado por Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 24). Al mismo tiempo, se puede destacar que la cultura de paz se consideraba hace tiempo atrás como un ideal, tal vez, lejano de alcanzar pero con el pasar del tiempo se ha podido demostrar que hay pautas o patrones que se pueden seguir para trazar el camino a su concretización.

Al respecto la Organización de las Naciones Unidas ha señalado que “la cultura de paz, que está basada en el sentido más amplio y positivo de la paz, es un conjunto de valores,

actitudes, tradiciones y costumbres, comportamientos y modos de vida enfocados al respeto por la vida, los seres humanos y sus derechos; el rechazo de la violencia en todas sus formas; el reconocimiento de la igualdad de derechos del hombre y la mujer; el reconocimiento de los derechos de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información; la adhesión a los principios de democracia, libertad, justicia, desarrollo para todos, tolerancia, solidaridad, pluralismo y aceptación de diferencias y entendimiento entre las naciones, entre los grupos étnicos, religiosos, culturales y de otro tipo y entre los individuos” (Resolución A/52/191 de 1997, Anexo, ONU).

Con el pasar del tiempo la Organización de las Naciones Unidas se pronuncia nuevamente sobre la cultura de paz, expresando nuevas ideas y afirma que: “consiste en valores, actitudes y conductas que plasman y suscitan a la vez interacciones e intercambios sociales basados en principios de libertad, justicia y democracia, todos los derechos humanos, la tolerancia y la solidaridad, que rechazan la violencia y procuran prevenir los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación y que garantizan el pleno ejercicio de todos los derechos y proporcionan los medios para participar plenamente en el proceso de desarrollo de su sociedad” (Resolución A/52/13 de 1998, ONU).

En este orden de ideas, para el año 1999 la Organización de las Naciones Unidas conceptualiza dicho término de la siguiente manera: “Una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

- a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;
- b) El respeto pleno de los principios de soberanía, integridad territorial e independencia política de los Estados y de no injerencia en los asuntos que son esencialmente jurisdicción interna de los Estados, de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;

- c) El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- d) El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos;
- e) Los esfuerzos para satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones presente y futuras;
- f) El respeto y la promoción del derecho al desarrollo;
- g) El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres;
- h) El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información;
- i) La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones; y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz” (Resolución 53/243 de 1999, ONU).

De las Resoluciones expedidas por la Organización de las Naciones Unidas de 1997 a 1999 se puede inferir que la cultura de paz es un término complejo y abarca un elevado número de aspectos pero que se concretiza en el respeto de los derechos humanos, la práctica de valores y la solución pacífica de los conflictos.

Aunado a lo anterior se puede comprender que la cultura de paz es el “valor inherente a una sociedad que propicia que cada individuo sea proclive a resolver los conflictos interpersonales en los que se ve involucrado a través de medios ausentes de violencia y uso de la fuerza en general” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 91). Es de allí que, la violencia no debe ser considerada como una herramienta para solucionar conflictos en una sociedad civilizada y humanista, por lo que se requiere poner en práctica otras herramientas que vayan encaminadas a lograr la cultura de paz como lo es la mediación.

A su vez, “las culturas de paz se inspiran en valores como el apoyo mutuo, la ausencia de temor, el altruismo, la cooperación, así como en métodos pacíficos de solución de conflictos como puede ser la Conciliación, la Mediación o los usos democráticos generalizados” (Vinyamata Camp, 2014, p. 290). En pleno siglo XXI la cultura de paz debe ser un objetivo importante que persigue cualquier grupo social, incluyendo las universidades, porque se requiere poner en práctica valores y el respeto de los derechos humanos en aras de que exista la sana convivencia.

Si bien vivimos en una sociedad convulsionada y de tantas transformaciones en diversos ámbitos de la vida del ser humano, es necesario que se haga un alto para reflexionar sobre la gestión adecuada de conflictos y buscar el camino para alcanzar la cultura de paz, pero no como un ideal a largo plazo o tal vez utópico, ya “que el proyecto de construir una cultura de paz en buena medida no es otra cosa que el reto planetario de abordar los conflictos desde otra mirada, con otros utensilios y con otros propósitos... la alternativa a la violencia ha de sustentarse en la negociación, el dialogo, la mediación, el empoderamiento, la empatía y la capacidad de manejar nuestros propios conflictos” (Fisas citado por Gorjón Gómez & Rodríguez Rodríguez, 2017, pp. 52-53), en otras palabras, la cultura de paz se construye día con día. Además, cabe destacar que dicho proyecto puede ser trasladado a las universidades para que toda la comunidad educativa comprenda la importancia de construir una cultura de paz y para que los futuros profesionales tengan el conocimiento necesario para que sean agentes multiplicadores para lograr dicho fin en cada contexto en que se vayan a desenvolver.

Al mismo tiempo cabe señalar que “la Cultura de Paz y No de Violencia, tiene como base la aceptación de que las personas tienen derecho a la Paz, lo cual implica un rechazo a la violencia y la aceptación de la gestión de conflictos mediante el diálogo y la negociación. Por ello, la educación en la convivencia social y en la resolución pacífica de conflictos es indispensable para lograr dicha cultura” (Sánchez Aneas citado por Pérez Saucedo, 2015a, pp. 56-57). Por tal motivo, si en las universidades se promoviera una educación para la

construcción de una cultura de paz se estaría sembrando la semilla para que las futuras generaciones desaprendan la cultura de la violencia y aprendan la cultura de la paz, especialmente en la gestión de los conflictos para que así se potencie el pilar educativo de aprender a convivir juntos.

En este hilo de ideas, “la educación es, sin duda alguna, una de las principales columnas que sostendrán y perpetuarán la cultura de paz, a través de ella podremos introducir de forma generalizada los valores, herramientas y conocimientos que forman las bases del respeto hacia la paz, los derechos humanos y la democracia” (Janusz Symonides, p. 374 citado por Cabello Tijerina, 2015a, p. 63). Además, si el hogar falla en la enseñanza de una cultura de paz, los centros educativos, incluyendo las universidades, deben enmendar dicho error, ya que “sobre la cultura de paz, es en la que se contextualizan las necesidades de la sociedad interdependiente del siglo actual, formar en valores, convertir estos valores aprendidos en formas de vida, convivir y solucionar conflictos de forma cotidiana a través de estrategias de pacificación, es la contribución que se percibe a futuro como un estrategia permanente de pacificación social” (Vásquez Gutiérrez, 2015, pp. 57-58). Si se quiere una mejor sociedad, hay que empezar a enseñar la cultura de paz para que se vaya construyendo el camino a seguir y los contextos educativos juegan un rol importante.

Por consiguiente, los currículos de todos los niveles educativos deben romper las estructuras rígidas donde se enfocan en una enseñanza de temas tradicionales, dejando a un lado la realidad que se vive sobre la gestión inadecuada de conflictos tanto dentro como fuera del aula de clases, para que de esta manera se puedan incluir temas de actualidad que van a impactar de manera positiva no solamente en los centros educativos sino también en la sociedad en general. Por tanto, “al contemplar los espacios educativos como plataformas difusoras de la cultura de la paz, se estarían educando y formando a los futuros ciudadanos bajo los lineamientos de la cultura de la legalidad, la educación en valores, el respeto pleno a los derechos humanos, la práctica de la No-violencia y la

transformación pacífica de sus conflictos a través del diálogo y la negociación” (Cabello Tijerina, 2019, p. 73), lo cual representa un gran desafío para los centros educativos.

Es así que “la cultura de paz supone ante todo un esfuerzo generalizado para modificar mentalidades y actitudes con ámbito de promover la paz, es hacer que los niños y los adultos comprendan y respeten valores universales como la justicia, la libertad, la democracia, los derechos humanos, la igualdad, la tolerancia, la cooperación y la solidaridad” (Cabello Tijerina & Vásquez Gutiérrez, 2018, pp. 73-74). Pareciera que son aspectos ya conocidos por la comunidad educativa pero que son necesarios reforzar en los centros educativos pero de una manera más práctica como tangible, como por ejemplo con la implementación de un programa de mediación educativa.

De esta razón, las universidades del siglo XXI deben promover “una educación centrada no solo en la transmisión de conocimientos, sino también en valores y resolución de conflictos, ayuda a construir sociedades con un desarrollo social y sostenible, y permiten la disminución de desigualdades tanto sociales como económicas; son sociedades donde se privilegia el respeto pleno de los Derechos Humanos, la igualdad de género, la participación política entre otros factores socio-estructurales, políticos y culturales que cimientan la Cultura de Paz” (Basave, Valencia & Bobowick, 2011, p. 83 citado por Cabello Tijerina, 2015a, pp. 66-67). Hay que recordar que si en las universidades no se enseñan temas trascendentales como la gestión de conflictos para alcanzar una cultura de paz, luego que los estudiantes se conviertan en profesionales, difícilmente podrán encontrar el momento como el espacio propicio para recibir dichos aprendizajes que le serán útiles para toda la vida.

9.5 Objetivo de la Cultura de Paz.

Para algunos estudiosos del tema de la cultura de paz hay un objetivo primordial que se puede destacar de la misma, mientras que para otros hay una multiplicidad de objetivos que se derivan de la cultura de paz. No obstante, hay coincidencia al respecto.

Se puede señalar que “una Cultura de Paz se fundamenta en la dignidad de la persona humana como fuente primigenia de realización plena: en el hecho de que no hay paz si los Derechos Humanos más fundamentales son ignorados y en la necesidad de dar al ser humano la posibilidad de ser partícipes, actor y promotor de valores universales asumidos que lo identifican como miembro de la colectividad mundial” (Tunnerman, 1996, p. 28 citado por Arango Durling, 2007, pp. 106-107). En otras palabras, el objetivo principal de la cultura de paz es lograr el respeto de la dignidad del ser humano, ya que de allí derivan los demás derechos que le son inherentes y así se puede transitar hacia una sana convivencia social.

En este orden de ideas, un sector doctrinal considera que “el bienestar social podría entenderse como un fin de la cultura de paz, estado que se alcanza con la promoción social y la gestión pacífica de los conflictos” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 60). De esta manera, el bienestar social es un término amplio y que su estudio minucioso conlleva diversos elementos pero que en esencia gravitan alrededor de lograr una sana convivencia entre las personas, que ubicándolo en el campo educativo se sustenta en el pilar de “aprender a convivir juntos”, por lo que los centros educativos, incluyendo las universidades, deben prestarle mayor atención a dicho pilar.

En consonancia con lo anterior, “la emocionalidad humana y otras condiciones inmateriales, como la autodeterminación, el empoderamiento, la satisfacción personal y la sensación de pertenencia, se incluyen en el concepto de bienestar; condiciones inmateriales que pueden promoverse o garantizarse bajo la óptica de la cultura de paz” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 60). Por tanto, no solamente la familia debe tratar de enseñar a conseguir dicho fin, sino también los centros educativos deben procurar desarrollar programas, ya sea curriculares o extra curriculares que ayuden a afianzar el concepto de

bienestar social, que entre otras herramientas eficaces se puede lograr con la implementación de un programa de mediación educativa para la gestión adecuada de conflictos.

Sin embargo, para otra parte de la doctrina la cultura de paz se sustentada en diversos objetivos y al respecto se ha indicado que “algunos objetivos que persigue la cultura de paz son:

- ↪ Aprender a vivir juntos...
- ↪ Reemplazar la cultura de la guerra...
- ↪ Transformar las economías de guerra en economías de paz...
- ↪ Buscar nuevos métodos y soluciones no violentas a los conflictos sociales, al desarrollo de nuevas alternativas para la economía y la seguridad política...
- ↪ Construir y transformar valores, actitudes, comportamientos, instituciones y estructuras de la sociedad que vayan acorde con los lineamientos que propone la cultura de paz.
- ↪ Reforzar la identidad cultural y crear aprecio a la diversidad de culturas...
- ↪ Introducir la prevención...
- ↪ Sustituir imágenes de enemistad por el entendimiento, la tolerancia y la solidaridad entre todos los pueblos y culturas.
- ↪ Asegurar el derecho a la educación, sin ningún tipo de discriminación” (Fisas V., 2006 citado por Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, pp. 26-27).

De esta diversidad de objetivos se podría hacer énfasis en determinados elementos esenciales como lo son: La no violencia, la utilización de métodos alternos para la solución de conflictos, la adecuación de conductas sociales, la práctica de valores y el acceso a una educación de calidad. Por lo anterior, la cultura de paz no puede entenderse de manera horizontal sino más bien desde una perspectiva multidireccional, ya que se bien el respeto

de la dignidad humana y el bienestar social son objetivos de la cultura de paz, también hay otros objetivos que le son propios porque su campo de acción es versátil y amplio.

9.6 Convivencia Escolar.

La convivencia forma parte de la cultura de paz, por tanto se puede entender por convivencia el hecho de “vivir unos con otros en base a unas determinadas relaciones sociales y a unos códigos, en el marco de un contexto social determinado” (Rodríguez, 2007 citado por Martínez Ibáñez, 2018, p. 131).

A su vez, “la convivencia es el proceso por el cual un sujeto adquiere o desarrolla una nueva conciencia y conocimiento y nuevos significados respecto a la obligatoria y necesaria aceptación del otro y con el otro, lo cual se aprende y esta es la propiedad básica y función única del sistema de enseñanza, el aprender, en este caso a convivir” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 56).

Como resultado de lo anterior, “como la convivencia es cosa de varios (aunque también existe una convivencia íntima con nosotros mismos) dependerá de que las mentalidades de las personas que conviven sean compatibles o complementarias, de forma que a ninguno de los participantes de esa relación, la misma le produzca una gran insatisfacción” (Sánchez, 2013, p. 56). Por ende, la convivencia hace énfasis a la interacción que se tiene con otras personas, ya que por su propia naturaleza el ser humano es un ser social porque depende de otras personas para subsistir y alcanzar sus metas.

Se puede inferir entonces que “la convivencia es un proceso que lleva al ser humano a vivir en armonía consigo mismo, con los demás y con la naturaleza y se constituye en factor trascendental para la supervivencia de la humanidad e implica, por lo tanto, la creación de un estado de paz que posibilita el desarrollo de las potencialidades de la persona” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 59). Es por ello, que esa relación con otras personas debe ir acompañada de otros ingredientes como la tolerancia, la solidaridad y la capacidad de

adaptación porque si bien todas las personas son diferentes, hay un espacio en común donde se desarrollan las actividades diarias y por lo tanto, hay que propiciar un clima de tranquilidad para que cada quien pueda desempeñarse a plenitud, procurando no molestar al otro, ya que hay espacios comunes que necesariamente deben saber compartirse.

En conexión con lo anterior, “la convivencia de las personas supone una coincidencia en un mismo espacio y, probablemente, en alguna actividad común en la que existe algún grado de dependencia o repercusión de lo que uno hace, hacia los demás; algún grado de cooperación y de reciprocidad” (Sánchez, 2013, p. 55). No cabe duda que hay que aprender a convivir con otras personas, ya sea que tengan el mismo pensamiento que uno o piensen de manera diferente, pero al final del camino es mejor llegar a un punto de equilibrio donde se pueda interactuar evitando trastocar la tranquilidad del compañero o del vecino.

En tal sentido, “otro de los factores que propicia la sana convivencia es la cooperación mutua, la cual consiste en el trabajo común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades hacia el logro de un objetivo compartido obtenido generalmente usando métodos también comunes en lugar de trabajar de forma separada y en competición” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 64). Desde luego, que si el ser humano es de naturaleza social debe procurar que sus acciones sean compatibles con las personas que le rodean en sus círculos sociales en que se desempeña, ya que si en un grupo social todos anhelan la misma meta, se debe trabajar en conjunto para conseguirla sin importar las diferencias individuales.

De allí la importancia de que “convivir supone desarrollar la vida en compañía de otros; así mismo, supone que la armonía existente en ella busque un espacio compartido en el que se perciba un desarrollo que no limite a los demás” (Ocampo, et al., 2009 citado por Martínez Ibáñez, 2018, p. 131). En suma, la práctica de determinados valores en conjunto va a permitir esa conectividad con otras personas de una manera pacífica; ya que el ser

humano que se considere una isla muy probablemente vivirá en la soledad o estará inmersos en problemas que le impedirá integrarse al grupo social de forma adecuada.

Sobre el particular se “sostiene que todas las culturas elaboran, al menos, tres teorías o modelos para dirigir la convivencia:

- ↪ Una teoría sobre el ser humano (a menudo relacionado con las creencias religiosas o filosóficas).
- ↪ Una teoría sobre cómo debe comportarse el ser humano para ser considerado bueno (es el sistema de valores).
- ↪ Una teoría sobre los modos ideales de convivencia humana (acorde con las dos teorías anteriores)” (J.A. Marina citado por Sánchez, 2013, p. 32).

En definitiva, el ser humano desde que nace depende de otras personas para poder crecer y avanzar en sus diversas etapas de la vida; por ende, en ese trayecto de crecimiento debe aprender a cohabitar con los demás, cuya interacción inicia en casa con la familia y luego se deben reforzar esos vínculos sociales en la escuela, que incluso debe ampliarse ese concepto de convivencia de llegarse a la universidad porque ésta debe preparar a los futuros profesionales para que se inserten a un campo laboral, ya sea siendo ellos sus propios jefes o trabajando para otras personas, lo que genera de una u otra manera una interacción con otras personas que debe basarse en el respeto, la tolerancia, la igualdad y el trabajo en equipo. Saber convivir implica también saber gestionar los conflictos.

Es así que “la convivencia genera un sistema de relaciones solidarias entre individuos basadas en el respeto. Y en el contexto escolar esto se especifica en las relaciones interpersonales entre todos los miembros de una comunidad educativa, que tiene una incidencia en el desarrollo afectivo, cognitivo y social de los estudiantes” (Martínez Ibáñez, 2018, p. 131). Como resultado, la enseñanza de la convivencia debe ser un tema de gran relevancia en los centros educativos, ya que actualmente se vive en una sociedad diversa.

Desde luego que “la convivencia escolar, entendida como la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional que incluye las formas de interacción de los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa” (Ministerio de Educación, Política de Convivencia Escolar, 2002 citado por Ministerio de Educación de Chile, 2006, p. 29), debe lograr que se mantenga en el tiempo y es de gran trascendencia para que haya un clima pacífico como armónico, para que así se pueda desarrollar de la mejor manera el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Por consiguiente, “con los términos de “convivencia escolar” se pretende aludir primordialmente a uno de los temas fundamentalmente de la pedagogía: el aprendizaje de compartir de igual a igual con otros y en medio de las diferencias individuales” (Lanni, 2003 citado por Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 51). Parece que en teoría es algo fácil de asimilar pero en la práctica resulta difícil porque todo lo aprendido en casa se refleja en la escuela y aunado a lo anterior, puede existir un choque entre lo que se enseña en casa con lo que se aprende en la escuela, lo que puede generar conflictos que deben ser gestionados de la mejor manera para evitar que se trastoque el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Por tal motivo, “se considera que, en el caso de las organizaciones educativas, la convivencia es una función que éstas han de cumplir como socializadoras de la cultura y como formadoras de las personas para el ejercicio de los derechos humanos y de la ciudadanía en paz. Es por eso, que se requiere el reconocimiento del ser humano y el desarrollo de sus dimensiones: corporal, cognitiva, comunicativa, afectiva, actitudinal, estética, cultural” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 59); ya que todo centro educativo debe formar a las futuras generaciones no solamente en conocimientos académicos sino también en valores e incluso debe lograr que se desaprendan algunas ideas erróneas aprendidas tanto en casa, como con amigos o incluso visitando sitios web de internet, para que sí entren al camino del aprendizaje de una verdadera convivencia pacífica sustentada en la diversidad, el diálogo sincero, el respeto y la tolerancia.

Es importante entonces considerar “la inclusión de actividades relacionadas con la convivencia escolar en los documentos institucionales hace posible que la comunidad educativa diagnostique, cada cierto tiempo, sus aspectos negativos y positivos y diseñe propuestas de mejora, dando lugar a un nuevo espacio de encuentro donde deliberar acerca de las relaciones y el clima del centro así como de la calidad de la educación que se está proporcionando” (Aramendi & Ayerbe, 2007 citado por López López & Hinojosa Pareja, 2010, p. 1). Por lo que, cada centro educativo debe de tener políticas internas dirigidas a lograr una sana convivencia escolar, ya que de lo contrario el proceso de formación en esas escuelas tendría obstáculos y la comunidad educativa se sentirá insatisfecha. Se debe entonces evaluar lo que se tiene para mejorar y así avanzar.

Además, para la construcción de la convivencia escolar se requiere del apoyo de toda la comunidad educativa, ya que en el camino puede darse el surgimiento de conflictos pero para ello se deben elegir las herramientas adecuadas para gestionarlos en tiempo oportuno. Por esta razón, “la convivencia pacífica, no es sinónimo de ausencia de conflictos, dado que los conflictos o las situaciones conflictivas se producen en la relación donde interactúan los individuos o los grupos sociales. Lo que si se debe procurar es que estos no deriven en situaciones que afecten la convivencia, de lo cual en el ámbito educativo se pueden enunciar algunos de ellos: agresiones físicas y verbales que pueden concluir en actos de indisciplina o de violencia” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 57).

De allí que, “la convivencia no se construye ni se logra con reglamentos ni con acciones coactivas ni con imposiciones o, simplemente, a través de la mera transmisión discursiva de valores. Se trata de apostar sistemáticamente a la promoción del diálogo, la comunicación, la reflexión crítica, la confianza, sobre la base de normas y valores que permitan la vida en sociedad” (Boggino, 2005, p. 26 citado por Clare González-Revilla, 2016, p. 97). Por lo mismo, el proceso disciplinario tal vez no sea la vía más idónea para ir construyendo una sana convivencia escolar, sino que se requieren de herramientas eficaces como la

mediación educativa que es un método tanto preventivo como de solución pacífica de conflictos donde al final del camino los efectos positivos repercuten no solamente entre los mediados sino también en toda la comunidad educativa.

A propósito, “el análisis de la convivencia puede poner en evidencia problemáticas ocultas a las que no se había prestado atención, como una conflictividad entre iguales a veces no percibida para el profesorado, razón que fundamentaría la puesta en marcha de un servicio de mediación” (García Barreiro, Giménez Fernández, González García, Grund Pendón & Lara Serna, 2012, p. 15). Pero ese servicio de mediación debe ampararse en un programa bien estructurado y que reciba el apoyo de toda la comunidad educativa, para que así los conflictos eviten trastocar la dinámica de una sana convivencia escolar.

Se debe tener presente que todos los centros educativos, especialmente las universidades, deben reforzar el pilar educativo de “aprender a convivir juntos” porque en muchas ocasiones se interactúa diariamente con los miembros de la comunidad educativa pero de una manera fría como distante, y si aparecen conflictos las relaciones se trastocan aún más. Por tal motivo, “la mediación favorece la vinculación afectiva del alumnado con el colegio al establecer cauces participativos, interés en las relaciones interpersonales, proyectos comunes entre profesores/as y alumnos/as, atendiendo la diversidad y facilitando la gestión de las normas de disciplina. Se asocia a marcos de convivencia que generan formas positivas de sentir, de pensar y actuar. Precisamente, en un momento en el que la atención al clima escolar ha pasado a considerarse importante en la prevención de conductas violentas y de problemas de disciplina en los centros” (Monjas, 2007, p. 32 citado por Ibarrola-García & Iriarte Redín, 2013, p. 368).

Incluso, se debe tener en cuenta la realidad que se vive actualmente con la presencia de la pandemia del coronavirus o COVID-19 que ha trastocado diversos ámbitos de la vida de las personas como el familiar, laboral, deportivo, religioso, recreativo, entre otros pero especialmente el educativo, lo que ha dado paso a que la convivencia no se realice de

manera presencial o directa sino de manera virtual, ya que en bastante países del mundo los gobiernos de turno han tomado la decisión que los centros educativos en sus diversos niveles académicos, incluyendo las universidades pero respetando su autonomía, hayan tenido que ofrecer el proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia pero apoyados con las tecnologías de la información y comunicación (utilizando dispositivos electrónicos con acceso a internet). Por ende, debido a este cambio tan drástico que se ha venido dando desde los primeros meses del año 2020, se podría considerar que “la convivencia escolar constituye, hoy más que nunca, uno de los desafíos del presente y del futuro en construcción de sociedades abiertas, incluyentes e inclusivas, se posiciona como el contrafuerte más sustancial en la realidad educativa” (Herrera Pertuz & Ortiz Ocaña, 2016, p. 56). En efecto, la convivencia puede verse afectada en cualquier momento por cambios inesperados y hay que estar preparados para enfrentar esos retos porque en el contexto educativo dichos cambios deben saber canalizarse para que haya una armonía no solamente en el proceso educativo sino también en las relaciones con los demás.

En este hilo de ideas, “la convivencia escolar es hoy en día objeto de estudio y también un eje temático que preocupa a organismos internacionales dada su complejidad para abordarla” (Díaz & Sime, 2016 citado por Martínez Ibáñez, 2018, p. 132), ya que no hay una fórmula única para entenderla ni recomendaciones estandarizadas para aplicarlas porque cada centro educativo tiene una realidad diferente al otro y además, a nivel universitario se debe tener en cuenta que se está formando a los futuros profesionales que serán los próximos líderes del país, por lo que en su formación se debe hacer énfasis en el pilar educativo de aprender a convivir juntos pero de una manera más práctica, para cuando se desenvuelvan en el campo laboral sean agentes constructores de una cultura de paz.

