UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA

TESIS

"LA MEDIACIÓN PENITENCIARIA, EN LA GESTIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN EL COMPLEJO PENITENCIARIO LA JOYA, PROVINCIA DE PANAMÁ"

LIZBETH YARISSEL LIBRADA BATISTA CEDEÑO

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

AGOSTO, 2022

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

TESIS DOCTORAL

"LA MEDIACIÓN PENITENCIARIA, EN LA GESTIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL COMPLEJO PENITENCIARIO LA JOYA, PROVINCIA DE PANAMÁ"

PRESENTA

LIZBETH YARISSEL LIBRADA BATISTA CEDEÑO

COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE

DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DIRECTORA DE TESIS

DRA. MARÍA LEONOR RAMOS MORALES

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO AGOSTO, 2022

DEDICATORIA

Al ángel que desde el cielo me protege, mi madre Emperatriz Cedeño, quien me apoyó incondicional, por su amor, su bendición y su protección, hoy no estas a mi lado para acompañarme a sustentar, pero sé que en el cielo estas celebrando mis logros.

A mi esposo Roger, quien ha sido mi mano derecha durante todo este tiempo, te agradezco por no soltar mi mano, por estar a mi lado y motivarme a continuar, te amo.

A mi hijo Ángel Yahvé, por estar a mi lado, por su bella sonrisa e inteligencia, eres mi inspiración para concluir esta etapa de mi vida y poder mostrarte que todo es posible.

A mi tía Nelly, por siempre confiar en mis capacidades y su aprecio desmedido, gracias por esta gran oportunidad.

A mi abuela Esperanza, por ser el roble sobre el que se cimentó la familia, por siempre apoyarme.

A todos les quiero agradecer por el apoyo brindado, por no dejarme rendir, por ayudarme cada vez que los necesité. Ustedes fueron esa luz que me ayudaba a caminar hasta alcanzar la meta, gracias, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

"Solo un corazón agradecido aprende."

-Angélica Olvera-

A Dios nuestro señor, por ser quien en todo momento estuvo conmigo enseñándome de mis errores y mostrándome que no debo seguir errando.

A la Dra. Leonor Ramos, por su paciencia, sus palabras de aliento, su compañía y su tiempo, por no dejarme caer y empujarme a conseguir este nuevo logro.

A todos los profesores, en especial a los doctores (Segoviano, José Steele, Francisco Gorjón, Jessica Vera y Ricaurte Soler) y a mis compañeros de clases, que a lo largo de este camino estuvieron allí, motivándome y recordándome que, sí se puede, que es cuestión de actitud, gracias por sus consejos y apoyo, fue un honor conocerlos y trabajar a su lado.

A toda mi hermosa familia que siempre me acompaña, por su amor incondicional, paciencia y fe. Madre, no pudiste estar presente físicamente, pero hoy eres mi ángel guardián, estas a mi lado y no me soltaras nunca.

A todas las personas que me animaron y prestaron su apoyo, para terminar este doctorado, gracias.

Estoy eternamente agradecida con todos ustedes.

Lizbeth Yarissel L. Batista Cedeño

DECLARACIÓN DE AUTENTIDAD

Declaro solemnemente que el documento que enseguida presento es fruto de mi propio trabajo y hasta donde estoy enterada no contiene material previamente publicado o escrito por otros, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencia.

Declaro, además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diplomado de alguna universidad o institución.

Nombre: Lizbeth Yarissel Librada Batista Cedeño.

Firma: _____.

Fecha: 11 DE AGOSTO DE 2022.

ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS

SP: Sistema Penitenciario.

CP: Centro Penitenciario.

CIDH: Comisión Interamericana sobre Derechos Humanos.

MASC: Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

RM: Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos o Reglas de Mandela.

PRIVADOS: Persona que se encuentra recluida en un Centro Penitenciario, por la comisión de un hecho punible.

PARES: Grupo primario por lo general informal, de personas que comparten un estatus igual o similar y tienden a circular e interactuar con el mismo conjunto social. Cuando se hace referencia a pares, se hace referencia a los privados de libertad.

PARTES: Personas que intervienen en la solución de un conflicto.

TPA: Trastorno de Personalidad Antisocial.