Si no es fácil convivir en familia ni tampoco en pequeños círculos sociales, religiosos, deportivos o de amistades, por ejemplo, tampoco lo será en una universidad donde hay un encuentro diverso de saberes y una estructura organizativa compleja, pero con seguridad hay una luz al final del túnel, ya que “desde el aprendizaje de valores democráticos y de

relaciones sociales basadas en una cultura de paz y de orientación positiva hacia los conflictos, desde el que consideramos que aplicar los procesos de mediación formal, en el ámbito educativo, mejora la convivencia en los centros educativos, tanto por su carácter preventivo como por su carácter educativo” (Lozano Martín, 2015a, p. 338), resulta entonces necesario implementar dichos programas de mediación educativa por el impacto positivo que genera en toda la comunidad educativa, en especial cuando la convivencia se encuentre trastocada para evitar consecuencias negativas.

9.7 Educación para la Paz.

La educación transforma de manera positiva la vida de cualquier persona y es la mejor herencia que uno puede recibir en la vida. Por tal motivo, “uno de los objetivos fundamentales de la educación es hacer que los alumnos lleguen a ser ciudadanos responsables, respetuosos, tolerantes y preparados para asumir sus derechos y obligaciones. Por esa razón resulta imprescindible ocuparse de la educación para la convivencia y la solidaridad, y una de las finalidades que se pretenden para solventar esta cultura de la paz es privilegiar el diálogo, el respeto y el consenso dentro de las escuelas” (Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016, p. 114). Por tal motivo, en todos los centros educativos, incluyendo las universidades, se deben elaborar programas que vayan encaminados hacia una educación para la paz, especialmente en la sociedad que vivimos actualmente que cada vez se torna más compleja, agresiva, materialista, fragmentada e incomprensible.

Ante dicha realidad, no es fácil ser docente, administrativo o directivo en una universidad porque el nivel de exigencia cada vez es mayor y los desafíos que han de venir son mayores porque se requiere la formación de estudiantes enfocados no solamente en el academicismo sino también en la esfera humanista como en la gestión pacífica de conflictos para así lograr profesionales competentes como competitivos. Por ende, “una de las estrategias más importantes para lograr la consolidación de la cultura de la paz es el

desarrollo e implementación de programas de formación educativa para la paz y los valores” (Cabello Tijerina, 2015a, p. 63). No es un tema nuevo pero debe retomarse.

En este orden de ideas, “por educación para la paz se entiende el proceso de participación por el cual debe desarrollarse la capacidad crítica de las personas, elemento esencial de lo que se pretende sean los nuevos ciudadanos” (Mayor Zaragoza, 20003, p. 19 citado por Pérez Saucedo, 2011, p. 407). Pero esa capacidad crítica va enfocada en lograr cambios positivos tanto dentro como fuera de un centro educativo, ya que lo que se busca es romper con los modelos tradicionales de una educación que repite lo que otros piensan de manera mecánica para así dar paso a un modelo innovador, donde se escuchen a todos los actores de la comunidad educativa para tratar de generar un debate de ideas productivas, pero especialmente que se hagan sentir los estudiantes para que participen en la construcción de su propia educación y por su puesto de su futuro.

De modo similar, “se entiende por educación para la paz un proceso educativo, dinámico, continuo y permanente, fundamentado en los conceptos de paz positiva y en el conflicto como elementos significantes y definidores, y que, mediante la aplicación de enfoques socioafectivos y problematizantes, pretende desarrollar un nuevo tipo de cultura, la cultura de paz, que ayude a las personas a desvelar críticamente la realidad, para poder situarse ante ella y actuar en consecuencia” (Jares, 1991 citado por Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 96). Por tanto, la educación para la paz no es estática sino cambiante, es decir, se deja a un lado la pasividad para entrar en un activismo que genere cambios positivos en la sociedad.

En relación con lo anterior, “la pedagogía para la paz es el conjunto de propuestas, estrategias y mecanismos dirigidos hacia la educación de los individuos para que actúen de modo que contribuyan no sólo a erradicar la violencia en sus distintas modalidades (violencia física, organizada, institucional, legal, policial, de género, familiar, laboral, racial, económica, ...) sino crear una espíritu humanista inspirado en el respeto y ejercicio de los

derechos humanos, en el trabajo cooperativo, el desarrollo de los pueblos, el fortalecimiento de la convivencia y la solución de los conflictos” (Aguilera Portales, 2009, pp. 61-62). Evidentemente, hoy se requiere de la implementación urgente de programas de educación para la paz en todos los niveles educativos, ya que en diversos ámbitos se promueve la cultura del litigio o la violencia en detrimento de la cultura de paz.

De allí que, no debe confundirse los conceptos de cultura de paz con el de educación para la paz, ya que guardan mucha relación pero no es lo mismo. Por tanto, “la Cultura de Paz y la Educación para la Paz, la primera conceptualizada como el conjunto de valores basados en la convivencia pacífica que se proveen a la sociedad y la segunda destacando el papel de la escuela en el aprendizaje y transmisión de habilidades y aptitudes con los valores de respeto, convivencia, tolerancia y solución de conflictos” (Cabello Tijerina & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 124). En definitiva, la educación para la paz traza el camino a seguir para conseguir el ideal de la cultura de paz.

El campo de acción de la educación para la paz es amplio. No obstante, “la educación para la paz se enfocaría a su vez en la importancia del aprendizaje cooperativo, no solo para el alumno, sino para toda la comunidad. La cooperación y la empatía, por ejemplo, son elementos que pueden ayudar a mejorar la integración social de los alumnos con dificultades sociales y emocionales” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 102), ya que hay que recordar que existen las diferencias individuales y se debe evitar que los estudiantes deserten ante la existencia de conflictos y en especial si son de tipo educativo.

Cabe destacar que dentro de los principales “principios o significados educativos de la Educación para la Paz son:

- a) La Educación para la Paz implica una forma de Educación en valores...

- b) Educar para la Paz busca la activación social, es una educación desde y para la acción...
- c) La Educación para la Paz es un proceso continuo y permanente...
- d) La Educación para la Paz como dimensión transversal del currículo afecta a todos sus elementos y etapas educativas...
- e) La Educación para la Paz requiere nuevos contenidos y objetivos..." (Jares, 1995 citado por Pérez Saucedo, 2015a, pp. 52-53).

Al mismo tiempo, se debe pasar de la teoría a la práctica porque muchas veces se enseña demasiado contenido a los estudiantes sobre la paz pero al momento de aplicar dichos conocimientos no saben qué hacer al respecto. En consecuencia, "existen diversas formas de integrar la educación para la paz en la enseñanza superior; por una parte se realiza de manera parcial; es decir, mediante trabajos continuos extracurriculares en el curso que hagan mención a la importancia de la paz como tema central de las relaciones humanas, elementos fundados básicamente en referencias internacionales y días conmemorativos, o bien, de forma total en donde se interiorice la necesidad de formas de resolución no violenta de conflictos, actividades de colaboración y cooperación, entre otros elementos que sean insertados como actividades en todas las asignaturas y actividades escolares, o bien de una forma mixta combinando las dos mencionadas, siendo la más recomendable y la que brinda mayor libertad a la institución para las adaptaciones necesarias de acuerdo con sus propias características generales y las de su población estudiantil" (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 105). Así, la universidad debe tener una buena planificación en la educación para la paz.

Por lo mismo, "debe ser prioridad de profesores y alumnos asegurar que la educación para la paz sea uno de los pilares de acción en la responsabilidad social de la universidad en el siglo XXI; con ello, aseguramos la contribución a nuestro entorno de ciudadanos agentes y transmisores de los valores de paz" (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 99). Resulta lógico entonces que

se requieran cambios en el currículum de las diversas carreras universitarias para la incorporación de la educación para la paz, ya sea como un tema formal en el contenido de una asignatura o bien con la promoción de actividades extra clases que les permitan a los estudiantes participar de manera activa para que comprendan mejor la temática.

Debe reafirmarse entonces que “los alumnos formados con los criterios de la educación para la paz, egresarán con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para ser considerados como agentes de paz, con un alto compromiso social y garantes de los derechos humanos, para que sean difusores de valores basados en el diálogo y la no violencia, en la construcción de sociedades más participativas y solidarias, fundadas en relaciones de igualdad y cooperación, con habilidades en el manejo y transformación pacífica de los conflictos y que después se convertirán en padres de familia promotores de estos valores dentro del seno familiar, instancia socializadora por excelencia” (Cabello Tijerina, 2015b, p. 36). En otras palabras, la educación para la paz que se les ofrezca a los estudiantes debe ser para toda la vida, ya que hoy ellos adoptan en rol de discentes pero mañana serán profesionales y padres de familia transmisores de dichos conocimientos.

En todo caso, “se han mencionado acciones de EP principalmente centradas en la implementación de programas de mediación escolar o mediación educativa ya que durante la última década, la mediación escolar ha tomado un auge primordial como programa de implementación directa en el centro escolar que ha mostrado beneficios de pacificación de conflictos y aprendizaje de habilidades sociales con impacto en la comunidad escolar de los centros educativos” (Vásquez Gutiérrez & Rodríguez Rodríguez, 2015, p. 80) y que incluso se puede extender dichos beneficios a otros escenarios en que se desenvuelvan los mediados. Por ende, la educación para la paz debe enseñarse de una manera más práctica que teórica para que los estudiantes como otros miembros de la comunidad educativa perciban de manera directa los beneficios de la misma. Así la mediación es una forma práctica de comprender la educación para paz, ya que gestiona con eficacia los conflictos.

9.8 Elementos de la Cultura de Paz.

Como ya se ha mencionado, la cultura de paz es un término amplio como complejo pero que del mismo se pueden inferir determinados elementos que lo integran que son importantes para que se pueda cristalizar en cualquier entorno incluyendo el educativo; “por consiguiente, los elementos que caracterizan a una cultura de paz son la no violencia y el respeto de los derechos humanos; el respeto y la solidaridad entre todos los pueblos y el diálogo entre las culturas; el vínculo de la paz con la participación democrática y el desarrollo humano sostenible; la libre difusión de información y conocimientos; la contribución a la prevención de los conflictos y a la consolidación de la paz en los períodos posteriores a conflictos, y la igualdad entre el hombre y la mujer, todos ellos respaldados por proyectos en los que las personas participen activamente para transformar sus valores, actitudes y comportamientos” (Resolución A/52/191 de 1997, Anexo, ONU).

De lo anterior se pueden rescatar tres elementos esenciales que son: La no violencia, el diálogo y la prevención de conflictos; los mismos permiten que se ponga en acción una herramienta eficaz para lograr la cultura de paz en los centros educativos que es la mediación educativa. A su vez, al ponerse en marcha un programa de mediación educativa en una universidad también permite que se activen otros dos elementos esenciales de la cultura de paz como lo son: El respeto de los derechos humanos y la consolidación de los valores. Pues se debe recordar que la universidad debe brindar una educación de calidad basada en los cuatro pilares de la educación.

En conexión con lo antes mencionado se puede afirmar que “la Cultura de Mediación es un elemento inherente de la Cultura de la Paz, ya que fomenta sentimientos y competencias de cohesión de todos los individuos. Dicha Cultura tiene como finalidad la transformación no sólo social, sino en el interior de cada individuo, dicho cambio nos traerá por consecuencia, la externa que buscamos” (Munné & Mac-Cragh, 2006, pp. 83-84 citado por Pérez Saucedo, 2015a, p. 69). En efecto, los elementos de la cultura de paz por si solos no se van a visualizar en la sociedad, pues se requiere de herramientas eficaces que permitan

que las personas puedan tener esa experiencia directa que más allá de considerar a la cultura de paz como un ideal intangible, se pueda vivirla como algo tangible y que a su vez, se pueda replicar dicha experiencia en otros contextos para generar un cambio positivo, por lo que la mediación educativa es una de esas herramientas para alcanzar dicho fin.

En este hilo de ideas, hay un elemento esencial que se puede inferir que forma parte de la cultura de paz y que se puede materializar en un proceso de mediación educativa, se hace énfasis al perdón, que algunos lo consideran una acción y otros un valor, que en teoría se entiende su contenido pero que en la práctica resulta difícil de expresarlo. Por ende, se puede comprender que “el perdón es la acción de perdonar y perdonar es el puente entre la mente en conflicto y la mente en calma, mediante una renuncia voluntaria al sufrimiento al acceder a sentirlo con serenidad con la intención de entender a quién o lo que fue la causa del agravio, para rescribir el guión de los acontecimientos, aceptando que no hay respuesta, centrándose en pensamientos y efectos auto dirigidos mediante el diálogo interno para reconstruir la identidad al dejar de ser víctima, para reiniciar los procesos de su propia vida” (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, p. 191).

En efecto, “perdonar es el proceso de reconocer errores para corregirlos y recuperar los sentimientos de libertad y de paz con uno mismo necesarios para vivir en plenitud. Perdonar es aprender a olvidar las ofensas o los temores, es aprender a que los recuerdos traumáticos de las ofensas recibidas no nos impidan vivir en plenitud. Perdonar es restituir el mal producido. Perdonar es superar los sentimientos de culpa, odio, y resentimiento, liberarse de los mismos y sentirse capaces de volver a convivir” (Vinyamata Camp, 2014, p. 300). Por tanto, la persona que pide perdón no se está humillando y la persona que da el perdón no debe ser considerada débil, sino que ambas personas han entendido que vivir en una situación conflictiva no los lleva a nada positivo, por lo que hay que pasar la página.

Sin duda alguna “el perdón es voluntario y un cambio sistemático de enfoque que fomenta el reconocimiento desde distintas perspectivas del conflicto, por lo tanto, nadie nos puede

obligar a perdonar. Es una acción personal que nos puede llevar a un bienestar social y contribuir a un estilo de vida, es encaminar nuestra vida a vivir en paz con uno mismo y en la sociedad donde vivimos” (Ramos Morales & Sáenz López, 2015, p. 124). De tal suerte, que el perdón juega un rol preponderante en la comunidad educativa universitaria porque genera para las partes en conflicto un sentimiento bueno, de humanidad o de acercamiento al prójimo, por lo que esto permite la construcción de una convivencia más pacífica que repercutirá en un proceso de enseñanza y aprendizaje de calidad como en valores.

Por tanto, “sabemos que el proceso de perdón es difícil, debemos intentarlo para resolver nuestros conflictos y llevar una vida plena libre de resentimientos y rencores, y que las heridas del pasado puedan dejar en nosotros grandes enseñanzas para trascender hacia una vida feliz y libre, sobretodo en paz con las personas con las que convivimos día a día” (Ramos Morales & Sáenz López, 2015, p. 124). Es por ello que, la mediación educativa es esa herramienta que permite que ese proceso de perdonar no sea difícil sino que se convierta en una experiencia positiva para las partes en conflicto de una forma sencilla.

Por consiguiente, “perdonar es, a su vez, restituir el mal producido. Pero no como un castigo sino, más bien, como un acto liberador de culpas a través de la restitución de lo que fue de otros: la vida, su dignidad e integridad” (Vinyamata Camp, 2014, p. 177). Se debe tener presente entonces que el acto de perdonar engloba dos personas y esto genera el afloramiento de sentimientos para construir una relación más sana donde debe existir la capacidad de olvidar y de pensar hacia el futuro.

En consecuencia, “el perdón lo podremos considerar la puerta de la justicia restaurativa, ya que el fin último del perdón es la restauración, no solo personal sino también social, por tanto, el perdón se define como una decisión consciente de dejar atrás una liga que se tiene de dolor con alguna persona o grupo” (Ramos Morales & Sáenz López, 2015 citado por Gorjón Gómez, 2017, p. 118). Por tal motivo, la restauración debe percibirse en doble vía, por un lado el acercamiento entre la víctima con el victimario (es decir, la persona que

provocó un daño y la persona que sufrió ese daño) para tratar de sanar las heridas y por el otro lado, el efecto que se causa al círculo social que rodea a dichas personas que puede dar inicio a la construcción de una mejor convivencia, evitando que se repita dicha situación; esto a su vez abre el camino a “la reconciliación, por lo tanto, es una parte importante del proceso de transformación social que incluye, entre muchas otras cosas, “hacer las paces”, lo cual lleva implícito la necesidad de perdonar” (Lezcano Miranda, 2018, p. 12). Sin duda, que al perdón se le considera un elemento para alcanzar la cultura de paz por todas las implicaciones que conlleva.

También vale pena señalar que “existen dos elementos que me parecen referencias importantes y generales en relación con la superación de conflictos, con la búsqueda de la felicidad y con la construcción de una cultura de paz práctica y viable para cualquier persona. No pretende ser ninguna fórmula mágica ni infalible, se trata de ofrecer referencias contrastadas con referencias del pensamiento y de la experiencia de personas que nos han precedido en la búsqueda de los mismos objetivos... simplicidad y afecto” (Vinyamata Camp, 2014, p. 257). Cuando se hace énfasis a la simplicidad se tiene que pensar en el procedimiento de la mediación, que se encuentra despejado de ritualidades para que las partes puedan gestionar su conflicto de forma más flexible y el afecto engloba los sentimientos que salen a relucir durante la interacción del proceso mediador, por lo que se persigue que esos sentimientos negativos se transformen en sentimientos positivos, para que así se pueda encontrar una solución colaborativa al conflicto o al menos se logre un mejor entendimiento entre las personas a través un diálogo sincero.

En el contexto universitario al poner en marcha un programa de mediación educativa se pueden visualizar los principales elementos de la cultura de paz, ya que se promueve un diálogo donde se hace énfasis tanto en la escucha activa como el saber hablar de manera oportuna, esto a su vez permite la gestión pacífica del conflicto y se tiene como consecuencia la desaprensión de la violencia como método para solucionar un problema. A su vez, los mediados comprenden la importancia del respeto de los derechos humanos y

esto permite que se enfatice en la práctica de valores cardinales como la tolerancia, la solidaridad y la empatía. Incluso, durante el proceso de mediación se podría conseguir el arrepentimiento de una de las partes para que se concrete el perdón y así se robustezcan los sentimientos positivos como la bondad, el regocijo y la paz interior. Todo lo anterior contribuye a la construcción de una convivencia pacífica en el entorno educativo.

Figura N°4. Relación entre los Elementos de la Cultura de Paz y la Mediación.



Fuente: Elaboración propia.

9.9 Dinámica de la Cultura de Paz.

Cuando se hace hincapié en la dinámica de la cultura de paz hay que enfocarla en qué se debe hacer o cómo actuar para lograr la construcción de dicha cultura en cualquier ámbito en que se desenvuelva el ser humano. De este modo, se requiere del aporte de un grupo de personas con mentalidad de cambio y de tratar de hacer las cosas bien; por lo que llevándolo al plano escolar, se necesita de la participación de toda la comunidad educativa para que cause un impacto positivo en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

No cabe duda que “la cultura de paz visualiza a la educación como una de los pilares fundamentales que la sostendrán y perpetuarán, porque a través de ésta se podrán introducir de forma generalizada los valores, herramientas y conocimientos que forman las bases del respeto hacia la paz, los derechos humanos y la democracia (Januz Symonides citado en Fisas, 2006, p. 374 citado por Cabello Tijerina, 2015b, p. 36). Por ende, la universidad del siglo XXI tiene que tener entre sus metas ofrecer una educación de calidad donde los futuros profesionales más allá de aprender una disciplina específica de un saber, tengan las competencias necesarias para aportar a la construcción de una mejor sociedad.

Es así que aparece en escena la mediación educativa como esa herramienta necesaria y eficaz que no solamente se enfoca en la gestión adecuada de conflictos sino que su campo de acción permite trazar el camino para ir construyendo una cultura de paz, no solamente en el contexto educativo, ya que sus efectos pueden trasladarse a otros contextos en que se desenvuelven las personas. De modo similar se ha indicado que “la mediación escolar, no solamente puede ser de utilidad para gestionar mejor los conflictos comunes en las escuelas, sino que también pueden ser agentes de cambio para lograr la cultura de paz, de una aprendizaje que permite a todos los miembros de la comunidad escolar, dar una respuesta asertiva a los conflictos incluso fuera del centro educativo” (Sepúlveda Montaña, 2019, p. 116).

En este orden de ideas, “una buena mediación construye paz en y por sí misma al tender puentes de comunicación, comprensión y humanización. El acuerdo final puede llegar y cumplir con la expectativa, pero el proceso de mediación, cuando es bien llevado, de inmediato reduce tensiones, limita o previene la violencia, reconstruye relaciones y sienta las bases para la construcción de cultura de paz” (Gallarza Quiroz, 2018, p. 161), que es realmente lo que las universidades deben perseguir, ya que el proceso de enseñanza y aprendizaje no debe ser tan apegado a un currículo rígido sino que se deben brindar otras opciones fuera del currículo donde los estudiantes también puedan aprender temas de

gran interés para su vida futura, como lo es la gestión de conflictos y la importancia de dar los primeros pasos para la construcción de la cultura de paz.

A lo interno de las universidades, en algunas ocasiones, se siente un clima tenso y la presencia de conflictos sin resolver, lo que afecta el proceso de enseñanza y aprendizaje, pero ante dicha realidad se puede implementar un programa de mediación educativa para que cause un cambio positivo. De allí que, “la mediación, que también es conocida como una negociación asistida, es el método alternativo para la transformación de conflictos más idóneos para el establecimiento de una cultura de paz, por ser promotora de valores antes señalados y por el empoderamiento social que otorga a quienes participan en ésta” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 70). Así, la mediación educativa permite que en las universidades se logre una convivencia más armoniosa como pacífica en toda la comunidad educativa.

A este tenor, “para poder hablar de Cultura de Paz, debemos reformular nuestros hábitos de conducta, nuestras actitudes hacia la vida; debemos romper los paradigmas clasistas de la sociedad consumista y materialista en la que vivimos y realmente hacer un cambio de cultura en pro de una sociedad fundamentada en la pacificación” (Clare González-Revilla, 2016, p. 97). No es fácil lograr dichas acciones pero son necesarias si se quiere un mejor futuro para todos, por lo que la universidad puede contribuir a que se ejecuten dichas acciones con proyectos o programas enfocados en dicha dirección como lo es la mediación educativa y la educación para la paz.

De esta manera, “la Cultura de Paz se enarbola en la premisa de que el ser humano tiene el Derecho a la Paz, que tiene derecho de vivir de forma digna, debe existir en un mundo que le proporcione las oportunidades suficientes para que pueda vivir en plenitud. Para lograrlo, es vital trabajar en la construcción de una Cultura de los Derechos Humanos, que es uno de los pilares fundamentales de la Cultura de Paz” (Pérez Saucedo, 2015a, p. 59). No obstante, van a existir grupos de poder o grupos influyentes que van a impedir que se de

paso a la cultura de paz porque ésta puede afectar sus intereses personales, pero es allí donde la universidad tiene que realizar una labor de concientización para que toda la comunidad educativa se una para perseguir un fin común que beneficie a todos, como lo es la construcción de la cultura de paz a pesar de los obstáculos que se interpongan.

Resulta lógico que “para la instauración de una cultura de paz es necesario que se rechace la utilización de la violencia, se procure la transformación pacífica de los conflictos, se construyan estructuras necesarias para el respeto de todos los derechos humanos, impulse la participación democrática, el desarrollo económico y social, y promueva la paz a través de la educación, la comprensión, la tolerancia y la solidaridad” (Cabello Tijerina, 2015a, p. 68). Por tanto, la universidad puede contribuir a lograr esa cultura de paz cuando exista la voluntad de la comunidad educativa de crear, aprobar e implementar programas como los de la mediación educativa y de educación para la paz, que van a causar un impacto positivo a lo interno del entorno universitario; así se requiere una actitud renovadora al cambio.

Desde luego que la cultura de paz, como ya se ha mencionado, tiene un amplio campo de actuación, por lo que se debe tener claro que “en el proceso de la construcción de una Cultura de paz, que es más que solucionar pacíficamente los conflictos, es promover principios, valores éticos y morales, prevenir conflictos sociales, modificar nuestros patrones negativos de conducta, promover la participación ciudadana, fortalecer la gobernabilidad democrática, es también contar con las herramientas adecuadas para participar en los diferentes procesos de diálogo, como la consulta ciudadana, la búsqueda de consensos, la toma de decisiones, todas fundamentadas en el diálogo constructivo”. (Rodríguez Aguilar, 2016, p. 89). Muchas de estas acciones se tratan de concretizar a diario en el contexto universitario y se desconoce que son las vías que llevan a la construcción de una cultura de paz, por eso se requiere concientizar a la comunidad educativa sobre la importancia de la cultura de paz para que sus acciones vayan dirigidas a conseguir dicho fin. Se debe pasar de la mera voluntad a la acción, ya que hay que ser proactivos.

A su vez, “la cultura de paz es, por tanto, una cultura que incluye estilos de vida, patrones de creencias, valores y comportamientos que favorezcan la construcción de la paz y acompañe los cambios institucionales que promuevan el bienestar, la igualdad, la administración equitativa de los recursos, la seguridad para los individuos, las familias, la identidad de los grupos o de las naciones, sin necesidad de recurrir a la violencia” (Fisas V., 2006 citado por Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 25). Cabe decir que si la universidad sienta las bases de la construcción de una cultura de paz, es muy probable que los futuros profesionales cuando ingresen al campo laboral sean promotores de dicha cultura, que incluso la pueden replicar en otros contextos de su vida diaria y así el efecto positivo sea más abarcador.

En tal sentido, lo que se dice o se escribe en palabras debe materializarse con acciones para que haya una correspondencia lógica; “por tanto, comprometerse con la cultura de paz exige que las personas manifiesten coherencia en muchos aspectos de la vida, ya que no se puede estar en contra de la violencia que generan guerras si en el día a día no sabemos resolver nuestros problemas por medio del diálogo pacífico y asertivo sin hacer uso de la violencia” (Vinyamata, 2012 citado por Muñoz Fernández, 2015, p. 97). Ese compromiso puede iniciarse en casa pero se debe afianzar en los centros educativos, si los mismos cuentan con programas o proyectos enfocados en la cultura de paz.

Por tal motivo, es importante tener en cuenta que “mientras actuemos indolentes frente a la educación en materia de gestión efectiva de conflictos estaremos creando el semillero de la indiferencia, el sectarismo y la violencia. En la medida que eduquemos en la paz y para la paz, de manera inclusiva y positiva, estaremos germinando los frutos de un cambio en la cultura educativa de nuestro país” (Clare González-Revilla, 2016, p. 104). Desde esta perspectiva, la universidad debe buscar los espacios adecuados como el tiempo necesario para dedicarlo al fortalecimiento de la construcción de una cultura de paz, que muchas veces no se encuentra plasmada en el currículum sino que se alcanza con actividades extracurriculares.

Hay que aclarar que la cultura de paz en la universidad no se va a asimilar de un día para otro en la comunidad educativa, ni tampoco se va a alcanzar aprendiéndose contenidos teóricos para repetirlo al unísono por los estudiantes, sino más bien requiere de la implementación de programas o proyectos que vayan dirigidos a esa meta común, ya que “este aprendizaje, que se adquiere progresivamente, les lleva a tomar decisiones de manera más comprometida, y sentirse más implicados, contribuyendo así a la construcción de un clima de aprendizaje y convivencia centrado en la búsqueda del bienestar común” (Fernández, Villaoslada, Funes, 2002 citado por López López & Hinojosa Pareja, 2010, p. 2).

Como la universidad forma parte de una sociedad que requiere cambios para que sus miembros sean mejores personas y así tener un mejor futuro; se debe partir de la premisa que “las sociedades erigidas bajo la óptica de la cultura de paz respetan todos los grupos sociales que las integran y promueven el desarrollo de estrategias para favorecer su inclusión plena y garantizar su bienestar social” (Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 64). De hecho, es un compromiso latente que tiene la universidad debe construir los cimientos de una cultura de paz que va a redundar en beneficio no solamente del contexto educativo sino también de la sociedad en general. La tarea no es fácil pero se debe iniciar con pequeños pasos.

En tal sentido, “la educación es un pilar fundamental de este cambio social, enseñar a los ciudadanos a ser personas críticas, pero a la vez con respeto de actitud ciudadana, así como dotarlos desde el inicio de su desarrollo social de herramientas de diálogo, aceptación a la diversidad y cooperación, es para los países uno de los caminos más allanados en busca de la generación de una cultura de paz, que a su vez se convierte en un cambio social de nuestra realidad” (Gorgón Gómez & Vásquez Gutiérrez, 2015, p. 39). Por ende, la universidad del siglo XXI debe tener en su modelo educativo políticas que vayan dirigidas a la construcción de la cultura de paz, ya que como una organización educativa debe ser vanguardista e innovadora en proyectos que generen ese cambio social tanto a lo

interno de su comunidad como en sus alrededores. Es así que la sociedad espera un gran aporte respecto a lo que vaya a realizar la universidad sobre esta temática y no se debe defraudar a la misma, ya que en su seno hay seres pensantes con credibilidad y otros formándose para ser los futuros profesionales que llevarán las riendas del país.

En definitiva, la “construcción de una cultura de paz es un proceso lento que supone un cambio de mentalidad individual y colectiva. En este cambio la educación tiene un papel importante porque incide desde las aulas en la construcción de los valores de quienes serán futuros ciudadanos y esto permite una evolución del pensamiento social” (Gamboa, 2003, p. 59 citado por Clare González-Revilla, 2016, pp. 97-98). Dentro de este marco, la educación para la paz como la mediación educativa son programas eficaces que permitirán que se construyan las bases de esa cultura de paz en los contextos universitarios.

La construcción de la cultura de paz depende del aporte de todos los sectores que integran la sociedad, pero la universidad juega un rol fundamental porque es la casa superior de estudios donde convergen diversos saberes, en los cuales se debe hacer énfasis a la educación para la paz, ya sea mediante la adecuación del currículo de las carreras académicas que se ofertan o fomentado proyectos que vayan dirigidos a lograr dicho fin, como lo es la mediación educativa. Es por ello, que la comunidad educativa universitaria debe apoyar este tipo de proyectos o programas porque le mandan un mensaje a la sociedad de que los futuros profesionales aparte del dominio en una disciplina del saber son también agentes de cambio para la construcción de la cultura de paz que redundará en beneficio de todos. Por tanto, el trabajo en equipo permite obtener resultados exitosos.

CAPÍTULO 10.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

ESTUDIO CUALITATIVO.

10.1 Características del Diseño de la Investigación.

Es relevante señalar que “los diseños cualitativos son flexibles y abiertos, y su desarrollo debe adaptarse a las circunstancias del estudio” (Hernández Sampieri, Fernández Collado &

Baptista Lucio, 2010, p. 490). Por tal motivo, en esta investigación enfocada en la mediación educativa universitaria se ha elegido como instrumento a aplicar la entrevista semiestructurada.

En este orden de ideas, “las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 480).

En la presente investigación se aplicaron tres entrevistas, consistentes en dos pilotajes y el instrumento final, con el objetivo de obtener información de calidad que proviniera de primera mano respecto a los sujetos en estudio.

10.2 Población y Muestra.

Se debe tener presente que “la *muestra* es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 175).

Si bien el tema central de la investigación engloba a la comunidad educativa universitaria, la cual está integrada por estudiantes, profesores y administrativos, en esta oportunidad se optó que la población en estudio fuesen doscientos sesenta y ocho profesores que forman parte de la Universidad de Panamá, en especial del Centro Regional Universitario de San Miguelito. Por ende, se seleccionó una muestra significativa de siete profesores para aplicar el instrumento final de la entrevista semiestructurada que son profesionales expertos o conocedores de la mediación educativa universitaria. Además, los profesores pertenecen a diversas Facultades o disciplinas del saber, cuentan con varios años de

servicio (de promedio entre tres a veintiséis años), son miembros de diversas comisiones de trabajo, del género masculino y femenino.

10.3 Instrumento de Recolección de Información.

La primera prueba de pilotaje contenía dieciocho preguntas abiertas, las cuales iban en correspondencia con los objetivos, el problema, las hipótesis y especialmente con las variables de la investigación. Por tal motivo, como la investigación consta de seis variables se elaboraron tres preguntas por cada variable. Dicha prueba de pilotaje se aplicó a tres profesores al azar de la Universidad de Panamá, del Centro Regional Universitario de San Miguelito.

Por tanto, se pudo deducir de los resultados de la primera prueba de pilotaje que era recomendable reducir la cantidad de preguntas para una mejor comprensión y mayor captación de la información. También se realizaron algunos retoques respecto a la redacción de las preguntas para que tuvieran más coherencia como claridad para que las respuestas se alinearan a los fines de la investigación. Además, las dos primeras interrogantes se elaboraron de manera compuesta debido a que se trataba de información general sobre la mediación educativa universitaria para confirmar que los profesores en efecto conocían del tema en estudio. Por lo demás, los profesores comprendieron las preguntas realizadas sin mayor inconveniente.

La segunda prueba de pilotaje contaba con doce preguntas abiertas. De allí que, como la investigación consta de seis variables se elaboraron dos preguntas por cada variable tratando de obtener información valiosa de los entrevistados. Dicha prueba de pilotaje se aplicó a tres profesores al azar de la Universidad de Panamá, del Centro Regional Universitario de San Miguelito. En este hilo de ideas, de los resultados obtenidos en esta segunda prueba se realizaron algunas correcciones de palabras en cuanto a la redacción en algunas preguntas para que fueran más comprensibles y se infirió que era necesario dividir

las preguntas generales respecto a las dos primeras interrogantes. Además, los profesores comprendieron casi todas las preguntas formuladas.

La tercera aplicación fue el instrumento cualitativo final, es decir, la entrevista semiestructurada, la cual va en correspondencia con las variables de la investigación. De este modo, como la investigación consta de seis variables se elaboraron dos preguntas por cada variable y se reestructuraron las dos preguntas generales sobre la mediación educativa universitaria y se agregó los años de servicios docente, lo cual dio un total de catorce preguntas. Dicha prueba final se aplicó a siete profesores expertos en el tema de estudio, de distintas disciplinas del saber, que forman parte de la Universidad de Panamá, del Centro Regional Universitario de San Miguelito; aclarando que dichos profesores son diferentes a los que se les aplicó las pruebas de pilotaje.

Además, la aplicación de dicha entrevista se realizó entre el 21 al 26 de octubre del año 2019. Por consiguiente, en su aplicación se les explicó a los profesores la finalidad como la dinámica de la misma, en el sentido que la entrevista sería confidencial, grabada, luego transcrita y posteriormente sería analizada la información. En efecto, los profesores se sintieron cómodos durante la entrevista y respondieron con espontaneidad como con mucha seguridad cada una de las interrogantes.

10.4 Validez del Instrumento.

Se ha señalado que “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 201).

La entrevista semiestructurada logró su validez a través de la aplicación de las dos pruebas de pilotaje aplicadas a profesores expertos en el tema en estudio pero con formación en diversas disciplinas del saber de la Universidad de Panamá, del Centro Regional Universitario de San Miguelito; ya que se pudo reestructurar las preguntas en base a las

prácticas realizadas como tomando en cuenta recomendaciones que realizaron los propios profesores entrevistados, para que existiera mayor comprensión de las mismas al momento de ser aplicadas a la muestra final. Además, las catorce preguntas finales abarcaron las dimensiones de las variables de la investigación, para así obtener la mayor cantidad de información de calidad que le diera sustento a dicha investigación.

A continuación se presentan las variables en relación con las preguntas formuladas.

Tabla N°5. Variables en Relación con las Preguntas Formuladas en el Estudio Cualitativo.

Variables	Preguntas
1. Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos.	3) De implementare la mediación escolar en esta universidad, ¿Dónde sugeriría la ubicación para desarrollar la misma y por qué? 4) Si las autoridades de la universidad asignaran un espacio para desarrollar la mediación escolar, ¿Cómo se podría equipar o acondicionar adecuadamente?
2. Colaboración y apoyo institucional.	5) ¿Explique según su experiencia, si las autoridades, docentes y administrativos estarían dispuestos a trabajar conjuntamente para la puesta en práctica de la mediación escolar dentro de la universidad? 6) ¿Qué tipo de apoyo piensa usted, que en concreto, se necesita por parte de la universidad para poner en marcha la mediación escolar?
3. Adecuación de reglamentos.	7) ¿Comente si en la Ley, el Estatuto o en algún Reglamento universitario se contempla la mediación escolar como un método alternativo para solucionar conflictos? 8) ¿A su consideración, es necesario modificar o crear alguna normativa universitaria para poner en marcha la mediación escolar? Podría explicar al respecto.
4. Solución pacífica de los conflictos.	9) ¿Podría indicar, cuáles son los principales conflictos que se pueden gestionar con la mediación escolar a nivel universitario? 10) ¿Qué opinión tiene, si la mediación escolar es un método alternativo eficaz para solucionar conflictos y para promover una cultura de paz en la universidad?
5. Adquisición de habilidades.	11) ¿Puede mencionar cuáles serían las principales

	<p>habilidades que adquirirán las personas intervinientes en un proceso de mediación escolar?</p> <p>12) ¿Qué consideraciones tiene, que de la experiencia adquirida por las personas en mediar un conflicto escolar, es un paso para construir la cultura de paz en el ámbito universitario?</p>
6. Integración estudiantil.	<p>13) ¿Explique si la mediación escolar es una herramienta para lograr la integración estudiantil?</p> <p>14) ¿Considera usted, que con la integración estudiantil se promueve la cultura de paz en el entorno universitario?</p>

Fuente: Elaboración propia.

ESTUDIO CUANTITATIVO.

10.1 Características del Diseño de la Investigación.

En el estudio cuantitativo se puede indicar que “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis)” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 120). En esta ocasión el instrumento cuantitativo a aplicar en esta investigación es la encuesta (o cuestionario como lo denominan algunos metodólogos).

En este hilo de ideas, las encuestas “incluyen estudios transversales y longitudinales que usan cuestionarios o entrevistas estructuradas para la obtención de datos, con la intención de generalizar de una muestra a una población” (Babbie, 1990). En conexión con lo anterior, “tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Brace, 2008 citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 217).

En esta investigación se aplicaron tres encuestas, consistentes en dos pilotajes y el instrumento final, con el objetivo de obtener información de calidad que proviniera de primera mano respecto a los sujetos en estudio que pertenecen al sector educativo.

10.2 Población y Muestra.

Es meritorio señalar que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Selltiz et al., 1980 citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 174).

A su vez, “para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 173).

Se debe aclarar que la investigación engloba a la comunidad educativa universitaria pero el marco teórico se enfocó a los estudiantes; sin embargo, en esta ocasión se decidió escoger la población de los profesores para aplicar el instrumento cuantitativo en vista de que tienen mayor conocimiento del tema en estudio y a su vez, por la vasta experiencia que poseen en el campo educativo, para que así aportaran información más objetiva como de calidad. La población la componen doscientos sesenta y ocho profesores y el ejercicio de muestreo dio como resultado la cantidad de ciento cincuenta y nueve profesores de la Universidad de Panamá, en especial del Centro Regional Universitario de San Miguelito.

La anterior cifra ha salido de la siguiente fórmula para calcular la muestra de una población:

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño de población: 268

Tamaño de muestra: 159

Ecuación Estadística para Proporciones Poblacionales:

$$n = \frac{Z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{Z^2}{N}(p \cdot q)}$$

n= Tamaño de la muestra.

z= Nivel de confianza deseado.

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

e= Nivel de error dispuesto a cometer.

N= Tamaño de la población.

10.3 Instrumento de Recolección de Información.

La primera prueba de pilotaje contaba de treinta y seis ítems, los cuales iban en correspondencia con las variables de la investigación. De allí que, como la investigación consta de seis variables se elaboraron seis ítems por cada variable y se utilizó una escala de Likert dependiendo del grado de importancia, así: (NI) Nada Importante; (PI) Poco Importante; (MI) Moderadamente Importante; (I) Importante; (SI) Sumamente Importante. Es por ello, que la primera prueba de pilotaje se aplicó a diez profesores al azar.

Por tanto, se pudo deducir de los resultados de la primera prueba de pilotaje que sería recomendable reformular algunos ítems para que tuvieran más coherencia como claridad para que las respuestas se alinearan a los fines de la investigación. En este sentido, la segunda prueba de pilotaje contaba de treinta y seis ítems. Además, dicha prueba de pilotaje se aplicó a treinta profesores a nivel universitario.

En base a los resultados de la segunda prueba piloto se buscaron sinónimos y se redactaron de otra manera algunos ítems que no eran entendibles por los profesores que

respondieron la encuesta. De esta manera, se logró aplicar el instrumento cuantitativo final, es decir, la encuesta, la cual va en correspondencia con las variables de la investigación. Dicho instrumento fue aplicado entre el 8 al 27 de junio de 2020. A su vez, se les explicó a los profesores la finalidad de la misma y la información que se recogió fue de gran valor porque ha servido de sustento de la presente investigación.

10.4 Validez del Instrumento.

Para los autores Anastasi & Urbina (1998, p. 113 citado por Bernal, 2010, p. 243), la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace”. En consecuencia, un instrumento es válido si es lo suficientemente completo, relevante, y claro en concordancia con el objeto de estudio.

El cuestionario diseñado en el marco de la investigación titulada: “Prospectiva sobre la Eficacia de la Mediación Educativa en la Universidad Panamá como Promotora de la Cultura de Paz”, fue examinado a través de la validez de contenido donde se determinó hasta donde los ítems del instrumento representaban la propiedad a medir. La validez de contenido se estimó aplicando el juicio de expertos, para lo cual se procedió de la siguiente manera:

- ↗ Se seleccionaron siete profesores o expertos, a los fines de juzgar, de manera independiente la bondad de los ítems del instrumento, tomando en consideración la experiencia y el conocimiento en materia de métodos alternos de resolución de conflictos (en especial la medición educativa) y de docencia universitaria.
- ↗ Cada experto recibió previamente la información acerca del propósito de la prueba, el objetivo del estudio y la definición conceptual y operacional de las variables y dimensionalidades.
- ↗ Cada experto recibió un instrumento de validación y se pasó a tomar las decisiones siguientes:

- Ítems donde hay un 100% de coincidencia favorable entre los expertos, quedaron incluidos dentro del instrumento;
 - Ítems donde hay un 100% de coincidencia desfavorable entre los expertos, quedaron excluidos del instrumento;
 - Ítems donde solo coincidieron parcialmente los expertos fueron revisados y reformulados.
- ⇒ Se diseñó una escala de juicio valorativo de expertos para cada uno de los ítems en función de los siguientes criterios:
- Suficiencia: Las preguntas que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.
 - Claridad: La pregunta se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.
 - Coherencia: La pregunta tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
 - Relevancia: La pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido.
- ⇒ La escala utilizada fue en un nivel de medición ordinal: 1: No cumple con el criterio; 2: Bajo nivel; 3: Moderado nivel; y, 4: Alto nivel
- ⇒ Se calculó un coeficiente de llamado Coeficiente de Proporción de Rangos (CPR). Para el cálculo del CPR se consideran los rangos de cada experto y sobre cada ítem. Su interpretación es la siguiente: el Coeficiente de Validación debe ser mayor o igual a 0.60, si el resultado obtenido está por debajo de este coeficiente la pregunta debe ser modificada.
- ⇒ Los criterios utilizados para la validación del cuestionario tuvieron los siguientes resultados globales: Suficiencia: 0.93; Claridad: 0.89; Coherencia: 0.89; Relevancia: 0.93
- ⇒ A lo interno de cada criterio, se analizaron aquellos ítems con valores cercanos e inferiores a 60 a efecto para tomar decisiones con respecto al mejoramiento del instrumento. Esto se evidenció en el criterio claridad, donde hubo dos ítems con puntuaciones de 0.63, registrados en los ítems 19 y 32.

En este momento se destacan las variables en relación a los ítems realizados.

Tabla N°6. Variables en Relación a los Ítems Realizados en el Estudio Cuantitativo.

Variables	Ítems
1. Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos.	1. En un espacio planificado y seguro dentro de la universidad se deben ofrecer los servicios de la mediación educativa. 2. La oficina donde se va a realizar la mediación debe estar identificada y también accesible a los miembros de la comunidad universitaria. 3. La amplitud de la sala para mediar y la distancia de las partes en la mesa redonda deben generar comodidad. 4. La sala de mediación debe ubicarse en un lugar privado, sin distractores y sin ruidos en la universidad. 5. Útiles de oficinas (lápiz, hojas, bolígrafos, laptop, impresora, otros), una mesa redonda y sillas deben ser parte del mobiliario de una sala de mediación. 6. El color de las paredes, la decoración, la iluminación y la temperatura ambiental influyen en la sesión de mediación.
2. Colaboración y apoyo institucional.	7. La asignación de un presupuesto por las autoridades universitarias, es necesario para la operatividad de un programa de mediación educativa. 8. Con las actividades de autogestión que realice la universidad y las donaciones, se contribuye para el funcionamiento de un programa de mediación educativa. 9. Para que funcione un programa de mediación educativa en la universidad, se necesita del respaldo de administrativos, docentes y estudiantes. 10. La logística y la coordinación de un programa de mediación educativa lo debe liderar un equipo coordinador que lo integren diversos miembros de la comunidad educativa. 11. Se necesita personal capacitado e idóneo para ofrecer los servicios de mediación educativa en la universidad. 12. Los miembros de la comunidad educativa deben

	conocer en qué consiste la mediación educativa.
3. Adecuación de reglamentos.	<p>13. Previo al inicio de un proceso disciplinario o sancionador en la universidad, resultaría conveniente intentar la mediación educativa.</p> <p>14. La adecuada interpretación de los reglamentos universitarios se debe tener en cuenta para la aplicación de la mediación educativa.</p> <p>15. Para implementar la mediación educativa se deben reformar los reglamentos de la universidad.</p> <p>16. La adopción de protocolos de actuación, es relevante para poner en marcha la mediación educativa en la universidad.</p> <p>17. El desarrollo de un procedimiento flexible pero con reglas claras, debe tener presente el mediador en las sesiones de mediación.</p> <p>18. La ética, dominio de conocimientos y habilidades especiales son aspectos a considerar para que un mediador sea considerado idóneo.</p>
4. Solución pacífica de los conflictos.	<p>19. La solución pacífica de los conflictos, en la mediación educativa, tiene como objetivo el “ganar – ganar” por ambas partes.</p> <p>20. Las partes deben llegar a un acuerdo al finalizar la sesión de mediación para que sea efectiva.</p> <p>21. Se deben establecer los tipos de conflictos que pueden ser gestionados con la mediación educativa, ya sea en un reglamento o protocolo de actuación.</p> <p>22. Los conflictos graves en una universidad debieran ser resueltos por las autoridades competentes.</p> <p>23. Con la mediación educativa se pueden mejorar las relaciones interpersonales de las partes intervinientes.</p> <p>24. La sana convivencia es una de las metas a alcanzar con la implementación de la mediación educativa en la universidad.</p>
5. Adquisición de habilidades.	<p>25. La escucha activa es una habilidad que se puede adquirir en un proceso de mediación en la universidad.</p> <p>26. La comunicación sincera es un factor que influye en la dinámica de la mediación educativa.</p> <p>27. El control de las emociones debe tenerse en cuenta durante el proceso de mediación educativa.</p> <p>28. La demostración de sentimientos sin herir al otro, se puede lograr con la mediación educativa.</p>

	<p>29. La mediación educativa trae como resultado el empoderamiento de las partes.</p> <p>30. La práctica de valores por los mediados se puede alcanzar luego de una sesión de mediación educativa.</p>
6. Integración estudiantil.	<p>31. El sentido de pertenencia de los estudiantes a la cultura universitaria se fortalece con la mediación educativa.</p> <p>32. La participación de los estudiantes en las diversas actividades universitarias que se organicen, es un fin que se puede lograr con la mediación educativa.</p> <p>33. El respeto a las diferencias individuales entre los mediados se promueve con la mediación educativa.</p> <p>34. La mediación educativa debe garantizar la inclusión de los estudiantes sin considerar distingo alguno.</p> <p>35. La solidaridad y el equilibrio de poder se pueden alcanzar en un proceso de mediación educativa.</p> <p>36. Un programa de mediación educativa debe tener como fin, el lograr la cultura de paz.</p>

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 11.- ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ESTUDIO CUALITATIVO.

11.1 Categorización y Codificación.

Cuando se aplicó el instrumento cualitativo, que en esta ocasión consistió en una entrevista semiestructurada, se procedió inmediatamente a transcribir las respuestas que fueron dadas por los expertos en el tema, por lo que se realizó el proceso de categorizar y codificar la información obtenida con el propósito de establecer relaciones y así analizar los datos recopilados. Además, se debe indicar que dicho procedimiento se realizó de manera manual cuyo resultado se plasma en la siguiente tabla.

Tabla N°7. Categorías por Variables.

Variable	Categoría	Indicador	Codificación
Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos	Ubicación	Lugar neutral, oficina existente, local nuevo y consultorio	V1 C1
	Equipamiento	Mobiliario, útiles de oficina, comodidad, decoración y personal	V1 C2
Colaboración y apoyo	Poner en práctica la	Cooperación de autoridades,	V2 C1

institucional	mediación	cooperación de docentes y cooperación de administrativos	
	Apoyo	Voluntad, dinero, autogestión, donación y patrocinio	V2 C2
Adecuación de reglamentos	Normativa jurídica	Estatuto, no hay normativa y ley	V3 C1
	Modificar o crear normativa jurídica	Reformar, crear normativa, interpretación amplia y ajustar	V3 C2
Solución pacífica de conflictos	Principales conflictos	Agresiones verbales, mal entendidos, falta de respeto, notas, falta de tolerancia, choque de ideas, hurtos, traición, daños a mobiliarios, agresiones físicas, plagios y celos	V4 C1
	Promoción de cultura de paz	Sana convivencia, evitar conflictos, sociedad justa, respeto mutuo, reconciliar, entender su conducta y legitimar la víctima	V4 C2
Adquisición de habilidades	Habilidades	Toma de decisiones, diálogo, escucha activa, negociación, empatía, control de emociones, sinceridad, conocerse a sí mismo e interpretar	V5 C1
	Experiencia adquirida	Respeto mutuo, comprensión, mayor tolerancia, reconocer errores, ambiente adecuado, empodera las partes, inteligencia emocional y soluciones propias	V5 C2
Integración estudiantil	Integración de estudiantes	Objetivos comunes, inclusión, convivencia, círculo de amigos, interacción social, identidad, mejores personas y afinidad	V6 C1
	Entorno de paz	Participar en grupos, sana convivencia, valores, tolerancia, comprensión, entender al otro y respeto a derechos humanos	V6 C2

Fuente: Elaboración propia.