INDICE

DEDICATORIA **3**

AGRADECIMIENTO **4**

DECLARACIÓN DE AUTENTIDAD **5**

ÍNDICE DE TABLAS. ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

ÍNDICE DE GRÁFICOS **17**

INTRODUCCIÓN. **22**

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. **24**

1.1. ANTECEDENTES. 25

1.2 PROBLEMA DE ESTUDIO. 26

1.3 JUSTIFICACIÓN. 30

1.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN. 34

1.5 OBJETIVOS. 34

1.5.1 Objetivo General. *34*

1.5.2 Objetivo Específico. *34*

1.6 HIPÓTESIS. 35

1.7 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA. 35

1.7.1 Tipo de investigación. *35*

1.7.2 Espacio. *36*

1.7.3 Tiempo de investigación. *36*

1.7.4 Universo.....36

1.7.5 Etnografía......36

1.8 MARCO CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES DEL ESTUDIO.....37

1.8.1 Primera Variable. La Ansiedad......37

1.8.2 Segunda Variable. El Resentimiento......37

1.8.3 Tercera Variable. El Perdón......38

1.8.4 Cuarta Variable. La Resiliencia......39

CAPÍTULO II. ENTORNO PSICOSOCIAL ANTES DE LA RECLUSIÓN.....41

2.1 LA FAMILIA Y EL ENTORNO SOCIO CULTURAL MODIFICA EL COMPORTAMIENTO Y AFECTA LA CONDUCTA DE LOS INDIVIDUOS.....41

2.1.1 La Familia......41

2.1.2 La Sociedad y La Cultura (Entorno Sociocultural)......47

2.2 EL APEGO EMOCIONAL Y EL ABANDONO CONTRIBUYEN CON NIÑOS DELINCUENTES.....49

2.3. ESTADO AFECTIVO DE LA CONDUCTA HUMANA.....53

2.3.1 La Emoción......54

2.3.2 Las Pasiones......55

2.3.3 Los Sentimientos......56

2. 4. TRASTORNO ANTISOCIAL DE LA PERSONALIDAD.....58

TABLA 2. PERFIL DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS TRASTORNOS DE LA PERSONALIDAD.....63

CAPÍTULO III. EL CONFLICTO PENITENCIARIO.....65

3.1 LA TAXONOMÍA DEL CONFLICTO.....65

3.1.1 Según su Veracidad. *65*

3.1.2 Según los Participantes. *67*

3.1.3 Según el Contenido. *69*

3.2. La Escalada del Conflicto 73

3.3 Conflictos Presentes Dentro de los Centros Penitenciarios. 77

3.3.1 Conflictos derivados de la convivencia entre los privados de libertad. *79*

3.3.2 Conflictos derivados entre los privados de libertad y sus familiares. *83*

3.4 Principal Causa de los Conflictos. 85

3.5 Peculiaridades del Conflicto en el Ámbito Penitenciario. 87

3.6 Análisis de la Población Penitenciaria Panameña. 89

CAPÍTULO IV. MEDIACIÓN PENITENCIARIA. 94

4.1 Qué es la Mediación Penitenciaria y qué es la Mediación Penal. 94

4.1.1 Mediación Penitenciaria. *94*

4.1.2 Mediación Penal. *96*

4.2 Diferencia entre la Mediación Penal y la Mediación Penitenciaria. 98

Tabla 3. Diferencias entre Mediación Penal y Mediación Penitenciaria 98

4.3 Habilidades Básicas del Mediador y las habilidades específicas que requiere el Mediador dentro del Centro Penitenciario. 99

4.4 Ventajas y Límites de la Mediación Penitenciaria. 107

4.4.1 Ventajas de la Mediación Penitenciaria *108*

4.4.2 Límites de la Mediación Penitenciaria. *111*

4.5 Característica de la Mediación Penitenciaria. 114

4.5.1 Voluntariedad. 115

4.5.2 Neutralidad e Imparcialidad. 115

4.5.3 Confidencial. 116

4.5.4 Flexibilidad. 117

4.5.5 Equidad. 118

4.5.6 Honestidad. 118

4.6 Tipos de Mediación en Panamá. 119

4.6.1 Atendiendo al papel del mediador. 119

4.6.2 Atendiendo a la escuela de mediación. 123

CAPÍTULO V. PRIMERA VARIABLE. LA ANSIEDAD. 129

5.1 La Naturaleza de la Ansiedad. 129

5.1.1 Realidad entre salud y enfermedad. 130

5.2 Descripción de los Diferentes Trastornos de Ansiedad. 131

5.2.1 Trastorno de Ansiedad por Separación. 131

5.2.2 Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG). 133

5.2.3 Trastorno de Pánico sin o con Agorafobia. 134

5.2.4 Agorafobia. 138

5.2.5 Fobia Simple o Específica. 138

5.2.6 Fobia Social o Trastorno de la Ansiedad Social. 139

5.2.7 Trastorno de ansiedad inducido por sustancias/medicamentos. 141

5.2.8 Trastornos de Ansiedad Debido a Otras Afecciones Médicas. 142

5.3 CRISIS DE ANSIEDAD ES IGUAL AL TRASTORNO DE PÁNICO. 142

5.4. POR QUÉ SUFRO DE ANSIEDAD. 143

5.4.1 Desencadenantes de la Crisis de Ansiedad. 144

5.5 TRATAMIENTOS CONTRA LA ANSIEDAD. 149

5.5.1 Tratamiento Psicológico. 149

5.5.2 Tratamiento Farmacológico. 151

5.6 PROBLEMAS QUE SURGEN DE LA ANSIEDAD.....152

5.6.1 Hiperventilación y Relajación Muscular. 152

5.6.2 Niveles de estrés. 154

CAPÍTULO VI. SEGUNDA VARIABLE. EL PERDÓN. 156

6.1 QUÉ ES EL PERDÓN.....156

6.1.1 Las Etapas del Perdón. 158

6.1.2 Beneficios del Perdón. 164

6.1.3 Características del Perdón. 165

6.2 POR QUÉ ES NECESARIO PERDONAR.....170

6.2.1 Por Nuestra Salud Física. 171

6.2.2 Por Nuestra Salud Psicoemocional. 173

6.2.3. Por Nuestra Salud Mental. 175

6.3 AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL. 176

6.3.1 Qué es la Autorregulación Emocional. 177

6.3.2. Formas en que se manifiestan las emociones. 179

6.3.3 Tipos de Emociones. 181

6.4 ELEGIR LA PAZ. 190

6.4.1 Concepto de Paz. 191

6.4.2 La Paz Incluye Valores. 191

CAPÍTULO VII. TERCERA VARIABLE. EL RESENTIMIENTO. 198

7.1 EL RESENTIMIENTO EN GENERAL. 198

7.1.1 La Psicología del Resentimiento. 199

7.1.2 Consecuencias del Resentimiento. 202

7.2 POR QUÉ NO DEBES ALOJAR RESENTIMIENTO. 203

7.3 SOBREPONERSE A LAS HERIDAS. 208

7.3.1 Proceso de Sanación. 211

7.3.2 Pedir Disculpas y Sentir Culpas. 213

7.4 CÓMO FINIQUITAR EL RESENTIMIENTO. 215

7.5 EL SECRETO ES PERDONAR. 216

7.5.1 Actuar con Amor. 218

7.6 PAZ INTERIOR. 222

CAPÍTULO VIII. CUARTA VARIABLE. LA RESILIENCIA 226

8.1 ¿QUÉ ES LA RESILIENCIA, LA RESILIENCIA EMOCIONAL Y LAS DIFERENCIAS FUNDAMENTALES?.....226

8.2 NACEMOS RESILIENTES O APRENDEMOS A SERLO. 229

8.3 CLAVES PARA SER RESILIENTE. 232

8.3.1 Autocontrol. 232

8.3.2 Confianza. 233

8.3.3 Autoestima.....235

8.3.4 Flexibilidad y el Equilibrio afectivo. 237

8.3.5 Inteligencia emocional. 239

8.4 SITUAR LAS CAUSAS DEL PROBLEMA. 241

8.4.1 Introspección.....241

8.4.2 Adaptación.....242

8.4.3 Aceptación. 243

8.4.4 Optimismo. 244

8.4.5 Alimentar las Relaciones Personales.....245

8.4.6 Efectuar cambios. 246

8.5 CÓMO FUNCIONA LA RESILIENCIA. 251

CAPÍTULO IX. COMPROBACIÓN CUALITATIVA MEDIANTE ENCUESTAS. 255

9.1 MÉTODO.....255

9.2 PARTICIPANTES.....256

9.3 MUESTRA.....257

Primer momento. *257*

Segundo momento. *257*

Tercer momento. *258*

9.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS. 258

9.5 CODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES, CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS. 259