11.2 Agrupamiento de la Información Categorizada.

Al aplicar la entrevista semiestructurada al grupo de expertos se pudo inferir que hay respuestas concordantes entre los entrevistados que validan cada una de las variables de la presente investigación. Por lo que a continuación, en una tabla se presenta la opinión de los expertos pero destacando las ideas más importantes relacionadas al estudio de las variables y a su vez le dan sustento a dicha investigación.

Tabla N°8. Ideas Concordantes de Expertos en el Estudio Cualitativo.

Variable	Categoría	Ideas Concordantes
Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos	Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> - Sugiero que se puede iniciar con un programa de mediación escolar en una oficina que se asigne donde se encuentra ubicado el consultorio jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas porque al momento que la comunidad universitaria vaya a solicitar alguna asesoría legal, se le pueda informar sobre la existencia de la mediación escolar. - Creo que podría ubicarse un salón de mediación en el consultorio jurídico porque está relacionado con la solución de conflictos, aunque es más cercano al área legal, pero guardan relación.
	Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Ese espacio asignado para desarrollar la mediación escolar debe ser confortable, seguro, salubre, privado y debe ser equipado con el mobiliario de oficina necesario para que tenga efectividad el proceso de mediación, por ello debe tener una mesa redonda, papel, bolígrafo, teléfono, una computadora, impresora, entre otro útiles. - Ese espacio asignado para mediar debe ser acondicionado con equipos de oficinas como mesas, pupitres, sillas, computadoras, lápices, hojas, calculadora y otros. Pero además se requiere que ese local sea decorado de manera adecuada para que las personas que asistan a arreglar sus diferencias se sientan en confianza y se les

		garantice su confidencialidad.
Colaboración y apoyo institucional	Poner en práctica la mediación	<ul style="list-style-type: none"> - La comunidad universitaria sí estarían dispuestos a poner en práctica la mediación escolar en la universidad porque existen conflictos diarios entre docentes, estudiantes y administrativos, por lo que se requiere de una herramienta diferente para tratar de gestionar los conflictos de una forma distinta a un proceso disciplinario, donde en ocasiones se aplica una sanción pero el conflicto persiste. - Estoy convencido de que los docentes y las asociaciones estudiantiles trabajarían de la mano para llevar a cabo la mediación escolar dado que las herramientas actuales tales como: comisión de disciplina y demás, no cubren las necesidades de mediación que demanda el estudiantado.
	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo económico y disponibilidad de las autoridades para llevar a cabo la mediación escolar. Se requiere dinero para equipar el espacio asignado para practicar la mediación escolar y de ser necesario asignar una secretaria, ya que el personal idóneo, llámese mediador certificado, la universidad cuenta con este personal. - Para poner en marcha la mediación escolar se requiere voluntad de los actores en primer lugar y el dinero necesario para que el proyecto sea un éxito porque presupuestado es lo que hace falta en muchas ocasiones para que los programas que son buenos, se ejecuten.
Adecuación de reglamentos	Normativa jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - A nivel de la Universidad de Panamá que yo conozca no se contempla la mediación escolar debería sugerirse la mediación universitaria. La Defensoría de los Universitarios en algunos casos tengo entendido ha tratado de colaborar con estudiantes afectados por profesores. - La mediación es regulada en una ley en Panamá, pero no conozco que la universidad regule la mediación escolar en su ley institucional, aunque

		<p>recuerdo que en el Estatuto universitario se le permite a la Defensoría de los Universitarios promover la misma, por ser una entidad mediadora entre los universitarios, sean docentes, administrativos, estudiantes o incluso las autoridades.</p>
	<p>Modificar o crear normativa jurídica</p>	<p>- Pienso que se requiere modificar el Estatuto que resulta más fácil que reformar la ley; ya que el Estatuto puede ser modificado por las máximas autoridades de la universidad.</p> <p>- Una modificación al Estatuto podría ser una opción para que haya un sustento normativo de la mediación escolar y se pueda implementar con más firmeza. Cada cierto tiempo se realizan reformas al Estatuto universitario y sería factible que se incluyera este tema para ser considerado por las máximas autoridades.</p>
<p>Solución pacífica de conflictos</p>	<p>Principales conflictos</p>	<p>- Hay muchos conflictos en la comunidad universitaria, entre estos se pueden mencionar cuando un estudiante consigue un parcial o examen de una asignatura de manera fraudulenta, hurto de artículos de menor valor, el reclamo de calificaciones de estudiantes hacia docentes, discusiones entre estudiantes porque no se pueden poner de acuerdo con algún tema específico, los llamados de atención de autoridades hacia docentes lo que puede provocar un cruce de palabras o reclamos, el irrespeto de estudiantes a docentes, el irrespeto entre estudiantes y el envío de mensajes intimidatorios entre estudiantes por equipos digitales.</p> <p>- Con la mediación escolar se pueden gestionar muchos conflictos menores que se dan en el ámbito universitario como irrespeto entre los actores educativos, reclamos de notas, ausencias de docentes o estudiantes, malas interpretaciones, agresiones verbales, daños a sillas o pupitres, gestos inadecuados y traición entre estudiantes.</p>

	Promoción de cultura de paz	<ul style="list-style-type: none"> - Si, en efecto resultaría eficaz la mediación universitaria a fin de evitar conflictos e instar a la comunidad universitaria a vivir sin diferencias en un medio tolerante y respetuoso de todo tipo de idiosincrasias y culturas. - La mediación escolar es un método para solucionar conflictos en el ámbito universitario y hay experiencias en otros países de su efectividad; por tanto, la cultura de paz se puede promover en la universidad al existir más tolerancia, sana convivencia entre los actores educativos, diálogos que promuevan la reconciliación, se mejoran los procesos de enseñanza y aprendizaje y en fin se forma en valores a los futuros profesionales.
Adquisición de habilidades	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Las principales habilidades que se pueden adquirir son la escucha activa, el respeto a la opinión contraria, ser empático, el control de emociones, a recurrir a la mediación antes de pasar a la violencia o iniciar un proceso disciplinario, la negociación cooperativa para encontrar soluciones comunes y el reconocimiento de los propios errores que incluso puede dar pie para ofrecer disculpas. - Entre estas habilidades se encuentran el respeto a la opinión de las demás personas; una mejor comunicación entre docentes y profesores; conocerse asimismo; comunicación eficaz; toma de decisiones; manejo adecuado de las emociones y la empatía.
	Experiencia adquirida	<ul style="list-style-type: none"> - Las personas que asisten a un proceso de mediación van a cambiar su mentalidad sobre la solución del conflicto porque la idea originaria al presentarse un conflicto es la contra-defensa que incluso puede llevar a la violencia, pero una vez culmine el proceso de mediación las personas percibirán que ante la existencia de un conflicto, se puede solucionar el mismo mediante el diálogo sincero que da lugar a la construcción de una cultura de paz en la universidad y que es necesaria

		<p>para que no haya interrupciones en el proceso de enseñanza y aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los miembros de la comunidad educativa universitaria que asistan a mediación tendrán gratas experiencias como más tolerancia, respeto mutuo, se empoderan las partes en sus intervenciones y reconocimiento de los errores para evitar cometerlos en un futuro creando mayor conciencia sobre las actuaciones.
Integración estudiantil	Integración de estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Como la mediación escolar puede minimizar conflictos entre estudiantes y estos a su vez son un grupo con una cultura propia que los identifica, es necesario indicar que la mediación puede ser una herramienta que logre la integración estudiantil porque entre los estudiantes se promueve el diálogo, el respeto mutuo, el intercambio sano de opiniones aunque sean contrarias, la inclusión de estudiantes aunque se tengan diferencias (lenguaje, religión, forma de vestir, etc.), el reforzamiento de conseguir fines comunes como el culminar su carrera académica, el trabajo en equipo y el apoyo entre pares cuando se requiera ante cualquier situación. - Sí lo es, ya que esta manera puede existir una mejor comunicación al conversar los estudiantes sobre temas que les interesen a ellos pero que pueden generar conflictos. Además, promueve la pertenencia de grupo y no la exclusión, por lo que hay mejor interacción social entre los estudiantes para realizar actividades curriculares y extracurriculares grupales. También, los grupos de estudiantes con discapacidad se sienten parte de esa cohesión social estudiantil sin ningún tipo de discriminación.
	Entorno de paz	<ul style="list-style-type: none"> - La integración estudiantil claro que promueve la cultura de paz en los espacios académicos porque se reafirma la tolerancia que debe existir entre los estudiantes, el respeto de los derechos del compañero, el cambio de mentalidad en la

		<p>solución de conflictos y la necesidad de que los estudiantes comprendan que su formación académica debe ir de la mano con el pilar de aprender a convivir, no solamente dentro de la universidad sino fuera de dicho entorno, debido a las exigencias de un mundo globalizado, donde se requiere pasar del individualismo al cooperativismo y del materialismo a la humanización donde se resalten los valores morales.</p> <p>- La integración estudiantil es un escalón para promover la cultura de paz porque si hay cordialidad, buen trato y sana convivencia entre los estudiantes se fortalece el pilar de la educación de aprender a vivir juntos, permitiéndose mayor participación en grupo o en equipo de los estudiantes en diferentes actividades para que haya unión como tolerancia, que tanto se requiere para que aparte del academicismo se fortalezcan los valores.</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

11.3 Interpretación de los Resultados.

Las respuestas de los profesores del Centro Regional Universitario de San Miguelito de la Universidad de Panamá en cuanto al instrumento cualitativo aplicado, que fue la entrevista semiestructurada, han aportado ideas valiosas que validan las variables de la presente investigación en cuanto a los elementos que dan eficacia de la mediación educativa en el ámbito universitario y los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz en la universidad.

En este orden de ideas, se puede indicar que los profesores entrevistados concuerdan en que los espacios físicos son importantes para llevar a cabo la mediación educativa en cuanto a su ubicación y equipamiento, ya que consideran que respecto a la ubicación del centro de mediación debe ser incorporado dentro del consultorio jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas aunque también son del criterio que puede ubicarse en un

local nuevo pero que sea neutral para que las partes solucionen su conflicto en óptimas condiciones. A este tenor, los entrevistados coinciden en que ese espacio físico, que es el centro de mediación, debe ser equipado con el mobiliario necesario como mesa redonda, teléfono, una computadora, impresora, sillas, calculadora, pupitre, además de útiles de oficina como papel, bolígrafo, lápices, hojas, sobres, fólder, cuaderno, entre otros, sin dejar de un lado que la decoración también se debe tener en cuenta para que los mediados se sientan cómodos y se les garantice su confidencialidad.

Respecto a la colaboración y apoyo institucional que se debe tener para poner en marcha un centro de mediación en la universidad, los entrevistados convienen en que se requieren aspectos concretos para poner en práctica la mediación como de un importante apoyo. Por tanto, los entrevistados mencionan que toda la comunidad universitaria, la cual incluye a docentes, estudiantes y administrativos estarían dispuestos a resolver sus conflictos a través de la mediación educativa porque sería una forma innovadora de gestionar sus diferencias, evitando con ello el inicio de un proceso disciplinario. Los entrevistados también aseguran que para implementar un centro de mediación se necesita de la voluntad de las autoridades universitarias y dinero para llevar a cabo dicho proyecto que pudiere obtenerse de una partida especial asignada en el presupuesto de la universidad para tal fin o bien mediante la realización de actividades de autogestión así como buscando el patrocinio de empresas o personas que crean en este proyecto de mediación educativa.

Al mismo tiempo, los entrevistados con relación a si se requieren adecuar o no los reglamentos universitarios para poner en marcha un proyecto de mediación educativa, ya sea porque hay normas existentes que regulan la mediación o es necesario modificar dichas normas, son de la opinión que desconocen de alguna normativa en específico que regule la mediación en la universidad aunque aclaran que sí tienen conocimiento que la Defensoría de los Universitarios se le ha dado la facultad de implementar la mediación en la gestión de conflictos entre los miembros de la universidad pero no se le ha dado la promoción ni la importancia por lo que su práctica es relativamente baja. En todo caso, los

entrevistados son del pensamiento que para llevar a cabo la mediación educativa en la universidad de una manera más robusta y que se cuente con un respaldo normativo es necesario que se modifique el estatuto universitario porque resulta más fácil que las autoridades realicen dicho esfuerzo, que modificar la ley universitaria que es una situación más compleja porque se necesita de la voluntad política de los Diputados de la República.

Ahora bien, de implementarse la mediación educativa en la universidad se podrían obtener muchos efectos pero en esta investigación se destacan tres. Por lo que, los entrevistados con relación a que la mediación soluciona los conflictos de manera pacífica son del sentir que entre los principales conflictos que pueden gestionarse a través de la mediación se encuentran: Agresiones verbales, mal entendidos, falta de respeto, reclamos de notas, falta de tolerancia, choque de ideas, hurtos de menor valor, traición, daños a mobiliarios, agresiones físicas menores, plagios y celos. Los entrevistados muestran similitud en que la solución pacífica de los conflictos es la vía para promocionar la cultura de paz, por lo que son contestes en que la gestión pacífica de los conflictos permite que exista una sana convivencia, la construcción de una sociedad más justa, la importancia del respeto mutuo y un diálogo asertivo que promueve la reconciliación, no solamente en la comunidad universitaria sino también que se puede lograr fuera de ella, es decir, en la vida cotidiana.

En concordancia con los efectos de la mediación, la adquisición de habilidades es uno de ellos, por lo que se logra el desarrollo de habilidades como también se adquiere una experiencia de gran valía, por lo que los entrevistados coinciden en que las principales habilidades que pueden desarrollar los mediados son la toma de decisiones, la escucha activa, la negociación colaborativa, la empatía, el control de las emociones, el conocerse a sí mismo, el respeto a los demás, una comunicación eficaz y mostrar los sentimientos. Se puede inferir también que los entrevistados son de la opinión que la experiencia que logran los mediados al culminar la mediación es que cambian su mentalidad respecto a la forma de solucionar un conflicto, se muestran más comprensivos, demuestran mayor tolerancia,

refuerzan su inteligencia emocional, hay reconocimiento de los errores para evitar cometerlos a futuro y se inclinan más hacia la práctica de valores.

En definitiva, un efecto de gran importancia una vez se culmine un procedimiento de mediación es la integración estudiantil, por lo que al observar la validación anterior de las variables por los profesores que fueron entrevistados, los mismos consideran que hay mayor cohesión grupal entre los estudiantes al terminar la mediación porque ellos forman parte de una cultura que los identifica, tienen objetivos en común, hay una convivencia continua, forman su círculo de amigos, hay inclusión pese a algunas diferencias, participan en diversas actividades curriculares como extracurriculares y en ellos se promueve un diálogo pacífico. Sin duda alguna, los entrevistados mencionan que esa integración estudiantil permite la construcción de un entorno de paz una vez culmine la mediación porque se incita a la práctica de valores, se refuerza el pilar educativo de aprender a convivir, hay respeto de los derechos humanos, existe mayor participación grupal en actividades, se enaltece la tolerancia y entendimiento o comprensión al otro compañero.

En síntesis, con la entrevista realizada a los profesores se ha podido validar las variables de esta investigación y esto ha permitido resaltar las ideas más importantes de cada variable en cuanto a la opinión de los sujetos para cada temática, donde se ha demostrado que la mediación educativa puede ser efectiva en el ámbito universitario si se consideran determinados elementos y del mismo modo se pueden obtener efectos valiosos que se van a percibir no solamente en el entorno universitario sino también en todos los contextos en que se desenvuelvan los universitarios para promover una cultura de paz.

CAPÍTULO 12.- ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ESTUDIO CUANTITATIVO.

12.1 Alpha de Cronbach.

El coeficiente Alfa de Cronbach es una medida de la confiabilidad de un instrumento de medición y sus ítems o preguntas. Por tanto, es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

El mismo “permite evaluar cuánto mejoraría o empeoraría la confiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem o pregunta, este coeficiente Alfa Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1” (Soler Cárdenas & Soler Pons, 2012).

El cuestionario aplicado en esta investigación fue evaluado utilizando este método. Para estos efectos se realizaron dos pruebas: la primera se aplicó a una muestra piloto con un resultado de 0.609, lo que motivó la revisión y adecuación del cuestionario el cual fue aplicado en una segunda ocasión a la muestra final, obteniéndose un valor de 0.863 con un cambio sustantivo de 254 milésimas, aumentando en un 42% con respecto a la primera aplicación.

Es importante señalar que a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad, el mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.80 se considera un valor aceptable. En la siguiente tabla se aprecian estos resultados.

Tabla N°9. Análisis de Fiabilidad del Estudio Cuantitativo.

Detalle	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Estadísticas de fiabilidad (muestra piloto)	0.609	0.614	36
Estadísticas de fiabilidad (muestra final)	0.863	0.878	36

Fuente: Cálculos realizados en paquete estadístico IBM SPSS 22.

12.2 Interpretación de los Resultados.

Los resultados de la encuesta aplicada a ciento cincuenta y nueve profesores especialistas en docencia universitaria para identificar la opinión sobre la eficacia de la mediación educativa a nivel universitario y sus efectos para promover una cultura de paz, evidencian que los principales elementos que se inciden para que la mediación educativa alcance la

eficacia en el ámbito universitario y la promoción de una cultura de paz están conformados por la interacción de seis dimensiones a saber: Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos; colaboración y apoyo institucional; adecuación de reglamentos; solución pacífica de los conflictos; adquisición de habilidades; e integración estudiantil.

El análisis cuantitativo de investigación fue orientado por los objetivos y las hipótesis de investigación. Los cuales se han demostrado desde el la descripción cuantitativa de los resultados y confirmado a través del análisis estadístico multidimensional para posteriormente triangular estas evidencias empíricas con los resultados obtenidos de la aplicación del abordaje cualitativo de la investigación.

En este marco del análisis estadístico descriptivo se presenta la distribución porcentual de las apreciaciones otorgadas por los especialistas a las seis dimensiones que construyen y operativizan la variable objeto de estudio denominada *Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura De Paz*, asimismo, se presentan los promedios ponderados globales, por dimensión y por ítems dentro de cada dimensión.

Los resultados generales están sintetizados en la Tabla N°10 y la Figura N°5, que se muestran posteriormente. En ellos se observa la distribución de las respuestas según la valoración otorgada a las dimensiones que conceptualizan la eficacia de mediación educativa, además, indica el promedio ponderado establecido para una escala de 1 a 5 que va desde “nada importante” hasta “sumamente importante”. Igualmente, se describen los resultados por dimensión destacando los subindicadores más significativos atribuidos por los expertos.

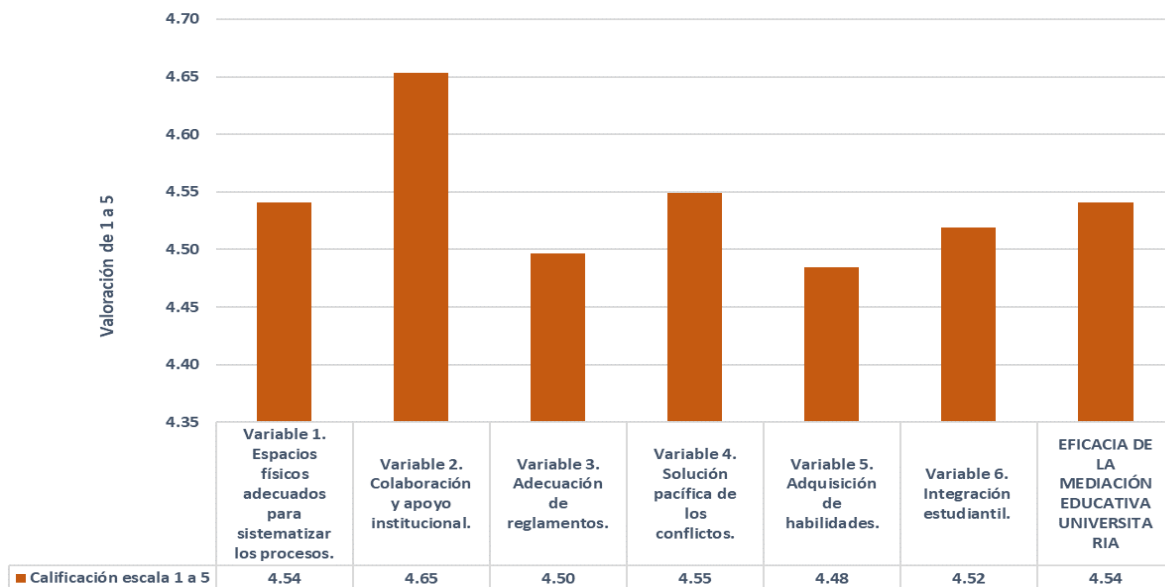
En ese sentido, el objeto de estudio se trata de una variable compleja que alcanzó una ponderación de 4.54, concentrando el 92% de las respuestas entre importante y sumamente importante. Con respecto a las dimensiones, todas destacaron con altas ponderaciones con promedios superiores a 4.5.

Tabla N°10. Opinión de Especialistas en Docencia sobre la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Ítems	Nada Importante	Poco Importante	Moderadamente Importante	Importante	Sumamente Importante	Calificación escala 1 a 5	Calificación escala 100
Variable 1. Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos.	0%	1%	9%	23%	66%	4.54	91%
Variable 2. Colaboración y apoyo institucional.	0%	0%	5%	26%	70%	4.65	93%
Variable 3. Adecuación de reglamentos.	0%	1%	6%	33%	59%	4.50	90%
Variable 4. Solución pacífica de los conflictos.	0%	2%	6%	29%	64%	4.55	91%
Variable 5. Adquisición de habilidades.	0%	0%	7%	37%	56%	4.48	90%
Variable 6. Integración estudiantil.	0%	0%	8%	32%	60%	4.52	90%
EFICACIA DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA UNIVERSITARIA	0%	1%	7%	30%	62%	4.54	91%

Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Figura N°5. Valoración Atribuida a las Dimensiones de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario.



Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

➤ **Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos.**

Tabla N°11. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Espacios Físicos Adecuados para Sistematizar los Procesos en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Sub dimensiones	Ítems	Nada Importante	Poco Importante	Moderadamente Importante	Importante	Sumamente Importante	Calificación escala 1 a 5	Calificación escala 100
1.1. Ubicación y accesibilidad.	En un espacio planificado y seguro dentro de la universidad se deben ofrecer los servicios de la mediación educativa.	0%	0%	0%	11%	89%	4.89	98%
	La oficina donde se va a realizar la mediación debe estar identificada y también accesible a los miembros de la comunidad universitaria.	0%	0%	1%	30%	69%	4.68	94%
1.2. Amplitud y privacidad.	La amplitud de la sala para mediar y la distancia de las partes en la mesa redonda deben generar comodidad.	0%	0%	17%	22%	61%	4.44	89%
	La sala de mediación debe ubicarse en un lugar privado, sin distractores y sin ruidos en la universidad.	0%	0%	1%	16%	84%	4.83	97%
1.3. Acondicionamiento del espacio.	Útiles de oficinas (lápiz, hojas, bolígrafos, laptop, impresora, otros), una mesa redonda y sillas deben ser parte del mobiliario de una sala de mediación.	0%	0%	18%	39%	43%	4.26	85%
	El color de las paredes, la decoración, la iluminación y la temperatura ambiental influyen en la sesión de mediación.	0%	9%	18%	23%	50%	4.15	83%
	Variable 1. Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos.	0%	1%	9%	23%	66%	4.54	91%

Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Esta dimensión está conceptualizada como la asignación de un lugar específico u oficina en la universidad que debe reunir determinadas características para organizar el proceso de mediación educativa que involucra las sesiones que se van a desarrollar como la atención que se les ofrecerá a los mediados y demás miembros de la comunidad universitaria. De la misma manera, involucra el mobiliario necesario o los recursos para su adecuado equipamiento en aras de brindar un servicio como atención de calidad.

Al respecto los especialistas en docencia atribuyen los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos en la eficacia de la mediación educativa a nivel universitario y sus efectos para promover una cultura de paz con un promedio de 4.54, donde el 90% de las respuestas lo consideran entre importante y sumamente importante.

Resulta meritorio señalar, que los subfactores con mayor valoración denotan la disponibilidad de un espacio planificado y seguro dentro de la universidad que registró una valoración de 4.89, el sub factor referente a la privacidad y adecuación del local para evitar distractores y ruidos en la universidad, también obtuvo una valoración significativa de 4.83, así como la debida identificación y acceso para los miembros de la comunidad universitaria que ponderó en 4.68.

Se observa con estos resultados que la disponibilidad, privacidad y acceso son las condiciones mayormente ponderadas por los especialistas en docencia universitaria.

➤ **Colaboración y apoyo institucional.**

Tabla N°12. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Colaboración y Apoyo Institucional en la Eficacia de la Mediación Educativa Universitaria y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Sub dimensiones	Ítems	Nada Importante	Poco Importante	Moderadamente Importante	Importante	Sumamente Importante	Calificación escala 1 a 5	Calificación escala 100
2.1. Asignación de recursos económicos.	La asignación de un presupuesto por las autoridades universitarias, es necesario para la operatividad de un programa de mediación educativa.	0%	0%	1%	27%	72%	4.70	94%
	Con las actividades de autogestión que realice la universidad y las donaciones, se contribuye para el funcionamiento de un programa de mediación educativa.	0%	0%	11%	53%	35%	4.24	85%
2.2. Respaldo de la comunidad universitaria.	Para que funcione un programa de mediación educativa en la universidad, se necesita del respaldo de administrativos, docentes y estudiantes.	0%	0%	1%	15%	84%	4.84	97%
	La logística y la coordinación de un programa de mediación educativa lo debe liderar un equipo coordinador que lo integren diversos miembros de la comunidad educativa.	0%	0%	10%	18%	72%	4.62	92%

2.3. Formación del personal y promoción.	Se necesita personal capacitado e idóneo para ofrecer los servicios de mediación educativa en la universidad.	0%	0%	4%	9%	87%	4.84	97%
	Los miembros de la comunidad educativa deben conocer en qué consiste la mediación educativa.	0%	0%	0%	31%	69%	4.69	94%
Variable 2. Colaboración y apoyo institucional.		0%	0%	5%	26%	70%	4.65	93%

Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Esta dimensión comprende el interés y aporte, tangible e intangible, que pueden ofrecer las autoridades universitarias para poner en marcha un programa de mediación escolar e incluye también la participación activa de los estudiantes, docentes, administrativos y otros miembros de la comunidad universitaria. La valoración atribuida a esta dimensión obtuvo un promedio de 4.65, con un 96% de las respuestas entre importante y sumamente importante.

Se destacaron en forma significativa todos los subfactores referidos a la asignación de recursos económicos; al respaldo de la comunidad universitaria; y la formación del personal y promoción con altas ponderaciones. Por consiguiente, cabe recalcar que solo uno de los indicadores estuvo ponderado en 4.24, lo que es cerca de importante las consideraciones hacia las actividades de autogestión en la universidad y las donaciones que pueden ayudar para que funcione un programa de mediación educativa.

Adecuación de reglamentos.

Tabla N° 13. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Adecuación de Reglamentos en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Sub dimensiones	Ítems	Nada Importante	Poco Importante	Moderadamente Importante	Importante	Sumamente Importante	Calificación escala 1 a 5	Calificación escala 100
3.1. Interpretación para su aplicabilidad.	Previo al inicio de un proceso disciplinario o sancionador en la universidad, resultaría conveniente intentar la mediación educativa.	0%	0%	10%	26%	64%	4.53	91%

	La adecuada interpretación de los reglamentos universitarios se debe tener en cuenta para la aplicación de la mediación educativa.	0%	8%	4%	28%	60%	4.40	88%
3.2. Reformas de las normativas.	Para implementar la mediación educativa se deben reformar los reglamentos de la universidad.	0%	0%	3%	71%	26%	4.24	85%
	La adopción de protocolos de actuación, es relevante para poner en marcha la mediación educativa en la universidad.	0%	0%	17%	33%	50%	4.33	87%
3.3. Rol del mediador.	El desarrollo de un procedimiento flexible pero con reglas claras, debe tener presente el mediador en las sesiones de mediación.	0%	0%	4%	34%	62%	4.58	92%
	La ética, dominio de conocimientos y habilidades especiales son aspectos a considerar para que un mediador sea considerado idóneo.	0%	0%	1%	8%	91%	4.89	98%
	Variable 3. Adecuación de reglamentos.	0%	1%	6%	33%	59%	4.50	90%

Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

El factor adecuación de reglamentos en la eficacia de la mediación educativa a nivel universitario se conceptualiza como el conjunto ordenado de reglas o pautas sobre la gestión de conflictos para el buen funcionamiento de la universidad, emitidas por las autoridades universitarias para que se pueda tener a la mediación educativa como una herramienta para solucionar conflictos dentro de la universidad, realizando una interpretación extensiva de dichas normas o promoviendo la expedición de protocolos que complementen las mismas. Por ende, no necesariamente se requiere modificar la ley o el estatuto, sino más bien ajustar o justificar la viabilidad de aplicar la mediación sin que esto vaya en contra de normativas jerárquicas superiores.

Sobre este particular, los docentes ponderaron en 4.5 la variable adecuación de reglamentos, con 92.3 % de las respuestas centradas en valoraciones entre importante y muy importante. Donde uno de los ítems valorados con mayor proporción de respuestas fue en el rol del mediador específicamente la ética, dominio de conocimientos y habilidades especiales como aspectos a considerar para que un mediador sea percibido como idóneo.

➤ Solución pacífica de los conflictos.

Tabla N° 14. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Solución Pacífica de los Conflictos en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para promover una Cultura de Paz.

Sub dimensiones	Ítems	Nada Importante	Poco Importante	Moderadamente Importante	Importante	Sumamente Importante	Calificación escala 1 a 5	Calificación escala 100
4.1. Acuerdo consensuado.	La solución pacífica de los conflictos, en la mediación educativa, tiene como objetivo el “ganar – ganar” por ambas partes.	0%	0%	9%	52%	38%	4.29	86%
	Las partes deben llegar a un acuerdo al finalizar la sesión de mediación para que sea efectiva.	0%	10%	3%	24%	64%	4.41	88%
4.2. Identificación de los conflictos.	Se deben establecer los tipos de conflictos que pueden ser gestionados con la mediación educativa, ya sea en un reglamento o protocolo de actuación.	0%	0%	1%	36%	63%	4.62	92%
	Los conflictos graves en una universidad debieran ser resueltos por las autoridades competentes.	0%	0%	10%	25%	65%	4.55	91%
4.3. Promoción de la pacificación.	Con la mediación educativa se pueden mejorar las relaciones interpersonales de las partes intervinientes.	0%	0%	10%	19%	71%	4.61	92%
	La sana convivencia es una de las metas a alcanzar con la implementación de la mediación educativa en la universidad.	0%	0%	1%	16%	83%	4.82	96%
	Variable 4. Solución pacífica de los conflictos.	0%	2%	6%	29%	64%	4.55	91%

Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

La solución pacífica de los conflictos, se refiere al conjunto de técnicas, herramientas o métodos que se utilizan para que las personas involucradas en un conflicto gestionen el mismo de una forma distinta mediante una comunicación eficaz y mirando hacia el futuro.

Este aspecto fue categorizado en una calificación promedio de 4.55, con el 93% de las respuestas concentradas entre importante y sumamente importante. Apuntando significativamente con una ponderación del 4.82 la subdimensión de promoción de la pacificación, factor que interrelaciona con apreciaciones que consideran que a través de la mediación educativa se pueden mejorar las relaciones interpersonales de las partes intervinientes, así como la afirmación de que sana convivencia es una de las metas para

implementar la mediación educativa en la universidad, ambos con proporciones de respuestas del 71% y 83% que los señalan como sumamente importantes para la eficacia de la mediación educativa a nivel universitario y sus efectos para promover una cultura de paz.

📌 Adquisición de habilidades.

Tabla N°15. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Adquisición de Habilidades en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Sub dimensiones	Ítems	Nada Importante	Poco Importante	Moderadamente Importante	Importante	Sumamente Importante	Calificación escala 1 a 5	Calificación escala 100
5.1. Habilidades comunicativas	La escucha activa es una habilidad que se puede adquirir en un proceso de mediación en la universidad.	0%	0%	1%	36%	64%	4.63	93%
	La comunicación sincera es un factor que influye en la dinámica de la mediación educativa.	0%	0%	0%	21%	79%	4.79	96%
5.2. Habilidades afectivas.	El control de las emociones debe tenerse en cuenta durante el proceso de mediación educativa.	0%	1%	4%	25%	70%	4.65	93%
	La demostración de sentimientos sin herir al otro, se puede lograr con la mediación educativa.	0%	1%	12%	69%	18%	4.05	81%
5.3. Habilidades sociales.	La mediación educativa trae como resultado el empoderamiento de las partes.	0%	0%	17%	36%	47%	4.30	86%
	La práctica de valores por los mediados se puede alcanzar luego de una sesión de mediación educativa.	0%	0%	9%	33%	58%	4.49	90%
Variable 5. Adquisición de habilidades.		0%	0%	7%	37%	56%	4.48	90%

Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

El factor adquisición de habilidades en la eficacia de la mediación educativa a nivel universitario y sus efectos para promover una cultura de paz, se describe como las diferentes destrezas o competencias que adquieren o aprenden las personas que participan en un proceso de mediación educativa como la escucha activa, empatía, diálogo

fluido, madurez emocional, entre otras que son el complemento de su formación profesional o personal.

Este aspecto registró una valoración promedio de 4.48, centrando en 93% de las respuestas entre importante y sumamente importante. Cabe indicar que en el aspecto comunicacional fue la subdimensión que acumuló el 100% de las apreciaciones entre importante y sumamente importante para la mediación en el ámbito de la educación universitaria

↗ Integración estudiantil.

Tabla N° 16. Opinión de Especialistas en Docencia sobre el Factor Integración Estudiantil en la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

Sub dimensiones	Ítems	Nada Importante	Poco Importante	Moderadamente Importante	Importante	Sumamente Importante	Calificación escala 1 a 5	Calificación escala 100
6.1. Sentido de pertenencia.	El sentido de pertenencia de los estudiantes a la cultura universitaria se fortalece con la mediación educativa.	0%	0%	18%	38%	44%	4.26	85%
	La participación de los estudiantes en las diversas actividades universitarias que se organicen, es un fin que se puede lograr con la mediación educativa.	0%	0%	18%	27%	55%	4.36	87%
6.2. Inclusión estudiantil.	El respeto a las diferencias individuales entre los mediados se promueve con la mediación educativa.	0%	0%	9%	41%	50%	4.40	88%
	La mediación educativa debe garantizar la inclusión de los estudiantes sin considerar distingo alguno.	0%	0%	1%	31%	67%	4.66	93%
6.3. Búsqueda de la cultura de paz.	La solidaridad y el equilibrio de poder se pueden alcanzar en un proceso de mediación educativa.	0%	0%	0%	46%	54%	4.54	91%
	Un programa de mediación educativa debe tener como fin, el lograr la cultura de paz.	0%	0%	0%	11%	89%	4.89	98%
	Variable 6. Integración estudiantil.	0%	0%	8%	32%	60%	4.52	90%

Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la Eficacia de la Mediación Educativa a Nivel Universitario y sus Efectos para Promover una Cultura de Paz.

El factor integración estudiantil en la eficacia de la mediación educativa a nivel universitario y sus efectos para promover una cultura de paz, se conceptualiza como las relaciones armónicas e interacciones cotidianas que tienen los estudiantes entre sí en los distintos escenarios universitarios, especialmente en el plano académico, y de cuya convivencia se deriva una identidad que los identifica como un grupo especial que tiene determinadas características.

En correspondencia a este factor, los expertos lo ponderan en 4.52, con el 92% de las respuestas centradas entre importante y sumamente importante. Asimismo, apuntan significativamente que los programas de mediación educativa deben tener como uno de sus fines el lograr la cultura de paz, ítems con una ponderación de 4.89.

12.3 Análisis de Relaciones e Importancia de las Dimensiones de la Mediación Educativa Universitaria.

Se realizaron los siguientes análisis estadísticos de asociación, correlación e interdependencia entre las dimensiones que conceptualizan la mediación educativa universitaria, cuyos resultados se describen a continuación:

↗ Correlación Bivariada de las Dimensiones.

El coeficiente de correlación de Pearson se utiliza para determinar la existencia de relación lineal entre dos variables, el valor numérico absoluto mide la fuerza de la relación, mientras que el signo del valor numérico examina la dirección de la relación lineal entre dos variables cuantitativas.

Es así que la fuerza, la relación fuerza se observa en el valor del coeficiente de correlación el cual puede variar entre -1 a $+1$. (-100% a 100%). La relación será mayor mientras mayor sea el valor absoluto del coeficiente. Mientras sea más cercano a cero (0) más débil la relación lineal de las variables.

Por otro lado, el signo del coeficiente permite reconocer la orientación con las que covarían las variables, un signo positivo significa que ambas variables se mueven en el mismo sentido, es decir, que la relación lineal es directa, o sea, que al aumentar una variable la otra también aumentará, y viceversa. Un signo negativo en el coeficiente de correlación, manifiesta que las variables se mueven en sentidos contrarios, es decir, que al aumentar una variable, la otra disminuye.

El análisis de correlación de Pearson, se aplicó con el propósito de identificar la existencia de relaciones entre las dimensiones que conceptualizan la eficacia de la mediación en la educación superior universitaria, los resultados obtenidos se sintetizan y describen en la tabla N°17 que se presenta a continuación.

Tabla N°17. Matriz de Correlaciones (Pearson).

Eficacia de la Mediación Educativa Universitaria	Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos	Colaboración y apoyo institucional.	Adecuación de reglamentos	Solución pacífica de los conflictos.	Adquisición de habilidades.	Integración estudiantil.
Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos	100.0%					
Colaboración y apoyo institucional.	19.2%	100.0%				
Adecuación de reglamentos	0.3%	65.6%	100.0%			
Solución pacífica de los conflictos.	21.8%	82.8%	62.5%	100.0%		
Adquisición de habilidades.	5.9%	63.4%	40.5%	78.0%	100.0%	
Integración estudiantil.	-8.4%	51.8%	46.1%	68.5%	84.7%	100.0%

Fuente: Análisis estadístico realizado en IBM - SPSS 22 a partir de los datos de la encuesta.

Las dimensiones que muestran mayor grado de correlación son:

- La solución pacífica de los conflictos y colaboración y apoyo institucional.
- La solución pacífica de los conflictos y adquisición de habilidades.

- La adquisición de habilidades e integración estudiantil.

Le siguen en orden de importancia con relaciones moderadas:

- Colaboración y apoyo institucional y adquisición de habilidades.
- Colaboración y apoyo institucional e integración estudiantil.
- Adecuación de reglamentos y solución pacífica de los conflictos.
- Adecuación de reglamentos y colaboración y apoyo institucional.

Con relaciones bajas pero significativas:

- Colaboración y apoyo institucional y espacios físicos adecuados.
- Colaboración institucional y solución pacífica de los conflictos.

Mientras que las dimensiones no relacionadas linealmente fueron:

- Espacios físicos adecuados no guarda relación, con adecuación de reglamentos, adquisición de habilidades e integración estudiantil.

Análisis de Interdependencia: Análisis Factorial.

El análisis factorial es una técnica de análisis multivariante que se utiliza con el propósito de reducir las dimensiones de un conjunto de variables observadas. Las nuevas variables obtenidas a partir de las variables originales se llaman factores que son independientes entre sí, pero cada variable dentro de un factor denota interdependencia dentro de ellos. Los factores son la combinación lineal de variables y permiten identificar las dimensiones subyacentes a una matriz de correlaciones. En el análisis factorial se estudia la interacción entre variables, y no se distinguen entre independientes y dependientes (De la Garza García, 2013).

Este análisis se aplicó con la finalidad de identificar las relaciones subyacentes en las dimensiones perfiladas para la medición de la eficacia de la medición educativa en el nivel universitario, así como evidenciar cuáles variables tienden a interrelacionarse y cuáles tienden a separarse porque no comparten información entre sí, pero su importancia para la ocurrencia del objeto de estudio es única, es decir, que es determinante para la mediación, pero no para el resto de las dimensiones.

Análisis factorial de tres factores que sintetizan el 90.6% de la variabilidad explicada por las dimensiones analizadas.

Tabla N°18. Matriz de Componente Rotado^a para las Dimensiones de la Eficacia de la Mediación Educativa Universitaria.

Dimensiones	Componente		
	1	2	3
Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos.			0.983
Colaboración y apoyo institucional.		0.761	
Adecuación de reglamentos.		0.927	
Solución pacífica de los conflictos.	0.676	0.618	
Adquisición de habilidades.	0.933		
Integración estudiantil.	0.904		
Método de extracción: Análisis de componentes principales.			
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.			

Fuente: Análisis estadístico realizado en IBM - SPSS 22 a partir de los datos de la encuesta.

En el análisis factorial, se sintetiza las dimensiones en tres factores, es decir, que la eficacia de la medicación está determinada por tres factores independientes entre sí.

En consecuencia, se observa un factor denotado por la interrelación de la dimensión adquisición de habilidades y la dimensión de integración estudiantil, el cual se puede clasificar por un factor que asocia características que guardan relación con aspectos conductuales e interacción humana. En igual sentido, se tiene un factor 2 que asocia la

adecuación de reglamentos con la colaboración y apoyo institucional, ambas dimensiones que guardan relación con políticas y lineamientos organizacionales.

Estos dos factores son independientes entre ellos, sin embargo, ambos factores se asocian con la dimensión solución pacífica de los conflictos, es decir, que a pesar que la adquisición de habilidades y la integración estudiantil se interrelacionan entre sí y con la solución pacífica de los conflictos, no están asociados con la colaboración y apoyo institucional y adecuación de reglamentos, aunque la dimensión sobre solución pacífica de los conflictos tenga asociación o presente una parte de la covariación entre ambos factores.

Por otro lado, y en forma muy singular, el análisis factorial evidencia que la dimensión espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, a pesar de presentar una relación subyacente en la variable objeto de estudio (eficacia de la mediación educativa universitaria), esta dimensión es independiente del resto de las dimensiones, es decir, que su presencia a pesar de ser también importante, de no darse no afectará la determinación de colaboración y apoyo institucional, la adecuación de reglamentos, la solución pacífica de los conflictos, la adquisición de habilidades, ni la integración estudiantil.

↪ **Prueba de Homogeneidad Chi Cuadrado.**

La prueba chi cuadrado que corresponde a los objetivos de análisis es para probar homogeneidad de varias muestras independientes de observaciones o individuos clasificados en categorías y determinar a través de la muestra, si las observaciones o individuos provienen de una misma población (verificar si las dimensiones son homogéneas o no con relación a las categorías de respuestas). Por tal motivo, en esta prueba se tienen varias muestras independientes (las dimensiones las consideramos independientes) donde se desea inferir si la distribución de las categorías es homogénea para cada dimensión (Webster & García, 2000).

La hipótesis nula de que las muestras extraídas provienen de una población homogénea según algún criterio de clasificación, si la prueba es significativa se rechaza la hipótesis y se concluye que hay diferencias en la proporción de categoría de cada variable o dimensión.

En la tabla N°19, se observa que la prueba chi cuadrado resultó altamente significativa para todas las dimensiones, por lo que se concluye que las respuestas de las dimensiones no son homogéneas, es decir, que existe un grado de asociación entre las dimensiones y el objeto de estudio analizado. En otras palabras, hay variabilidad entre las dimensiones y las opiniones de los especialistas, mostrando algún grado de orientación hacia las apreciaciones respecto a los factores que determinan la efectividad de la medición educativa universitaria para la solución pacífica de conflictos.

Tabla N°19. Estadísticas de Prueba Chi Cuadrado.

	Espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos	Colaboración y apoyo institucional.	Adecuación de reglamentos	Solución pacífica de los conflictos.	Adquisición de habilidades.	Integración estudiantil.
Chi-cuadrado	53.277 ^a	156.440 ^b	60.019 ^a	67.667 ^a	76.119 ^a	49.956 ^a
gl	7	6	7	7	7	7
Sig. asintótica	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
a. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 19.9.						
b. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 22.7.						

Fuente: Análisis estadístico realizado en IBM - SPSS 22 a partir de los datos de la encuesta.

↗ **Análisis de Varianza de las Dimensiones.**

El análisis de la varianza de un factor se utiliza para probar la hipótesis nula que las medias o promedios de las poblaciones (dimensiones cuando tenemos más de 2 variables) son iguales, frente a la hipótesis alternativa de que por lo menos una de las poblaciones difiere de las demás en cuanto a su valor esperado. Esta hipótesis nula indica que los promedios de las dimensiones son iguales contra la hipótesis alterna que indica que por lo menos una dimensión difiere de las demás dimensiones (Anderson, Sweeney & Williams, 2012)

La prueba de análisis de varianza se utilizó para verificar si el comportamiento de las respuestas otorgadas a cada dimensión tiene comportamientos similares. Extrapolando esto al supuesto de que, si los resultados para cada dimensión son estadísticamente similares, las dimensiones no hacen diferencia para perfilar el objeto de estudio.

Bajo este supuesto, las hipótesis quedan definidas estadísticamente:

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$. Los promedios registrados en las dimensiones son estadísticamente iguales

H_a : Por lo menos una dimensión es diferente de las demás.

El resultado obtenido se presenta en la tabla N°20, donde la probabilidad de la prueba es aproximadamente cero, lo cual significa que la prueba es altamente significativa, es decir, que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los promedios obtenidos en cada dimensión no son estadísticamente iguales. Las dimensiones presentan diferencias entre ellas.

Tabla N°20. Análisis de Varianza de un Factor.

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
V1	159	4.54	0.2
V2	159	4.65	0.1
V3	159	4.50	0.1
V4	159	4.55	0.1
V5	159	4.48	0.1
V6	159	4.52	0.1

Análisis de varianza / diferencias de las Dimensiones

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	2.906	5.000	0.581	4.618	0.00	2.224
Dentro de los grupos	119.305	948.000	0.126			
Total	122.210575	953				

Fuente: Análisis estadístico realizado en IBM - SPSS 22 a partir de los datos de la encuesta.

En el siguiente apartado se ha realizado una correspondencia entre los objetivos e hipótesis de investigación y las evidencias empíricas resultante del análisis cuantitativo de los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los expertos en docencia universitaria para abordar la dimensionalidad de la eficacia de la mediación educativa en el nivel universitario para la promoción de una cultura de paz, así de las interrelaciones de estas dimensiones para perfilar el objeto de estudio.

↪ **Prueba de las Hipótesis y Objetivos de la Investigación desde los Resultados Cuantitativos.**

Tabla N°21. Prueba de las Hipótesis y Objetivos de la Investigación desde los Resultados Cuantitativos.

Objetivo General	Evidencia Empírica
<p>Comprobar que los principales elementos que depende la mediación educativa para alcanzar su eficacia en el ámbito universitario son los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, colaboración y apoyo institucional, y adecuación de reglamentos.</p>	<p>Los resultados descriptivos indican que los expertos otorgan una significativa valoración a todas las dimensiones que conceptualizan la efectividad de la mediación en el ámbito de la educación universitaria.</p> <p>Se obtuvo un promedio ponderado de 4.54, concentrando el 92% de las respuestas entre importante y sumamente importante. Con respecto a las dimensiones, todas destacaron con altas ponderaciones con promedios superiores a 4.5. (Ver tabla N°10)</p>
Objetivos Específicos	Evidencia Empírica
<p>1. Demostrar que los principales efectos de la mediación educativa para <u>promover una cultura de paz</u> en la universidad son la solución pacífica de los conflictos, <u>adquisición de habilidades</u> y la <u>integración estudiantil</u>.</p>	<p>Correlaciones Bivariadas altas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solución pacífica y la adquisición de habilidades. 78% • La adquisición de habilidades e integración estudiantes 68.5% <p>Interdependencia - Correlaciones (Análisis Factorial)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estas tres variables se concentran en un factor por lo que los porcentajes indican la interrelación de cada variable con el resto de las que definen el nuevo factor o variable. • Solución pacífica de los conflictos, 67.6% • Adquisición de habilidades, 93.3% • Integración estudiantil, 90.4%

<p>2. Analizar las principales normativas que sustentan la gestión de conflictos en la Universidad de Panamá.</p>	<p>El análisis de normativas sobre gestión de conflictos en la universidad, registro un promedio ponderado de 4,40, con una concentración del 88% de las respuestas que califican esta dimensión entre importante y sumamente importante. (Ver tabla N°13)</p>
<p>3. Destacar la importancia que los estudiantes universitarios tengan formación en la gestión efectiva de conflictos.</p>	<p>La formación de estudiantes en gestión de conflictos, registro un promedio ponderado de 4,69, con una concentración del 94% de las respuestas que califican esta dimensión entre importante y sumamente importante. (Ver tabla N°12)</p>
<p>4. Establecer que la mediación educativa permite reforzar los valores de la comunidad universitaria.</p>	<p>La práctica de valores, registro un promedio ponderado de 4,49, con una concentración del 91% de las respuestas que califican esta dimensión entre importante y sumamente importante. (Ver tabla N°15)</p>
<p>Hipótesis</p>	<p>Evidencia Empírica</p>
<p>H₁. La eficacia de la mediación educativa en el ámbito universitario depende de los <u>espacios físicos adecuados</u> para sistematizar los procesos, colaboración y <u>apoyo institucional</u>, y <u>adecuación de reglamentos</u>.</p>	<p>Correlaciones Bivariadas Moderadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las dimensiones adecuación de reglamentos y colaboración y apoyo institucional presentaron correlaciones lineales bivariadas 65.6%. • Sin embargo, la variable espacios físicos, no guarda relación con estas variables a pesar de haber obtenido aceptación por parte de los expertos en las consideraciones de importancia. • En el análisis factorial se observó que la variable espacios físicos hace parte del objeto de estudio, pero es independiente del resto de las dimensiones. Esta variable no comparte relaciones con el resto de las variables. Es una dimensión que no incide en las demás y las demás en el comportamiento de ésta.
<p>H₂. Los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz en la universidad son la <u>solución pacífica de los conflictos</u>, <u>adquisición de habilidades</u> y la <u>integración estudiantil</u>.</p>	<p>Correlaciones bivariadas altas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solución pacífica de los conflictos y la adquisición de habilidades, 78.0% • La adquisición de habilidades e integración estudiantil, 68.5% • La solución pacífica de los conflictos y la integración estudiantil, 84.7%

	<p>Interdependencia - Correlaciones (Análisis Factorial)</p> <p>La variabilidad o información debida a este factor representado por los aspectos organizacionales muestran una alta comunalidad, es decir, que las relaciones subyacentes entre estas variables son significativas y están fuertemente interrelacionadas. A su vez, son interdependientes con la variable solución de conflictos que se interrelaciona con ambas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración y apoyo institucional, 0.761 • Adecuación de reglamentos, 0.927 • Solución pacífica de los conflictos, 0.618
--	--

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 13.- CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

13.1. Análisis Integrado en Cumplimiento de Objetivos.

La presente investigación se desarrolló en base a un objetivo general y cuatro objetivos específicos, por tanto dichos objetivos planteados desde un principio han sido cumplidos y su sustento es el siguiente:

Objetivo general:

- ↗ Comprobar que los principales elementos que depende la mediación educativa para alcanzar su eficacia en el ámbito universitario son los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, colaboración y apoyo institucional, y adecuación de reglamentos.