9.6. DATOS GENERALES DE LOS PRIVADOS DE LIBERTAD ENTREVISTADOS. 260

9.6.1 Población. *260*

9.6.2 Edad. *260*

9.6.3 Delito. *261*

9.6.4 Grado de escolaridad. *262*

9.6.5 Sexo. *263*

9.6.6 Conflictos Comunes. *264*

9.7 DISTRIBUCIÓN Y FRECUENCIA POR VARIABLE. 265

9.7.1 Primera Variable. La Ansiedad. *265*

9.7.2 Segunda Variable. El Perdón. *270*

9.7.3 Tercera Variable. El Resentimiento. *278*

9.7.4 Tercera Variable. La Resiliencia. *287*

9.8. DISCUSIÓN GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS VARIABLES. 292

9.8.1. Variable 1. La Ansiedad. *292*

9.8.2 El Perdón. *293*

9.8.3 El Resentimiento. 295

9.8.4 La Resiliencia.....296

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 297

CONCLUSIONES. 297

RECOMENDACIONES.....300

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 316

ÍNDICE DE TABLAS

1.9 MATRIZ DE CONGRUENCIA. 40

TABLA 2. PERFIL DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS TRASTORNOS DE LA PERSONALIDAD. 63

TABLA 3. DIFERENCIAS ENTRE MEDIACIÓN PENAL Y MEDIACIÓN PENITENCIARIA 98

TABLA 4. ANSIEDAD NORMAL Y PATOLÓGICA 130

TABLA 5. PÁNICO. LAS SENSACIONES TEMIDAS Y SUS CAUSAS REALES..... 135

TABLA 6. DIFERENCIAS ENTRE LOS ATAQUES DE ANSIEDAD Y ATAQUES DE PÁNICO 143

TABLA 7. VARIABLES, CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS. 259

TABLA 8. DELITOS. 261

TABLA 9. GRADO DE ESCOLARIDAD. 262

TABLO 10. CONFLICTOS COMUNES 264

TABLA 11. IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES. 266

TABLA 12. DE QUÉ O DE QUIÉN DEPENDE LO QUE SIENTES..... 267

TABLA 13. ACTITUD ANTE LA TRISTEZA. 268

TABLA 14. ¿CUÁNDO SE SIENTE TRISTE? 269

TABLA 15. ¿CÓMO ES LA CONVIVENCIA PENITENCIARIA? 271

TABLA 16. ¿CÓMO SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS? 272

TABLA 17. SOLUCIÓN CORRECTA PARA AFRONTAR PROBLEMAS. 273

TABLA 18. ACTUACIÓN ANTE UNA ACTIVIDAD NEGATIVA. 275

TABLA 19. ACTIVIDADES PARA CALMARSE. 276

TABLA 20. ACTIVIDADES ADICIONALES PARA RELAJARSE. 276

TABLA 21. CUANDO SE SIENTE FELIZ. 277

TABLA 22. LOS PROBLEMAS DEPENDEN DE OTROS. 279

TABLA 23. ¿QUÉ ES LA IRA? 280

TABLA 24. ¿CÓMO REACCIONA ANTE LA IRA? 282

TABLA 25. ¿CUÁNDO EL ENFADO ME SUPERÓ? 283

GRÁFICO 38. ¿CUÁNDO EL ENFADO ME SUPERÓ? 284

TABLA 26. FRECUENCIA DE AGRESIONES FÍSICAS EN LA CÁRCEL. 284

TABLA 27. ¿CÓMO SOLUCIONA LOS PROBLEMAS? 285

TABLA 28. MECANISMO PARA RESOLVER CONFLICTOS. 287

TABLA 29. SABE, ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN? 288

TABLA 30. QUIERE CONOCER LA MEDIACIÓN. 289

TABLA 31. A QUIÉN RECOMENDARÍA PARA MEDIAR. 290

TABLA 32. FRECUENCIA EN REALIZAR ACTIVIDADES POSITIVAS. 291

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. PRIVADOS DE LIBERTAD DEL CENTRO PENITENCIARIO LA JOYA CONDENADOS O PROCESADOS EN EL 2019 31

GRÁFICO 2. PRIVADOS DE LIBERTAD DEL CENTRO PENITENCIARIO LA JOYA CONDENADOS O PROCESADOS EN EL 2021 31

GRÁFICO 3. TAXONOMÍA DEL CONFLICTO. 65

GRÁFICO 4. LA ESCALADA DEL CONFLICTO 76

GRÁFICO 5. HACINAMIENTO PENITENCIARIO EN LA JOYA PARA EL AÑO 2019 80

GRÁFICO 6. ESTADÍSTICA MENSUAL HASTA EL MES DE MAYO DE 2019 89

GRÁFICO 7. PORCENTAJE DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD POR SEXO, PROVINCIA DE PANAMÁ 90

GRÁFICO 8. PORCENTAJE DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD POR ESTATUS JURÍDICO 91

GRÁFICO 9. ESTADÍSTICA DE LOS PRINCIPALES DELITOS COMETIDOS PARA EL AÑO 2005 EN LA CIUDAD DE PANAMÁ 92

GRÁFICO 10. ESTADÍSTICA DE LOS PRINCIPALES DELITOS COMETIDOS PARA EL AÑO 2018 EN LA CIUDAD DE PANAMÁ 93

GRÁFICO 11. TIPOS DE MEDIACIÓN 119

GRÁFICO 12. REQUERIMIENTOS DE LA AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL 179