El estudio bibliográfico realizado en esta investigación corrobora que varios autores son del pensamiento que estos tres elementos son esenciales para poner en marcha un proyecto de mediación educativa en la universidad, cuya referencia se encuentra en el marco teórico de dicha investigación. Además, el instrumento cualitativo (entrevista semiestructurada) aplicado da fe que los sujetos entrevistados coinciden y afirman que estos tres elementos se requieren para que la mediación educativa sea eficaz en el ámbito universitario, sin

demeritar ninguno de ellos. En este hilo de ideas, con el instrumento cuantitativo (encuesta) se pudo aseverar que gran parte de las respuestas de la población encuestada le otorgó un grado de importante y sumamente importante a estos tres elementos, por lo que se destacaron con altas ponderaciones; lo que da pie al cumplimiento de este objetivo.

Objetivos específicos:

- ↗ Demostrar que los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz en la universidad son la solución pacífica de los conflictos, adquisición de habilidades y la integración estudiantil.

Al realizar un análisis de los textos u obras escritos como virtuales respecto a la mediación educativa enfocada a nivel universitario, se pudo consolidar que los principales efectos de poner en marcha la mediación son los antes mencionados y en especial en aquellos países donde la práctica de la mediación ha tomado gran importancia en la solución de conflictos educativos como Colombia, España y México. Aunado a lo anterior, el instrumento cualitativo sirvió para confirmar a través de expertos en el tema que estos tres efectos se vislumbran luego de ponerse en marcha un procedimiento de mediación educativa. Así mismo, el instrumento cuantitativo determinó que hay una interrelación entre estos elementos que constituyen las variables; por lo que se da cumplimiento a dicho objetivo.

- ↗ Analizar las principales normativas que sustentan la gestión de conflictos en la Universidad de Panamá.

Durante el desarrollo de la investigación se consultaron diversas normativas que regulan el tema de la gestión de conflictos haciendo énfasis en el proceso disciplinario como en la mediación en la Universidad de Panamá, entre leyes, estatutos y reglamentaciones que permitió analizar más a fondo si existía un fundamento jurídico sobre la práctica de la mediación educativa en el ámbito universitario. Sin duda, con la aplicación de la entrevista semiestructurada los expertos consultados sobre el tema manifestaron su parecer,

haciendo énfasis en la necesidad de modificar el estatuto universitario para abrirse paso a la mediación como una forma eficaz de solucionar los conflictos. En igual sentido, la encuesta aplicada a los profesores facilitó la extracción de información sobre el marco legal de la gestión de conflictos en la universidad donde las respuestas se concentraron en un 88% entre importante y sumamente importante sobre la necesidad de aplicar la mediación en lugar del proceso disciplinario, así como la relevancia de adecuar los reglamentos existentes; lo que posibilitó dar por cumplido este objetivo.

- ✦ Destacar la importancia que los estudiantes universitarios tengan formación en la gestión efectiva de conflictos.

Con la bibliografía consultada y en especial con las teorías plasmadas en el marco teórico de esta investigación se logró establecer en base a la opinión de estudiosos en el tema que si los estudiantes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje reciben el conocimiento necesario sobre la gestión efectiva de conflictos pueden transitar de una cultura de la violencia hacia una cultura de paz. Al mismo tiempo, con el estudio cualitativo se conoció la opinión de los expertos en la materia, quienes manifestaron la existencia de muchos conflictos en el ámbito universitario pero si se lleva a cabo un proyecto de mediación los estudiantes van a adquirir habilidades como experiencias sobre la adecuada gestión de conflictos, lo que es una garantía para la formación integral de los discentes. Desde luego, que el estudio cuantitativo fortaleció lo antes señalado porque los encuestados calificaron entre importante y sumamente importante la necesidad que los estudiantes tuvieran una formación en la gestión de conflictos, lo que se infiere que dicho tema es esencial en la vida universitaria; dando así por cumplido dicho objetivo.

- ✦ Establecer que la mediación educativa permite reforzar los valores de la comunidad universitaria.

En el marco teórico se puede encontrar que autores o estudiosos del tema son del criterio que hay muchos beneficios que se pueden lograr al poner en práctica la mediación

educativa y uno de ellos es el fortalecimiento de los valores en la universidad. Por tanto, con la entrevista semiestructurada los expertos en el tema pudieron manifestar que al desarrollarse un procedimiento de mediación los mediados pueden adquirir gratas experiencias como ser más tolerantes, ser respetuosos con los demás, escuchar activamente, mantener un diálogo asertivo, ser empáticos y lograr la inclusión a pesar de las diferencias individuales. Por consiguiente, con la encuesta se pudo corroborar que muchos profesores indicaron que era importante y sumamente importante que con la mediación se promociona la práctica de valores, teniendo presente que algunos ítems iban enfocados en consultar sobre la adquisición de diversas habilidades que dan cabida a una sana convivencia; todo lo cual permite destacar que dicho objetivo ha sido cumplido.

13.2. Análisis Integrado en Cumplimiento de las Hipótesis de Investigación.

En función de las dos hipótesis de la investigación planteadas y las variables que de ellas se derivan, así como de los resultados observados a lo largo del trabajo investigativo, se dan por comprobadas las hipótesis a saber:

H1. La eficacia de la mediación educativa en el ámbito universitario depende de los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos, colaboración y apoyo institucional, y adecuación de reglamentos.

H2. Los principales efectos de la mediación educativa para promover una cultura de paz en la universidad son la solución pacífica de los conflictos, adquisición de habilidades y la integración estudiantil.

Lo anterior debido a la concordancia que existe entre las teorías consultadas que se plasman en el marco teórico de dicha investigación, donde en relación a la primera hipótesis se pudo comprobar que la mediación educativa en la esfera universitaria será eficaz en cuanto depende de los espacios físicos adecuados para sistematizar los procesos porque se debe contar con un lugar que cuente con decoración, luz, muebles, ventilación,

útiles de oficina y en general todos aquellos accesorios que hagan generar un clima de confianza, comodidad, seguridad, tranquilidad y cooperación (Sepúlveda Montaña, 2019, Araujo Gallegos, 2005 & Gorgón Gómez & Steele Garza, 2016).

En este hilo de ideas, los expertos consultados en el estudio cualitativo señalaron que se requiere de un lugar adecuado para llevar el proyecto de mediación que puede ser una oficina ubicada en el consultorio jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas pero éste o cualquier espacio que se elija debe ser seguro, privado, confortable, salubre y equipado con los materiales necesarios para que las personas participantes se sientan en confianza y se les garantice su confidencialidad. Además, los resultados del estudio cuantitativo comprobaron que los sujetos consultados consideran entre un 66% “sumamente importante” y un 23% “importante” que se requieren de espacios físicos adecuados para que la mediación educativa sea eficaz en la universidad.

Respecto a la variable colaboración y apoyo institucional hay concordancia con las teorías plasmadas en la investigación en cuanto que toda la comunidad educativa universitaria (estudiantes, docentes, administrativos y autoridades), donde se incluyen incluso organizaciones cívicas, deben brindar respaldo tanto de voluntad como de cambio de mentalidad para que se concrete un proyecto de mediación como también de buscar los recursos económicos, ya que este tipo de proyecto sensibiliza a la población universitaria para lograr su bienestar (Clare González-Revilla, 2014, Peña Gonzáles, 2018 & Herrera Martínez, 2015).

En este orden de ideas, los expertos consultados en el estudio cualitativo señalaron respecto a esta variable que la comunidad universitaria sí estaría dispuesta a poner en práctica la mediación escolar en la universidad porque es una forma diferente de gestionar los conflictos, además de que se requiere apoyo económico y disponibilidad de las autoridades para llevar a cabo la mediación educativa. De la misma forma, en el estudio

cuantitativo los sujetos consultados mencionaron en sus respuestas que es “sumamente importante” (70%) dicha variable para que la mediación sea eficaz en la universidad.

La variable adecuación de reglamentos tiene concordancia con los teorías que se revisaron en dicho trabajo porque hacen énfasis en que para lograr una adecuada conducta o buen comportamiento por los estudiantes en la universidad se requieren establecer normas claras para su debido cumplimiento en aras de que se genere un ambiente de seguridad, pero se debe minimizar la aplicación del proceso disciplinario en cuanto a que es rígido y que por tanto se requiere modificar las normas o establecer protocolos que promuevan los métodos alternos de solución pacífica de los conflictos como la mediación (Sánchez, 2013, Ramos Mejía, 2003 & Orozco Martínez, 2016).

De modo similar, se puede mencionar que en el estudio cualitativo los expertos son del criterio que se requiere modificar el Estatuto universitario para contemplar la mediación como una forma efectiva de gestionar los conflictos, ya que es más complicado modificar la ley universitaria, esto es necesario para que haya un sustento normativo de la mediación educativa y se pueda implementar con más firmeza. Al mismo tiempo, del estudio cuantitativo se pudo deducir que las respuestas de los sujetos entrevistados se concentraron en un 92% entre “importante” y “sumamente importante” en adecuar los reglamentos para que la mediación sea efectiva en el ámbito universitario.

Dentro de este marco, la segunda hipótesis guarda relación con lo expresado en las teorías establecidas en esta investigación, ya que en la variable la solución pacífica de conflictos los autores manifiestan que la mediación es una vía pacífica para transformar conflictos con resultados positivos donde los sujetos involucrados pueden manejar eficientemente los conflictos y también se pueden reducir los costes negativos que los mismos pueden generar, por lo que se puede aprovechar lo positivo de los conflictos para que las personas puedan reaccionar de manera diferente cuando se les presentan (Cabello Tijerina, 2019, Redorta, 2011 & Vinyamata Camp, 2014).

En tal sentido, en el estudio cualitativo los expertos indicaron que hay muchos conflictos en la universidad pero pueden ser solucionados con la mediación de una forma pacífica por lo que se puede vivir sin diferencias en un medio tolerante y respetuoso de las idiosincrasias, lo que da cabida a que se pueda promover la cultura de paz en la universidad, donde incluso se pueden reforzar los valores a los futuros profesionales. De este modo, en el estudio cuantitativo los sujetos guardan correlación con esta variable porque consideran que es “sumamente importante” (64%) e “importante” (29%) dicha variable como un efecto principal de la mediación para construir una cultura de paz.

En atención, a la variable adquisición de habilidades las teorías consultadas van en relación a dicha variable porque señalan que un efecto de la mediación es que las personas intervinientes pueden desarrollar habilidades que les permiten abrirse camino en su vida y construir una cultura de paz, por lo que la comunicación asertiva, la empatía, el control de las emociones, la escucha activa, la gestualidad, la inteligencia cognitiva como la social, la armonización de ideas, la resiliencia, entre otras habilidades permiten que se fortalezca las relaciones entre los mediados (Herrera Martínez, 2015, Muñoz Fernández, 2015 & Pesqueira Leal, 2015).

Se observa entonces con relación a las respuestas de los expertos obtenidas de la entrevista semiestructurada que hay concordancia con la variable porque consideran que entre las principales habilidades que se pueden adquirir con la mediación están la escucha activa, el respeto a la opinión contraria, ser empático, el control de emociones, una mejor comunicación, conocerse asimismo y toma de decisiones; de esta manera las personas van a cambiar su mentalidad sobre la solución del conflicto. De este modo, con el estudio cuantitativo también hay afinidad con dicha variable, ya que los encuestados califican de manera alta la variable como un efecto principal de la mediación en cuanto a que es “sumamente importante” (56%) e “importante” (37%) la misma.

De acuerdo con la variable integración estudiantil hay correspondencia entre las teorías porque los autores mencionan que con el proceso de mediación se logra la socialización estudiantil porque todos tienen como meta ser profesionales, por lo que en la vida universitaria se pueden generar conflictos que al ser superados con métodos pacíficos como la mediación se logra la cooperación, empatía e integración social estudiantil, aunado a que se garantiza una sana convivencia y se generan responsabilidades en la comunidad educativa (Martínez Álvarez, 2009, Vásquez Gutiérrez, 2015 & Suárez Basto, 2008).

Sucede pues que en el estudio cualitativo los expertos van en correspondencia con esta variable al considerar que con la mediación escolar se pueden minimizar los conflictos entre estudiantes y se puede lograr la integración estudiantil porque se promueve el diálogo, el respeto mutuo, el intercambio sano de opiniones, la inclusión de estudiantes pese a las diferencias, el trabajo en equipo y se mejora la interacción social para realizar actividades curriculares y extracurriculares grupales; por lo que se fortalece el pilar de la educación de aprender a vivir juntos. Dentro de este marco, que en el estudio cuantitativo hay concordancia con esta variable porque los encuestados son de la opinión que es “sumamente importante” (60%) e “importante” (32%) la integración estudiantil como un efecto principal de la mediación educativa para construir una cultura de paz.

Por todo lo antes señalado, se reitera, que se han comprobado las dos hipótesis de esta investigación porque se ha demostrado que hay concordancia entre las teorías consultadas, los resultados obtenidos de la opinión de los expertos en el estudio cualitativo y los resultados de los sujetos encuestados en el estudio cuantitativo.

13.3. Consideraciones Finales.

El conflicto se encuentra presente en la vida de las personas y por tanto, en cualquier actividad que se desarrolle. La universidad no escapa de la presencia de situaciones conflictivas entre los miembros de la comunidad educativa, por lo que en el evento que los

conflictos no sean bien gestionados, estos pueden afectar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La universidad como institución socializadora y formadora de profesionales tiene además el deber de aplicar el proceso disciplinario cuando el comportamiento, especialmente, de los estudiantes no sea el más correcto en base a las normativas vigentes, pero no necesariamente la aplicación de una sanción es la solución a un conflicto porque el mismo puede persistir. Por ende, la universidad debe reinventarse y fomentar los métodos alternos de solución de conflictos, como la mediación educativa, en aras de transitar de la cultura del litigio hacia una cultura de paz que promueva una sana convivencia escolar.

De modo que, el conflicto debe ser concebido desde una perspectiva positiva donde las partes involucradas si gestionan adecuadamente el mismo pueden obtener experiencias gratificantes que les ayuden a superarlo e incluso esto impactará no solamente en su vida personal, sino también en su vida universitaria como complemento en su formación profesional para así lograr construir una mejor sociedad.

Ante esta realidad y en base a lo planteado en esta investigación se han podido comprobar las hipótesis en el sentido de que para poner en marcha un proyecto de mediación educativa en la universidad se requieren, entre otros, de tres elementos esenciales como lo son el espacio físico donde se ubicaría dicho proyecto como los enseres necesarios para su equipamiento; además de contar con la voluntad de la comunidad educativa en especial de las autoridades para llevar a cabo el proyecto, pero también se requiere de recursos económicos como de un equipo organizador que lidere dicho fin; y que se realice una revisión de los reglamentos para determinar la viabilidad de efectuar modificaciones a los reglamentos vigentes como adoptar protocolos para la implementación formal de dicho proyecto de mediación para que sea eficaz.

Por consiguiente, al poner en marcha un proyecto de mediación educativa en la universidad se pueden derivar muchos efectos o consecuencias que entre las principales se encuentran la solución pacífica de los conflictos para así minimizar el uso de un proceso disciplinario que se enfoca más en la cultura del litigio; los mediados pueden adquirir diversos tipos de habilidades ya sea comunicativas, afectivas como sociales que enriquecen la formación académica de los estudiantes; y se logra la integración estudiantil donde se fortalece la cultura universitaria de los estudiantes en cuanto a que se mejora la interacción entre ellos, hay más inclusión a pesar de las diferencias, se robustece el respeto de los derechos humanos y se promueve la participación en diversas actividades tanto curriculares como extracurriculares, dando como resultado una sana convivencia y esto a su vez contribuye a la construcción de la cultura de paz.

Lo anterior se ha logrado en cuanto a que en la investigación se han establecido diversas teorías donde los autores han corroborado que para poner en marcha un proyecto de mediación educativa se requiere lo antes mencionado, además se ha complementado con la opinión de expertos en el tema en cuanto a que se realizó el estudio cualitativo y se ha reforzado este planteamiento con las respuestas de los encuestados con el estudio cuantitativo. Por lo que, un proyecto de mediación educativa en la universidad es viable, necesario y fortalece el cuarto pilar de la educación de la UNESCO de aprender a convivir juntos e incluso se percibe más reforzado cuando se activa la educación para la paz.

La universidad representa el encuentro de diversos saberes por lo que van a existir opiniones divergentes y esto provoca la existencia de conflictos pero que con una buena gestión de los mismos se pueden obtener resultados efectivos. En habidas cuentas, en pocas carreras universitarias se contemplan en sus mallas curriculares asignaturas enfocadas en la gestión efectiva de conflictos o en métodos alternos de solución de conflictos, por lo que los estudiantes al desconocer de dicha temática resuelven sus diferencias de la manera tradicional que puede dar pie al uso de la violencia y por ende, se desencadena el inicio de un proceso sancionador que es tedioso, donde al final del camino

se puede aplicar una sanción pero puede que esta no sea la mejor solución al conflicto. Por tanto, la implementación de un proyecto de mediación educativa es factible para que el entorno universitario sea más pacífico e incluso donde se promueve la práctica de valores.

Al existir un proyecto de mediación educativa en la universidad la concepción del conflicto como la solución del mismo va a cambiar porque se robustece la cultura de mediación, en cuanto a que los mediados mediante un diálogo sincero pueden arreglar sus diferencias, lo que trae como resultado una armonización de la convivencia escolar y se traza el camino de que la universidad está formando a los futuros profesionales de manera integral.

Resulta evidente, que el año 2020 ha trastocado el normal desarrollo de las actividades en la universidad por la existencia de una pandemia que ha sido denominada como el COVID-19, respecto a un virus muy contagioso que provoca síntomas como el resfriado pero que si no es tratado a tiempo puede dejar secuelas graves en el organismo de las personas o llevarlas a la muerte. Sin embargo, la gran mayoría de las universidades han podido salir adelante ante dicha pandemia adoptando diversos planes de contingencia, entre ellos el uso de las modalidades semi-presencial, a distancia o virtual para dictar sus clases; pero este cambio inesperado en la vida de la comunidad educativa, no impide la existencia de conflictos y por ende, se requiere poner en marcha un proyecto de mediación educativa.

Si bien dicho proyecto de mediación educativa en la universidad se enfoca para ponerse en marcha de manera presencial, nada impide que se puedan realizar algunos ajustes para aplicarlo de manera virtual a través del uso de las tecnologías o dispositivos electrónicos con los programas que permiten las reuniones virtuales o videoconferencias, como también realizando las adecuaciones pertinentes para adaptarse a la realidad de la pandemia del coronavirus, que incluso esta situación genera más estrés, desesperación, descontrol, impotencia y otras consecuencias negativas, por lo que se generarán más conflictos que deben ser gestionados a tiempo como de forma efectiva.

En definitiva, la presentación de un proyecto de mediación educativa a las autoridades universitarias debe ser iniciativa de un equipo coordinador que crea en la pacificación del conflicto, por lo que en especial los docentes conocedores del tema deben formalizarlo en las instancias jerárquicas pertinentes para que sea una realidad. En la actualidad se viven diversos cambios en la sociedad que impactan en la universidad, pero no se debe dejar de un lado que para construir una cultura de paz y para fortalecer una sociedad democrática se requiere de un manejo efectivo como constructivo de los conflictos.

En el estudio investigativo se ha podido corroborar que la Universidad de Panamá cuenta con lo necesario para poner en marcha un proyecto de mediación educativa, ya que incluso la Defensoría de los Universitarios, en el campus central, está promoviendo el uso de la mediación (aunque no de manera formal) pero no ha tenido el impacto esperado, pero esto no quiere decir que dicho proyecto bien estructurado como se ha planteado en esta investigación cause un impacto positivo en el Centro Regional Universitario de San Miguelito donde hay profesores expertos en el tema como también existe la anuencia de las autoridades de acoger proyectos que beneficien a la comunidad educativa y en especial enfocados en la formación integral de los estudiantes.

Para finalizar, es necesario que ante la existencia de conflictos en el ámbito universitario se cuente con propuestas efectivas como lo es la puesta en marcha de un proyecto de mediación educativa donde en esta investigación se han establecido las principales directrices, destacando que se requiere de un equipo coordinador integrado por diversos miembros de la comunidad educativa, que luego se presente dicha propuesta ante las autoridades universitarias (en especial al Director del Centro Regional con su equipo de trabajo), se puede publicitar o concientizar a otros miembros de la comunidad sobre la importancia de conocer como concretizar dicha propuesta y a su vez se explique el impacto que va a tener en el proceso de enseñanza y aprendizaje en cuanto a que va a fortalecer áreas importantes como la práctica de valores, el desarrollo de habilidades, el cambio de mentalidad para solucionar los conflictos, la mejora de la convivencia y en fin se

forma de manera integral a los futuros profesionales para que sean agentes constructores de una cultura de paz.

Así pues, si la educación universitaria transforma la vida de los estudiantes para bien porque al recibir su título que los acredita como profesionales representa una herramienta para su sustento tanto personal como familiar y esto también involucra un aporte a la construcción de una mejor sociedad; es necesario considerar que en el transitar de la vida universitaria dicha formación se fortalezca con la gestión adecuada de los conflictos al poner en práctica la mediación educativa para que así se genere ese estado de bienestar que se anhela tanto dentro como fuera de la universidad, para así robustecer la cultura de la no violencia y promover un clima de bien común como de paz social.

REFERENCIAS.

- ABANTO TORRES, J.D. (2010). *La Conciliación Extrajudicial y la Conciliación Judicial. Un Puente de Oro entre los MARC'S y la Justicia Ordinaria*. Perú: Editorial Grijley.
- ABREVAYA, S.F. (2008). *Mediación Prejudicial*. Argentina: Editorial Histórica Emilo J. Perrot.
- AGUILERA PORTALES, R.E. (2009). La Mediación: Un Acercamiento Real a la Justicia y la Cultura de la Paz. En José Guadalupe Steele Garza & Rubén Cardoza Moyron (Coords.). *Mediación y Arbitraje. Leyes Comentadas y Concordadas del Estado de Nuevo León*, pp. 51-68. México: Editorial Porrúa.
- AGUILÓ REGLA, J. (2015). *El Arte de la Mediación. Argumentación, Negociación y Mediación*. España: Editorial Trotta.
- ALCOVER DE LA HERA, C.M. (2006). La Mediación como Estrategia para la Resolución de Conflictos: Una Perspectiva Psicosocial. En Marta Gonzalo Quiroga (Dir.). *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos: Perspectiva Multidisciplinar*, pp. 113-129. Madrid: Dykinson-Servicio de Publicaciones de la URJC.
- ALCOVER DE LA HERA, C.M. (2008). El Defensor Universitario y la Resolución de Conflictos en Contextos Universitarios: El Caso de la Mediación como Alternativa a los Procesos Adversariales. En Carlos María Alcover de la Hera (Coord.). *La Figura del Defensor Universitario: Garantía de Derechos, Libertades y Calidad en las Universidades*, pp. 72-79. Universidad Internacional de Andalucía. Recuperado de: <https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2489/defunivers10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ALCOVER DE LA HERA, C.M. (2010). Alternativas de Mediación en Contextos Universitarios: Una Propuesta de Modelo Contingente y sus Aplicaciones en la Resolución de Conflictos a través de la Figura del Defensor Universitario. En Ágata María Sanz Hermida y Juan Carlos Ortiz Pradillo (Coords.). *Mediación. Un método de Conflictos. Estudio Interdisciplinar*, pp. 267-288. Madrid: Editorial COLEX.
- ALCOVER DE LA HERA, C.M. (2011). Mediación en Contextos de Educación Superior e Investigación. En Marta Gonzalo Quiroga & Francisco Javier Gorjón Gómez (Dir.).

- Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Herramientas de Paz y Modernización de la Justicia*, pp. 233-248. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid: Dykinson.
- ALÉS SIOLI, J. & MATA CHACÓN, J.D. (2016). *Manual Práctico para Mediadores. El Misterio de la Mediación. Como Gestionar un Conflicto desde sus Cenizas*. España: Editorial Atelier.
- ALFARO J.E., ROJAS V.T., SIERRA S.C. & VÁSQUEZ H.P. (2012). *La Mediación en Chile*. Sociedad Chilena de Políticas Públicas. Recuperado de: <https://w1.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/53LaMediacionenChile.pdf>
- ALVARADO BARRERA, A.L. & CORTÉS MELO, D.M. (2009). *Implementación y Conformación de Grupo de Mediación Escolar en Resolución de Conflictos entre los Estudiantes de Primaria de los Grados Cuarto y Quinto, de la Institución Educativa Serrezuelita Localizada en el Municipio de Funza*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Colombia. Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/518/TTS_AlvaradoBarreiraAnge
- ÁLVAREZ TORRES, M., GIL VALLEJO, B. & MORCILLO JIMÉNEZ, J.J. (2013). *Mediación Civil y Mercantil, Colección Práctica de Mediación*. España: Editorial Dykinson.
- ANDERSON, D., SWEENEY, D. & WILLIAMS, T. (2012). *Estadística para Administración y Economía*. (11a ed.). México: Cengage Learning.
- ARANGO DURLING, V. (2007). *Paz Social y Cultura de Paz*. Panamá: Ediciones Panamá Viejo.
- ARAUJO GALLEGOS, A.M. (2005). *Negociación, Mediación y Conciliación. Cultura de Diálogo para la Transformación de los Conflictos*. (2a ed.). Costa Rica: Investigaciones Jurídicas S.A.
- ARAYA VEGA, A. (2018). La Conciliación como Medida Alternativa de Solución de Conflictos. En Cipriano Sotelo Salgado (Coord.). *Negociación y Justicia Reparadora*, pp. 67-128. México: Editorial Flores.
- ARÉCHAGA, P., BRANDONI, F. & FINKELSTEIN, A. (2004). *Acerca de la Clínica de Mediación. Relato de Casos*. Argentina: Editorial Histórica.

ARMAS HERNÁNDEZ, M. (2003). La Mediación en la Resolución de Conflictos. *Educar*, núm. 32, pp. 125-136. Universitat de Barcelona. Recuperado de: <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/view/20783/20623>

Asamblea Nacional de Panamá. (9 de octubre de 1984). Ley por la cual se organiza la Universidad Tecnológica de Panamá. Ley N°17 de 1984. Gaceta Oficial N°20,166.

Asamblea Nacional de Panamá. (30 de agosto de 1994). Ley por la cual se crea la Universidad Autónoma de Chiriquí. Ley N°26 de 1994. Gaceta Oficial N°22,612.

Asamblea Nacional de Panamá. (11 de junio de 1997). Ley por la cual se Organiza la Autoridad del Canal de Panamá. Ley N°19 de 1997. Gaceta Oficial N°23,309.

Asamblea Nacional de Panamá. (18 de noviembre de 1997). Ley por la cual se crea la Universidad Especializada de las Américas. Ley N°40 de 1997. Gaceta Oficial N°23,424.

Asamblea Nacional de Panamá. (1 de julio de 1998). Ley General de Ambiente de la República de Panamá. Ley N°41 de 1998. Gaceta Oficial N°23,578. General de Ambiente de la República de Panamá

Asamblea Nacional de Panamá. (8 de julio de 1999). Decreto Ley por la cual se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación. Decreto Ley N°5 de 1999. Gaceta Oficial N°23,837.

Asamblea Nacional de Panamá. (14 de julio de 2005). Ley Orgánica de la Universidad de Panamá. Ley N°24 de 2005. Gaceta Oficial N°25,344.

Asamblea Nacional de Panamá. (28 de agosto de 2008). Ley que adopta el Código Procesal Penal. Ley N°63 de 2008. Gaceta Oficial N°26,114.

Asamblea Nacional de Panamá. (8 de octubre de 2010). Ley que crea la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, unifica las competencias de la Dirección General de Catastro, la Dirección Nacional de Reforma Agraria, el Programa Nacional de Administración de Tierras y el Instituto Geográfico Nacional Tommy Guardia y dicta otras disposiciones. Ley N°59 de 2010. Gaceta Oficial N°26,638-A.

Asamblea Nacional de Panamá. (23 de mayo de 2011). Ley que adopta el Código Agrario de la República de Panamá. Ley N°55 de 2011. Gaceta Oficial N°26,795-A.

- Asamblea Nacional de Panamá. (8 de noviembre de 2012). Ley Orgánica de la Universidad Marítima Internacional de Panamá. Ley N°81 de 2012. Gaceta Oficial N°27,159-A.
- Asamblea Nacional de Panamá. (26 de junio de 2015). Ley que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá y deroga la Ley 30 de 2006. Ley N°52 de 2015. Gaceta Oficial N°27,813-B.
- Asamblea Nacional de Panamá. (17 de junio de 2016). Ley que instituye la justicia comunitaria de paz y dicta disposiciones sobre mediación y conciliación comunitaria” desarrolla la mediación comunitaria. Ley N°16 de 2016. Gaceta Oficial N°28,055-A.
- ASÚN, R., RUIZ, S., ACEITUNO, R., VENEGAS, J. I. & REINOSO, A. (2012). Integración Subjetiva y Apoyo Institucional Percibido entre Estudiantes de Secundaria en Chile. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v10n1/v10n1a20.pdf>
- AZPEITIA PONCE, A. (2017). *Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. Conocimiento Indispensable para el Abogado Actual*. México: Editorial Flores.
- BARDALES LAZCANO, E. (2017). *Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa. Teoría y Práctica* (2a ed.). México: Editorial Flores.
- BELTRÁN-LLEVADOR, J., ÍÑIGO-BAJO, E., & MATA-SEGREDA, A. (2014). La Responsabilidad Social Universitaria, el Reto de su Construcción Permanente. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, Universia, Núm. 14, Vol. V, pp.3-18. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2014.14>
- BERNAL T., C. A. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Colombia: Pearson Educación de Colombia, LTDA.
- BERNAL H., M.A., CARRASCO A., J.A. & DOMINGO C., L.M. (2012). *Manual de Derecho Administrativo Panameño*. Panamá: Litho Editorial Chen.

- BLANCO LÓPEZ, A.M. (2016). Espacios de Encuentro Generadores de Experiencias Vitales Positivas. En Ángela Cristina Tapias Saldaña (Coord.). *Aprendiendo a Mediar*, pp. 67-78. Colombia: Ediciones de la U.
- BRITO SALCEDO, A. (2018). *Manual de Mecanismos, Soluciones Alternas y Procedimiento Abreviado en el Sistema Penal Acusatorio*. México: Editorial ANAYA.
- CABELLO TIJERINA, P.A. & VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. (2018). *Cultura y Educación para la Paz. Una Perspectiva Transversal*. México: Editorial Tirant lo Blanch.
- CABELLO TIJERINA, P.A. (2012). *La Mediación como Política Social Aplicada al Fortalecimiento de la Cultura de Paz en México y España*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia. Facultad de Trabajo Social. España. Recuperado de: eprints.uanl.mx/4389/1/tesis.pdf
- CABELLO TIJERINA, P.A. (2015a). La Mediación como una Estrategia de la Cultura de Paz. En Francisca Patricia Arellano Hernández & Paris Alejandro Cabello Tijerina (Coords.). *Retos y Perspectivas de los MASC en México*, pp. 53-70. México: Editorial Tirant lo Blanch.
- CABELLO TIJERINA, P.A. (2015b). La Mediación como Vía Irenológica. En Paris Alejandro Cabello Tijerina & Jorge Moreno Aragón (Coords.). *Diversas Miradas, un Mismo Sentir: Comunicación, Ciudadanía y Paz como Retos del Siglo XXI*, pp. 31-47. México: Plaza y Valdés Editores.
- CABELLO TIJERINA, P.A. (2015c). Mediación: Una Política Social para el Logro de la Cultura de Paz. En *Revista Estudios Agrarios*, Vol.58, pp. 9-24. México: Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano. Recuperado de: http://www.pa.gob.mx/publica/rev_60/analisis/Mediacion_paris.pdf
- CABELLO TIJERINA, P.A., (2019). Política Social para la Transformación Pacífica de Conflictos, Hacia un Bienestar Social. En Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Intervención para la Gestión Positiva de Conflictos desde el Trabajo Social*, pp. 65-77. México: Tirant Lo Blanch.

- CABELLO TIJERINA, P.A., CARMONA VALDÉS, S.E., GORJÓN GÓMEZ, F.J., IGLESIAS ORTUÑO, E., SÁENZ LÓPEZ, K.A.C. & VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. (2018). *Cultura de Paz*. México: Grupo Editorial Patria, S.A.
- CABELLO TIJERINA, P.A., SIERRA GARCÍA, L.G., y SALMERÓN ANEAS, R. (2019). La Mediación Deportiva como Herramienta en la Transformación de los Conflictos. En Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Mediación para la Paz Social*, pp. 111-127. México: Tirant Lo Blanch.
- CALCATERRA, R.A. (2016). *El Sistema Conflicto. Análisis y Gestión Estratégica de Conflictos. Hacia un Nuevo Paradigma en la Administración de Justicia*. Colombia: Editorial Ibañez.
- CALVO PEREIRA, E.M. & DE REUDA SANTIAGO, A. (2010). Media y Educa, Mediación Educativa. En José Luis Sarasola Sánchez-Serrano, José Luis Malagón Bernal & Evaristo Barrera Algarín (Coords.). *Mediación: Elaboración de Proyectos. Casos Prácticos*, pp. 99-115. España: Editorial Tecnos.
- CAMARGO SÁNCHEZ, M. (2014). *La Justicia Restaurativa para Niñas, Niños y Adolescentes en Conflictos Familiares, Escolares y Conductas Antisociales donde Incida la Violencia*. México: Editorial Flores.
- CAMPOS LOZADA, M. (2016). *Medios Alternos de Solución de Conflictos*. México: Editorial Flores.
- CANTÚ LEAL, C.A. & VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. (2019). La Importancia de la Educación Emocional en la Formación de Agentes de Pacificación Social para la Gestión Positiva del Conflictos. En Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Intervención para la Gestión Positiva de Conflictos desde el Trabajo Social*, pp. 143-162. México: Tirant Lo Blanch.
- CARAM, M.E, EILBAUM, D.T. & RISOLÍA, M. (2006). *Mediación. Diseño de una Práctica*. Argentina: Editorial Histórica.
- CARNEGIE, D. (2013). *Resolver Conflictos en el Trabajo y en Nuestra Vida*. España: Ediciones Obelisco.

- CARRETERO MORALES, E. (2013). La Necesidad de Cambios en los Modelos de Solución de Conflictos. Ventajas de la Mediación. En Emiliano Carretero Morales & Cristina Ruíz López (Coords.). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*, pp. 71-87. (2a edición). España: Editorial Tecnos.
- CASANOVAS, P. (2014). Ética en la Mediación y Ética de la Mediación: La Redefinición del Espacio Público. *Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis*, N°10, pp. 416-432. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2014/140422/demdiggov_a2014n10p416iSPA.pdf
- CASTILLO-CABEZA, S.N., CANCHINGRE-BONE, L.A. & BECERRA-QUIÑONEZ, W.V. (2016). Reflexiones sobre la Universidad y la Sociedad. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2 (núm. Esp.), ago., pp. 444-454. Recuperado de: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- CASTRILLÓN BUSTAMANTE, L.M. (2018). Operador de las Salidas Alternativas. En Cipriano Sotelo Salgado (Coord.). *Negociación y Justicia Reparadora*, pp. 207-245. México: Editorial Flores.
- CASTRO JIMÉNEZ, I.A. (2013). *Propuesta para la Implementación de la Mediación Escolar como Método Alternativo de Resolución de Conflictos para la Construcción de una Convivencia Pacífica en las Instituciones Educativas Públicas de la Ciudad de Pasto*. Universidad de Nariño. Colombia. Recuperado de: <sired.udenar.edu.co/2333/1/35.pdf>
- CASTRO-ALFARO, A., MARRUGO-PERALTA, G., GUTIÉRREZ-HURTADO, J.L. & AMACHO-CONTRERAS, Y. (2015). La Convivencia y la Mediación de Conflictos como Estrategia Pedagógica en la Vida Escolar. *Revista Panorama Económico*, Universidad de Cartagena, Vol. 22, Octubre 2014 - Septiembre 2015, pp. 169-190.
- CLARE GONZÁLEZ-REVILLA, M.A. (2004). *La Mediación Gerencial... para la Gestión de los Conflictos Organizacionales*. Panamá: Editorial Universal Books.
- CLARE GONZÁLEZ-REVILLA, M.A. (2014). *Antología. Epílogos Selectos de una Década. Cultura Organizacional, Gestión de Conflictos y Globalización*. Panamá: Universal Books.

- CLARE GONZÁLEZ-REVILLA, M.A. (2015). *Mediación y Conciliación* (2ª ed.). Panamá: Editorial Marcelino Gálvez.
- CLARE GONZÁLEZ-REVILLA, M.A. (2016). *Educando para la Paz, Una Introducción a la Mediación Escolar en Panamá con Ejercicio Prácticos*. Panamá: Universal Books.
- Corte Suprema de Justicia de Panamá, Pleno. (14 de noviembre de 2013). Sentencia de 14 de noviembre. [MP Oyden Ortega Durán]
- Corte Suprema de Justicia de Panamá, Pleno. (2 de julio de 2014). Sentencia de 2 de julio. [MP Jerónimo Mejía E.]
- Corte Suprema de Justicia de Panamá, Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo. (2 de septiembre de 2008). Sentencia de 2 de septiembre. [MP Víctor L. Benavides P.]
- CUÉLLAR VÁSQUEZ, A. (2018). *La Justicia Alternativa. Una Mirada Sociológica a la Justicia Restaurativa*. México: Tirant Humanidades.
- DE GARAY SÁNCHEZ, A. (2004). Integración de los Jóvenes en el Sistema Universitario. Prácticas Sociales, Académicas y de Consumo Cultural. *Revista Perfiles Educativos*. México: Ediciones Pomares. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v27n107/n107a10.pdf>
- DE LA GARZA GARCÍA, J., MORALES SERRANO, B.N., & GONZÁLEZ CAVAZOS, B.A. (2013). *Análisis Estadístico Multivariante. Un Enfoque Teórico y Práctico*. España: McGraw Hill Interamericana de España S.L.
- DI STEFANO, L. (2013). Mediación Conectada con los Tribunales: Estructuración y Principios que Regulan su Funcionamiento. En Emiliano Carretero Morales & Cristina Ruíz López (Coords.). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*, pp. 422-439. (2a edición). España: Editorial Tecnos.
- DÍAZ-AGUADO, M.J. (2006). *Del Acoso Escolar a la Cooperación en las Aulas*. España: Editorial Pearson Educación, S.A.
- DURAND DE SANJUAN, E.A. (2019). *La Mediación en Conflictos de Arrendamiento y sus Presupuestos Procesales*. México: Editorial Tirant lo Blanch.
- ELIZONDO GONZÁLEZ, J. (2009). Responsabilidad de los Prestadores de Servicios MASC y la Mediación Privada en México. En José Guadalupe Steele Garza & Rubén Cardoza

- Moyron (Coords.). *Mediación y Arbitraje. Leyes Comentadas y Concordadas del Estado de Nuevo León*, pp. 131-140. México: Editorial Porrúa.
- ESGUERRA DÍAZ, J. P. (2011). *La Negociación. Teoría y Práctica*. Colombia: Editorial Temis.
- ESPINOZA BONIFAZ, A.R. (2017). La Comunicación para la Paz como Herramienta de Transformación Social. *Vox Juris*, Vol. 33, núm. 1, pp. 143-147. Universidad de San Martín de Porres. Perú. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6058755>
- ESPLUGUES MOTA, C. (2019). *Mediación Civil y Comercial. Regulación Internacional e Iberoamericana*. España: Editorial Tirant lo Blanch.
- EXPÓSITO JIMÉNEZ, F. (2015). Técnicas de Mediación y Habilidades Sociales y Comunicativas. En Rosa M. González de Patto & Antonio M. Lozano Martín (Coords.). *Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos*, pp. 153-171. España: Editorial Tecnos.
- FERNÁNDEZ MARTOS, S. (2010). *Técnicas de Negociación. Habilidades para Negociar con Éxito*. Colombia: Ediciones de la U.
- FOULLIOUX BAMBACH, M.L. (2019). Desde la Multiculturalidad hacia la Interculturalidad y Diversidad Convivencial: Mediación para la Convivencia Pacífica. En Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Mediación para la Paz Social*, pp. 91-110. México: Tirant Lo Blanch.
- FUNES LAPONINI, S. (2000). Resolución de Conflictos en la Escuela: Una Herramienta para la Cultura de Paz y la Convivencia. *Contextos Educativos*, 3, pp. 91-106.
- FUNES LAPONINI, S. (2013). Comunicación: Emociones y Poder. En Emiliano Carretero Morales & Cristina Ruíz López (Coords.). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*, pp. 180-196. (2ª edición). España: Editorial Tecnos.
- GALLARZA QUIROZ, K. (Coord.). (2018). *Manual de Mediación Escolar*. México: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.
- GARCÍA BARREIRO, J., GIMÉNEZ FERNÁNDEZ, O., GONZÁLEZ GARCÍA, M.B., GRUND PENDÓN, M.V. & LARA SERNA, B. (2012). *Mediación en la Práctica. Manual de Implantación de un Servicio de Mediación Escolar*. Málaga: Ediciones MC.

Recuperado

de:

[http://iesmontesobarenes.centros.educa.icyl.es/sitio/upload/Mediacion en la practica 1112 1.pdf](http://iesmontesobarenes.centros.educa.icyl.es/sitio/upload/Mediacion_en_la_practica_1112_1.pdf)

GARCÍA BARRERA, M.E. (2015). La Mediación y los Nuevos Conflictos en las TIC's: Cyberbullying y Sexting. En Paris Alejandro Cabello Tijerina (Coord.). *La Multidisciplinariedad de la Mediación y sus Ámbitos de Aplicación*, pp. 107-131. México: Tirant Lo Blanch.

GARCÍA COSTOYA, M. (2004). *Programa Nacional de Mediación Escolar. Orientaciones para el Diseño e Implementación de Proyectos*. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de Argentina & UNESCO. Recuperado de: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000189.pdf>

GARCÍA DEL POZO, M.M., MANZANERO GUTIÉRREZ, S. & MARTÍNEZ PÉREZ, M.D. (2010). En Clase... ¡Hablamos Claro!: Proyecto de Mediación Educativa. En José Luis Sarasola Sánchez-Serrano, José Luis Malagón Bernal & Evaristo Barrera Algarín (Coords.). *Mediación: Elaboración de Proyectos. Casos Prácticos*, pp. 117-143. España: Editorial Tecnos.

GARCÍA-LONGORIA SERRANO, M. & VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R. (2013). *La Mediación Escolar y las Habilidades Sociales en los Estudiantes de Educación Secundaria. Un estudio en Institutos de la Región de Murcia*. Comunitaria: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales. España.

GODWIN, A. (2009). *Resuelva sus Conflictos. Cómo Establecer Relaciones Saludables*. Michigan, Estados Unidos: Editorial Portavoz.

GÓMEZ, M. E. & GARCÍA, D. (2018). La Cultura de Paz Inicia con la Educación en Valores. *Estudios de Derecho*, 75 (165), pp. 45-72. Recuperado de: 10.17533/udea.esde.v75n165a03

GORJÓN GÓMEZ, F.J. & RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, M.E. (2017). La Justicia Restaurativa como Vía de Pacificación Social. En Gabriel de Jesús Gorjón Gómez (Coord.). *Tratado de Justicia Restaurativa, un Enfoque Integrador*, pp. 43-56. México: Tirant Lo Blanch.

- GORJÓN GÓMEZ, F.J. & SÁNCHEZ GARCÍA, A. (2015). *Las 101 Preguntas de la Mediación. Guía Práctica para el Abogado*. México: Editorial Tirant lo Blanch.
- GORJÓN GÓMEZ, F.J. & SÁNCHEZ GARCÍA, A. (2016). *Vademécum de Mediación y Arbitraje*. México: Editorial Tirant lo Blanch.
- GORJÓN GÓMEZ, F.J. & STEELE GARZA, J.G. (2016). *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos* (2a ed.). México: Oxford University Press.
- GORJÓN GÓMEZ, F.J. & VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. (2015). Métodos Alternos de Solución de Conflictos y su Protagonismo en el Nuevo Contexto Legal Mexicano, Retos y Perspectivas. En Francisca Patricia Arellano Hernández & Paris Alejandro Cabello Tijerina. *Retos y Perspectivas en los MASC en México*, pp. 23-52. México: Editorial Tirant Lo Blanch.
- GORJÓN GÓMEZ, F.J. (2012). *Introducción a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. Panamá: Cultural Portobelo.
- GORJÓN GÓMEZ, F.J. (2017). *Mediación, su Valor Intangible y Efectos Operativos. Una Visión Integradora de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. México: Editorial Tirant lo Blanch.
- GORJÓN, F. (2015). De la Instrumentalización a la Cientificidad de la Mediación y de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos. En Francisco Gorjón & Jorge Pesqueira (Coords.). *La Ciencia de la Mediación*, pp. 13-36. México: Tirant Lo Blanch.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; & BAPTISTA LUCIO, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). México: McGraw-Hill.
- HERRERA MARTÍNEZ, M.L. (2015). Los Centros de Mediación en las Universidades. En Francisca Patricia Arellano Hernández & Paris Alejandro Cabello Tijerina. *Retos y Perspectivas en los MASC en México*, pp. 93-102. México: Editorial Tirant Lo Blanch.
- HERRERA PERTUZ, L. & ORTIZ OCAÑA, A. (2018). *Educación Inclusiva y Convivencia Escolar. Cómo Evitar los Conflictos entre los Estudiantes del Nivel de Educación Básica Primaria*. Colombia: Ediciones de la U.

- HIDALGO MURILLO, J.D. (2015). *Mecanismos Alternativos en el Proceso Acusatorio, desde el Código Nacional de Procedimientos Penales y la Ley Nacional de Mecanismos*. México: Editorial Flores.
- IBARROLA-GARCÍA, S. & IRIARTE REDÍN, C. (2013). La Influencia Positiva de la Mediación Escolar en la Mejora de la Calidad Docente e Institucional: Percepciones del Profesor Mediador. *Profesorado*, Vol. 17, núm. 1, pp. 367-384. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev171COL7.pdf>
- IGLESIAS ORTUÑO, E. (2019). Mediación Social para los Nuevos Movimientos Sociales desde la Óptica del Trabajo Social. En Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Intervención para la Gestión Positiva de Conflictos desde el Trabajo Social*, pp. 37-63. México: Tirant Lo Blanch.
- IGLESIAS ORTUÑO, E., PASTOR SELLER, E. & RONDÓN GARCÍA, L.M. (2017). Mediación como Profesión Emergente: Actualidad Formativa desde la Educación Superior. *Mediaciones Sociales*, Vol. 16, 135-153. Recuperado de: <https://doi.org/10.5209/MESO.58113>
- IUNGMAN, S. (1996). *La Mediación Escolar*. Argentina: Lugar Editorial.
- JIMÉNEZ BAUTISTA, F. (2015). La Mediación Intercultural. En Rosa M. González de Patto & Antonio M. Lozano Martín (Coords.). *Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos*, pp. 365-378. España: Editorial Tecnos.
- Junta de Relaciones Laborales de la Autoridad del Canal de Panamá. (22 de marzo de 2004). Acuerdo por el cual se aprueba el Reglamento de Mediación de la Junta de Relaciones Laborales. Acuerdo N°23 de 2004.
- La Santa Biblia. (2016). E. Martín Nieto (Ed.). España: Editorial San Pablo.
- LEZCANO MIRANDA, M. E. & SOTELO SALGADO, C. (2017). *Justicia para Todos. Un Análisis de los Mecanismos de Solución de Controversias en Colombia y México*. México: Editorial Flores.
- LEZCANO MIRANDA, M.E. (2016). *La Justicia de Todos. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*. (3a edición). Colombia: Biblioteca Jurídica Diké.

- LEZCANO MIRANDA, M.E. (2018). Negociación y Otros Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. En Cipriano Sotelo Salgado (Coord.). *Negociación y Justicia Reparadora*, pp. 1-65. México: Editorial Flores.
- LÓPEZ LÓPEZ, M.C. & HINOJOSA PAREJA, E.F. (2010). La Mediación entre Iguales como Estrategia para Abordar los Conflictos en un Centro Escolar. Análisis de una Experiencia Práctica. En A. Manzanares Moya (Coord.). *Organizar y Dirigir en la Complejidad: Instituciones Educativas en Evolución*, pp. 1-9. Madrid: Wolters Kluwer.
- LOZANO MARTÍN, A.M. (2015a). La Mediación Aplicada al Ámbito Educativo. En Rosa M. González de Patto & Antonio M. Lozano Martín (Coords.). *Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos*, pp. 337-354. España: Editorial Tecnos.
- LOZANO MARTÍN, A.M. (2015b). La Mediación como Proceso de Gestión y Resolución de Conflictos. En Rosa M. González de Patto & Antonio M. Lozano Martín (Coords.). *Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos*, pp. 118-136. España: Editorial Tecnos.
- MACK, L.F. (2015). Cultura de Legalidad y Cultura de Paz: El Círculo Virtuoso de la Democracia. En Paris Alejandro Cabello Tijerina & Jorge Moreno Aragón (Coords.). *Diversas Miradas, un Mismo Sentir: Comunicación, Ciudadanía y Paz como Retos del Siglo XXI*, pp. 127-134. México: Plaza y Valdés Editores.
- MALAGÓN PLATA, L.A. (2009). La Relación Universidad-Sociedad: Una Visión Crítica. *Revista Perspectivas Educativas*, Vol. 2, pp. 17- 50, Universidad del Tolima, Colombia.
Recuperado de:
<http://revistas.ut.edu.co/index.php/perspectivasedu/article/view/78>
- MARIÑO CASTRO, C. (2014). Mediación Escolar: Presentación del Tema. *Innovación Educativa*, Nº 24, pp. 1-4, España.
- MARQUES CEBOLA, C. (2013). *La Mediación*. España: Editorial Marcial Pons.
- MARTÍNEZ ÁLVAREZ, D.B. (2009). La Integración Estudiantil en el Marco de la Experiencia Escolar. Aproximaciones con Alumnas de la Facultad de Enfermería de la Universidad Veracruzana. Comunicación presentada en el X Congreso Nacional de

- Investigación Educativa*, 21-25 de septiembre. Veracruz: Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C., pp. 1-9. Recuperado de: [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area tematica 16/ponencias/1654-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area%20tematica%2016/ponencias/1654-F.pdf)
- MARTÍNEZ IBAÑEZ, M. (2018). La Formación en Convivencia: Papel de la Mediación en la Solución de Conflictos. En Patricia Martínez Barrios (Ed.). *Educación y Humanismo*, 20(35), pp. 127-142. Colombia: Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://dx10.17081/eduhum.20.35.2838>
- MARTÍNEZ OTERO-PÉREZ, V. (2005). Conflictividad Escolar y Fomento de la Convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, N° 38, pp. 33-52.
- MARTÍNEZ, H. & SÁNCHEZ A., M. (2011). *Mi Primera Sesión de Mediación. Una Mirada Hacia Personas en Condición de Discapacidad*. Panamá: Imprenta Universitaria.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (14 de noviembre de 2006). Decreto Ejecutivo por el cual se reglamenta la Ley 26 de 29 de enero de 1996, reformada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, que reorganiza la estructura y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Decreto Ejecutivo N°279 de 2006. Gaceta Oficial N°25,677.
- Ministerio de Educación de Chile. (2006). *Conceptos Clave para la Resolución Pacífica de Conflictos, en el Ámbito Escolar: Cartilla de Trabajo*. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/437/MONO-365.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación de Panamá. (2012). *Actualización de los Programas de Estudio*. Serie: Bases Conceptuales hacia un Currículo por Competencias N°0. Panamá.
- Ministerio de Educación de Panamá. (2014). Serie: *Hacia un Currículo por Competencias N° 9*. De la Planificación Competencial a la Praxis en el Aula. Panamá.
- MONSALVE CASTRO, D.M. (2016). Ya No Somos Uno, Somos Dos Tomando una Decisión. En Ángela Cristina Tapias Saldaña (Coord.). *Aprendiendo a Mediar*, pp. 133-145. Colombia: Ediciones de la U.

- MUNUERA GÓMEZ, P. (2019). Cuidados Paliativos y Tratamiento Humanizado: Mediación en Enfermedades Avanzadas. En Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Mediación para la Paz Social*, pp. 129-156. México: Tirant Lo Blanch.
- MUÑOZ FERNÁNDEZ, M.R. (2015). La Educación Emocional para una Cultura de Paz. En Paris Alejandro Cabello Tijerina & Jorge Moreno Aragón (Coords.). *Diversas Miradas, un Mismo Sentir: Comunicación, Ciudadanía y Paz como Retos del Siglo XXI*, pp. 95-105. México: Plaza y Valdés Editores.
- MUÑOZ HERNÁN, Y. & RAMOS PÉREZ, M.E. (2010). Mediación. Escuelas. Herramientas. Técnicas. *Gizateka* Documento N°1. España: Fundación Gizagune. Recuperado de: <https://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/mediacion-herramientas-tecnicas.pdf>
- MUÑOZ MUÑOZ, F.A. & JIMÉNEZ ARENAS, J.M. (2015). Paz Imperfecta y Empoderamiento Pacifista. En Paris Alejandro Cabello Tijerina & Jorge Moreno Aragón (Coords.). *Diversas Miradas, un Mismo Sentir: Comunicación, Ciudadanía y Paz como Retos del Siglo XXI*, pp. 49-65. México: Plaza y Valdés Editores.
- MUÑOZ, F.A. (2001). *La Paz Imperfecta*. Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada (España). Recuperado de: <https://www.ugr.es/~fmunoz/documentos/pimunozespa%C3%B1ol.pdf>
- MURCIA PEÑA, N. & GAMBOA SUÁREZ, A.A. (2014). Saber, Manipulación y Poder. La Universidad como Institución Social. *Revista Hallazgos*, Año 11, N° 22, pp. 419-434, Bogotá, D. C., Universidad Santo Tomás. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/toc.oa?id=4138&numero=34075>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/search/f8d8bee5-0fb7-46eb-83ab-c0cde9e0bcb5>
- Organización de las Naciones Unidas. Recuperado de: <https://un.org/es/ga/62/plenary/peaceculture/bkg.shtml>
- Órgano Judicial de Panamá. (2020). Registro Judicial. Recuperado de: <https://www.organojudicial.gob.pa/registro.html>

- OROZCO MARTÍNEZ, J. (2016). *Mecanismos de Solución de Conflictos en los Reglamentos Estudiantiles de las Instituciones de Educación Superior en Colombia*. Colombia: Universidad Autónoma del Caribe.
- OTERO OTERO, B. (2018). Mediación en los Conflictos Familiares Derivados de la Prisión de Alguno de los Cónyuges. En Arnulfo Sánchez García & Patricia López Peláez (Coords.). *La Solución Alternativa de Conflictos en los Nuevos Modelos de Familia*, pp. 299-321. España: Editorial Thomson Reuters Aranzadi.
- OTERO PARGA, M. (2013). La Ética del Mediador. En Emiliano Carretero Morales & Cristina Ruíz López (Coords.). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*, pp. 127-143. (2a edición). España: Editorial Tecnos.
- PÁEZ CALA, M.L., RONCANCIO MENJURA, D.M., TORRES PADILLA, L.D., VELÁSQUEZ MARTÍNEZ, D.M., & GONZÁLEZ LONDOÑO, A.C. (2013). *La Mediación como Alternativa para la Resolución de Conflictos en Contextos Educativos*. Colombia. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/961/mediacion%20y%20cuidado%20vinculos.pdf?sequence=1>
- PANTOJA VALLEJO, A. (2005). La Gestión de Conflictos en el Aula. Factores Determinantes y Propuestas de Intervención. *La Orientación Escolar en Centros Educativos*. Ministerio de Educación y Ciencia de España. Recuperado de: https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf
- PASTRANA AGUIRRE, L.A. (2013). *La Mediación en el Sistema Procesal Acusatorio en México*. Doctrina y Disposiciones Legales. (2a ed.). México: Editorial Flores.
- PAULERO, R. (2011). Alumnos Mediadores. Construyendo La Paz. En *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, Vol. 2, Nº 1, pp. 89-104. Chile. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/272755355_Alumnos_Mediadores_Construyenbdo_la_Paz
- PEÑA GONZÁLES, O. (2018). *Conciliación Extrajudicial. Teoría y Práctica*. (6a ed.). Perú: Asociación Peruana de Ciencias y Conciliación-APECC.

- PEÑA GONZÁLES, O. (2019a). *Mediación y Conciliación Extrajudicial. Medios Alternos de Solución de Conflictos. Teoría y Práctica*. México: Editorial Flores.
- PEÑA GONZÁLES, O. (2019b). *Técnicas de Litigación Oral. Teoría y Práctica*. (4a ed.). Perú: Asociación Peruana de Ciencias Jurídicas y Conciliación-APECC.
- PÉREZ SAUCEDA, J.B. (2011). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos: Justicia Alternativa y Restaurativa para una Cultura de Paz*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- PÉREZ SAUCEDA, J.B. (2015a). *Cultura de Paz y Mediación*. México: Editorial Esfera Pública.
- PÉREZ SAUCEDA, J.B. (2015b). Cultura de Paz y Resolución de Conflictos: La Importancia de la Mediación en la Construcción de un Estado de Paz. *Revista Ra Ximhai*, Vol. 11, núm. 1, pp. 109-131. Universidad Autónoma Indígena de México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf>
- PESQUEIRA LEAL, J. (2015). El Ser como Objeto de Estudio de la Ciencia de la Mediación. En Francisco Gorjón & Jorge Pesqueira (Coords.). *La Ciencia de la Mediación*, pp. 37-55. México: Tirant Lo Blanch.
- QUIROZ COLOSSIO, L.I. (2015). La Construcción Teórica de la Ciencia de la Mediación a Partir de los Modelos Instrumentales Existentes. En Francisco Gorjón & Jorge Pesqueira (Coords.). *La Ciencia de la Mediación*, pp. 93-118. México: Tirant Lo Blanch.
- RAMOS MEJÍA, C. (2003). *Un Mirar, Un Decir, Un Sentir en la Mediación Educativa*. Argentina: Librería Histórica.
- RAMOS MORALES, M.L. & SÁENZ LÓPEZ, K.A. (2015). La Naturaleza del Perdón como una Forma Efectiva en la Resolución de Conflictos en la Cultura de Paz. En Paris Alejandro Cabello Tijerina & Jorge Moreno Aragón (Coords.). *Diversas Miradas, un Mismo Sentir: Comunicación, Ciudadanía y Paz como Retos del Siglo XXI*, pp. 117-125. México: Plaza y Valdés Editores.
- REDORTA, J. (2011). *Cómo Analizar los Conflictos. La Tipología de Conflictos como Herramienta de Mediación*. España: Paidós.

- RÍOS VEGA, L.E. & DÍAZ RENDÓN, S. (2015). La Mediación como Elemento Central de la Justicia Restaurativa en Materia de Derechos Humanos. En Paris Alejandro Cabello Tijerina (Coord.). *La Multidisciplinariedad de la Mediación y sus Ámbitos de Aplicación*, pp. 153-173. México: Tirant Lo Blanch.
- RODRÍGUEZ AGUILAR, H. (2016). *Manual de Negociación y Mediación. Métodos Alternativos para la Solución Pacífica de Conflictos* (5a ed.). Panamá: S/N.
- SÁENZ, K. & GORJÓN, F. (2015). Aproximación a la Naturaleza del Poder y su Influencia en el Mediador en Procesos de Mediación. En Paris Alejandro Cabello Tijerina (Coord.). *La Multidisciplinariedad de la Mediación y sus Ámbitos de Aplicación*, pp. 17-29. México: Tirant Lo Blanch.
- SAINT-MEZARD OPEZZO, D. (2013). Comunicación: Buenas Prácticas y Errores. En Emiliano Carretero Morales & Cristina Ruíz López (Coords.). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*, pp. 159-179. (2a edición). España: Editorial Tecnos.
- SALAZAR RODRÍGUEZ, C. (2015). De los Prestadores del Servicio de Justicia Alternativa. En Francisca Patricia Arellano Hernández & Paris Alejandro Cabello Tijerina (Coords.). *Retos y Perspectivas de los MASC en México*, pp. 119-137. México: Editorial Tirant lo Blanch.
- SALCEDO, A. & JENNINGS, Y.R. (2016). *La Mediación como Herramienta de Resolución de Conflictos en el Sistema Educativo Dominicano. Manual de Entrenamiento para Facilitadores*. Ministerio de Educación de República Dominicana & UNICEF. Recuperado de: https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf
- SAMANIEGO ARMELE, M.L. (2014). Características de la Propuesta de Creación de un Proyecto de Ley de Mediación Escolar de la República del Paraguay - año 2012. En Scientiamericana, *Revista Multidisciplinaria* Volumen 1 Número 2, pp. 1-35. Paraguay. Recuperado de: <http://investigacion.ua.edu.py/index.php/scientiamericana/article/view/7/7>

- SÁNCHEZ GARCÍA, A. (2015). *Mediación y Arbitraje. Eficacia y Proyección Internacional*. México: Editorial Tirant Lo Blanch.
- SÁNCHEZ GARCÍA, A. (2019). *Esquemas de Mediación y Arbitraje*. México: Editorial Tirant lo Blanch.
- SÁNCHEZ IBARRA, F.M. (2001). La Cultura Universitaria y la Construcción de la Identidad Genérica. *La Ventana*, Vol. 2, núm. 13, pp. 137-146. Universidad de Guadalajara. Recuperado de: <http://revistalaventana.cucsh.udg.mx/index.php/LV/article/view/555/578>
- SÁNCHEZ, J.C. (2013). *Familias en Conflicto. Cómo Prevenir, Detectar y Actuar*. España: Mestas Ediciones.
- SCHVARSTEIN, L. (2004). La Mediación Escolar en Contexto. *Revista Poiésis*, núm. 7, pp. 1-14. Universidad Católica Luis Amigó. Colombia. Recuperado de: <https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/570/546>
- SEPÚLVEDA MONTAÑO, I. (2019). *Mediación Escolar, Hacia una Educación Emocional y Pacífica*. México: Editorial Porrúa.
- SOLER MENDIZÁBAL, R. (2017). *Procedimientos Alternos de Solución de Conflictos. En la Justicia Penal Acusatoria*. Panamá: Librería & Editorial Barrios & Barrios.
- SOLER CÁRDENAS, S.F., & SOLER PONS, L. (2012). *Usos del Coeficiente Alfa de Cronbach en el Análisis de Instrumentos Escritos*. *Revista Médica Electrónica*, Vol. 34, núm. 1, Matanzas, Cuba. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es
- SOLETO, H. (2013). Presente y Futuro de la Resolución de Conflictos. En Emiliano Carretero Morales & Cristina Ruíz López (Coords.). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*, pp. 31-41. (2a ed.). España: Editorial Tecnos.
- STEELE GARZA, J.G. & RODRÍGUEZ CALDERÓN, D. (2017). Las Prácticas Restaurativas como Forma de Solución de Conflictos en las Comunidades Escolares. En Gabriel de Jesús Gorjón Gómez (Coord.). *Tratado de Justicia Restaurativa, un Enfoque Integrador*, pp. 177-198. México: Tirant Lo Blanch.

- STEELE GARZA, J.G. (2015). El Impacto Social de la Ciencia de la Mediación. En Francisco Gorjón & Jorge Pesqueira (Coords.). *La Ciencia de la Mediación*, pp. 207-231. México: Tirant Lo Blanch.
- SUÁREZ BASTO, O.E. (2008). La Mediación y la Visión Positiva del Conflicto en el Aula, Marco para una Pedagogía de la Convivencia. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, Vol. 4, núm. 1, pp. 187-199, Universidad Santo Tomás, Colombia.
- TAPIAS SALDAÑA, A.C. (2016). Mediación: Solución Pacífica de Conflictos. En Ángela Cristina Tapias Saldaña (Coord.). *Aprendiendo a Mediar*, pp. 15-24. Colombia: Ediciones de la U.
- TONON, G. (2018). El Rol Social de la Universidad en el Siglo XXI: El Trabajo de UNICOM. *Revista Sinergias - Diálogos Educativos para a Transformação Social*, janeiro, N°6, pp. 47-59. Recuperado de: www.sinergiased.org/index.php/revista/itemlist/category/64-revista-5
- TORREGO SEIJO, J.C. (Coord.). (2003). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas*. Manual para la Formación de Mediadores. (3a edición). España: Narcea.
- UGALDE SIERRA, R. (2017). Mediación Entre Pares. Una Herramienta para la Convivencia Escolar. Comunicación presentada en el *XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa: Aportes y Desafíos de la Investigación Educativa para la Transformación y la Justicia Social*, 20-24 de noviembre. San Luis Potosí: Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C., pp. 1-11. Recuperado de: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/1935.pdf>
- Universidad Autónoma de Chiriquí. (2001). Estatuto de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Gaceta Oficial N°24,489.
- Universidad de Panamá. (2001). Estatuto de la Universidad de Panamá. Gaceta Oficial N°24,427.
- Universidad de Panamá. (2008). Estatuto de la Universidad de Panamá. Gaceta Oficial N°26,202.
- Universidad de Panamá. (2008). *Modelo Educativo y Académico de la Universidad de Panamá*. Panamá: Imprenta Universitaria.

- Universidad de Panamá. (2017). Defensoría de los Universitarios. Memoria. Panamá.
- Universidad Especializada de las Américas. (2020). Estatuto de la Universidad Especializada de las Américas. Gaceta Oficial N°29,212.
- Universidad Marítima Internacional de Panamá. (2013). Estatuto de la Universidad Marítima Internacional de Panamá. Gaceta Oficial N°27,377-A.
- Universidad Tecnológica de Panamá. (2001). Estatuto de la Universidad Tecnológica de Panamá. Gaceta Oficial N°24,673.
- VALADEZ DÍAZ, A. & VALADEZ DÍAZ, M. (2016). *Mediación Penal. Manual Práctico*. México: Editorial Flores.
- VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. & RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, E. (2015). La Transversalidad en la Acción Educativa a Favor de la Paz: Modelos de Intervención con Impacto en las Instituciones Socializadoras. En Paris Alejandro Cabello Tijerina & Jorge Moreno Aragón (Coords.). *Diversas Miradas, un Mismo Sentir: Comunicación, Ciudadanía y Paz como Retos del Siglo XXI*, pp. 67-84. México: Plaza y Valdés Editores.
- VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. (2015). Mediación Educativa como Instrumento de Pacificación Social. En Paris Alejandro Cabello Tijerina. *La Multidisciplinariedad de la Mediación y sus Ámbitos de Aplicación*, pp. 53-69. México: Editorial Tirant Lo Blanch.
- VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. (2018). Gestión Pacífica de Conflictos en la Generación Millennial. En Arnulfo Sánchez García & Patricia López Peláez (Coords.). *La Solución Alternativa de Conflictos en los Nuevos Modelos de Familia*, pp. 323-340. España: Editorial Thomson Reuters Aranzadi.
- VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. (2019). La Mediación Educativa: Una Estrategia de Cultura de Paz. En Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Mediación para la Paz Social*, pp. 15-29. México: Tirant Lo Blanch.
- VERA CARRERA, J.M. & RAMOS MORALES, M.L. (2017). Habilidades del Facilitador en la Justicia Restaurativa. En Gabriel de Jesús Gorjón Gómez (Coord.). *Tratado de Justicia Restaurativa, un Enfoque Integrador*, pp. 163-175. México: Tirant Lo Blanch.
- VERA CARRERA, J.M., & BRAVO GARZA, A.D. (2018). Conceptualización de los Participantes en la Mediación Penal, Civil y Familiar. En Francisco Javier Gorjón Gómez y Rodolfo

- Chávez de los Ríos (Coords.). *Manual de Mediación Penal, Civil, Familiar y Justicia Restaurativa. Para Mediadores, Facilitadores e Instructores*, pp. 31-44. México: Editorial Tirant Lo Blanch.
- VINYAMATA CAMP, E. (2012). *Aprender Mediación*. España: Editorial Paidós.
- VINYAMATA CAMP, E. (2014). *Conflictología. Curso de Resolución de Conflictos*. (5a ed.). España: Editorial Planeta.
- WALTON, R.E. (1973). *Conciliación de Conflictos Interpersonales: Confrontaciones y Consultoría de Mediadores*. Estados Unidos: Fondo Educativo Interamericano, S.A.
- WEBSTER, A.L. & GARCÍA, Y.M. (2000). *Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía*. (3a ed.). Colombia: Editorial McGraw Hill.
- ZOHARA, P. (2017). *A Pesar de la Educación*. Panamá: Editora Novo Art, S.A.

ANEXOS.

Instrumento Cualitativo.



Universidad Autónoma de Nueva León
Facultad de Derecho y Criminología
División de Postgrado



Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos

Agradezco su apoyo al contestar las siguientes interrogantes, pues, las mismas sustentarán parte significativa de mi tesis doctoral.

- 1) ¿Cuántos años tiene ejerciendo como profesor en la Universidad de Panamá; y si tiene conocimiento sobre la mediación escolar?
- 2) ¿Qué comprende por mediación escolar?
- 3) De implementarse la mediación escolar en esta universidad, ¿Dónde sugeriría la ubicación para desarrollar la misma y por qué?
- 4) Si las autoridades de la universidad asignaran un espacio para desarrollar la mediación escolar, ¿Cómo se podría equipar o acondicionar adecuadamente?
- 5) ¿Explique según su experiencia, si las autoridades, docentes y administrativos estarían dispuestos a trabajar conjuntamente para la puesta en práctica de la mediación escolar dentro de la universidad?
- 6) ¿Qué tipo de apoyo piensa usted, que en concreto, se necesita por parte de la universidad para poner en marcha la mediación escolar?
- 7) ¿Comente si en la Ley, el Estatuto o en algún Reglamento universitario se contempla la mediación escolar como un método alternativo para solucionar conflictos?
- 8) ¿A su consideración, es necesario modificar o crear alguna normativa universitaria para poner en marcha la mediación escolar? Podría explicar al respecto.
- 9) ¿Podría indicar, cuáles son los principales conflictos que se pueden gestionar con la mediación escolar a nivel universitario?

10) ¿Qué opinión tiene, si la mediación escolar es un método alternativo eficaz para solucionar conflictos y para promover una cultura de paz en la universidad?

11) ¿Puede mencionar cuáles serían las principales habilidades que adquirirán las personas intervinientes en un proceso de mediación escolar?

12) ¿Qué consideraciones tiene, que de la experiencia adquirida por las personas en mediar un conflicto escolar, es un paso para construir la cultura de paz en el ámbito universitario?

13) ¿Explique si la mediación escolar es una herramienta para lograr la integración estudiantil?

14) ¿Considera usted, que con la integración estudiantil se promueve la cultura de paz en el entorno universitario?

Instrumento Cuantitativo.

Respetado(a) Profesor(a):

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación académico sobre la eficacia de la mediación educativa a nivel universitario y sus efectos para promover una cultura de paz. Se le solicita siga las instrucciones y conteste a conciencia. Su colaboración es muy valiosa, por lo que la encuesta es anónima y la información se utilizará con fines académicos. Se le agradece de antemano su aporte.

Sexo: _____ Años de Servicio: _____

A continuación, marque con una equis (X) la respuesta que mejor represente cada uno de los siguientes aspectos, dependiendo del grado de importancia para usted, utilizando la siguiente escala: (NI) Nada Importante; (PI) Poco Importante; (MI) Moderadamente Importante; (I) Importante; (SI) Sumamente Importante.

		NI (1)	PI (2)	MI (3)	I (4)	SI (5)
01	En un espacio planificado y seguro dentro de la universidad se deben ofrecer los servicios de la mediación educativa.					
02	La oficina donde se va a realizar la mediación debe estar identificada y también accesible a los miembros de la comunidad universitaria.					
03	La amplitud de la sala para mediar y la distancia de las partes en la mesa redonda deben generar comodidad.					
04	La sala de mediación debe ubicarse en un lugar privado, sin distractores y sin ruidos en la universidad.					
05	Útiles de oficinas (lápiz, hojas, bolígrafos, laptop, impresora, otros), una mesa redonda y sillas deben ser parte del mobiliario de una sala de mediación.					
06	El color de las paredes, la decoración, la iluminación y la temperatura ambiental influyen en la sesión de mediación.					
07	La asignación de un presupuesto por las autoridades universitarias, es necesario para la operatividad de un programa de mediación educativa.					
08	Con las actividades de autogestión que realice la universidad y las donaciones, se contribuye para el funcionamiento de un programa de mediación educativa.					
09	Para que funcione un programa de mediación educativa en la universidad, se necesita del respaldo de administrativos, docentes y estudiantes.					
10	La logística y la coordinación de un programa de mediación educativa lo debe liderar un equipo coordinador que lo					

	integren diversos miembros de la comunidad educativa.					
11	Se necesita personal capacitado e idóneo para ofrecer los servicios de mediación educativa en la universidad.					
12	Los miembros de la comunidad educativa deben conocer en qué consiste la mediación educativa.					
13	Previo al inicio de un proceso disciplinario o sancionador en la universidad, resultaría conveniente intentar la mediación educativa.					
14	La adecuada interpretación de los reglamentos universitarios se debe tener en cuenta para la aplicación de la mediación educativa.					
15	Para implementar la mediación educativa se deben reformar los reglamentos de la universidad.					
16	La adopción de protocolos de actuación, es relevante para poner en marcha la mediación educativa en la universidad.					
17	El desarrollo de un procedimiento flexible pero con reglas claras, debe tener presente el mediador en las sesiones de mediación.					
18	La ética, dominio de conocimientos y habilidades especiales son aspectos a considerar para que un mediador sea considerado idóneo.					
19	La solución pacífica de los conflictos, en la mediación educativa, tiene como objetivo el “ganar – ganar” por ambas partes.					
20	Las partes deben llegar a un acuerdo al finalizar la sesión de mediación para que sea efectiva.					
21	Se deben establecer los tipos de conflictos que pueden ser gestionados con la mediación educativa, ya sea en un reglamento o protocolo de actuación.					
22	Los conflictos graves en una universidad debieran ser resueltos por las autoridades competentes.					
23	Con la mediación educativa se pueden mejorar las relaciones interpersonales de las partes intervinientes.					
24	La sana convivencia es una de las metas a alcanzar con la implementación de la mediación educativa en la universidad.					
25	La escucha activa es una habilidad que se puede adquirir en un proceso de mediación en la universidad.					
26	La comunicación sincera es un factor que influye en la dinámica de la mediación educativa.					
27	El control de las emociones debe tenerse en cuenta durante el proceso de mediación educativa.					
28	La demostración de sentimientos sin herir al otro, se puede lograr con la mediación educativa.					
29	La mediación educativa trae como resultado el empoderamiento de las partes.					
30	La práctica de valores por los mediados se puede alcanzar					

	luego de una sesión de mediación educativa.					
31	El sentido de pertenencia de los estudiantes a la cultura universitaria se fortalece con la mediación educativa.					
32	La participación de los estudiantes en las diversas actividades universitarias que se organicen, es un fin que se puede lograr con la mediación educativa.					
33	El respeto a las diferencias individuales entre los mediados se promueve con la mediación educativa.					
34	La mediación educativa debe garantizar la inclusión de los estudiantes sin considerar distingo alguno.					
35	La solidaridad y el equilibrio de poder se pueden alcanzar en un proceso de mediación educativa.					
36	Un programa de mediación educativa debe tener como fin, el lograr la cultura de paz.					

Muchas gracias por su valioso aporte...