GRÁFICO 13. TIPOS DE EMOCIONES 182

GRÁFICO 14. POBLACIÓN. 260

GRÁFICO 15. EDAD 261

GRÁFICO 16. DELITO. 262

GRAFICÓ.17. GRADO DE ESCOLARIDAD. 263

GRÁFICO 18. SEXO. 264

GRÁFICO 19. CONFLICTOS COMUNES. 265

GRÁFICO 20. PREGUNTAS ELABORADAS SOBRE LA ANSIEDAD. 265

GRÁFICO 21. IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES. 266

GRÁFICO 22. DE QUÉ O DE QUIÉN DEPENDE LO QUE SIENTES. 267

GRÁFICO 23. ACTITUD ANTE LA TRISTEZA. 268

GRÁFICO 24. FRASE QUE TE DEFINE. 269

GRÁFICO 25. ¿CUÁNDO SE SIENTE TRISTE? 270

GRÁFICO 26. EL PERDÓN. 271

GRÁFICO 27. ¿CÓMO ES LA CONVIVENCIA PENITENCIARIA? 272

GRÁFICO 28. ¿CÓMO SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS? 273

GRÁFICO 29. SOLUCIÓN CORRECTA PARA AFRONTAR PROBLEMAS. 274

GRAFICÓ 30. ACTUACIÓN ANTE UNA ACTIVIDAD NEGATIVA. 274

GRÁFICO 31. ACTUACIÓN ANTE UNA ACTIVIDAD NEGATIVA. 275

GRÁFICO 32. ACTIVIDADES PARA CALMARSE. 276

GRÁFICO 33. ACTIVIDADES ADICIONALES PARA RELAJARSE. 277

GRÁFICO 34. ¿CUÁNDO SE SIENTE FELIZ? 278

GRÁFICO 35. EL RESENTIMIENTO. 279

GRÁFICO 36. LOS PROBLEMAS DEPENDEN DE OTROS. 280

GRÁFICO 37. ¿QUÉ ES LA IRA? 281

GRÁFICO 38. ¿CÓMO REACCIONA ANTE LA IRA?..... 282

GRÁFICO 39. ¿CUÁNDO EL ENFADO ME SUPERÓ?..... 284

GRÁFICO 40. FRECUENCIA DE AGRESIONES FÍSICAS EN LA CÁRCEL. 285

GRÁFICO 41. ¿CÓMO SOLUCIONA LOS PROBLEMAS?..... 286

GRÁFICO 42. LA RESILIENCIA..... 287

GRÁFICO 43. MECANISMO PARA RESOLVER CONFLICTOS..... 288

GRÁFICO 44. SABE, ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN? 289

GRÁFICO 45. QUIERE CONOCER LA MEDIACIÓN..... 290

GRÁFICO 46. A QUIÉN RECOMENDARÍA PARA MEDIAR. 291

GRÁFICO 47. FRECUENCIA EN REALIZAR ACTIVIDADES POSITIVAS. 292

ANEXOS

ANEXO 1. OBJETIVO GENERAL, ARGUMENTO DE INCLUSIÓN Y PASOS A SEGUIR PARA REALIZACIÓN DE OBJETIVOS. 302

ANEXO 2. REALIZACIÓN DE NOTA EXPLICATIVA CON VARIABLE, PREGUNTA GUÍA Y PERFIL DE POSIBLES ENTREVISTADOS. TABLA CON VARIABLE Y PREGUNTA GUÍA. 303

ANEXO 3. INSTRUMENTO PRELIMINAR. CUSTIONARIO 304

INSTRUMENTO PRELIMINAR. CORREGIDO 310

INTRODUCCIÓN.

Por regla general y siguiendo la justicia tradicional, los conflictos o controversias que surjan entre los ciudadanos, cuya solución no la alcanza el concurso de sus voluntades para poner fin a sus diferencias, deberán ser resueltos por un tercero imparcial llamado Juez, pues es esta autoridad quien en representación de la función judicial y en nombre del Estado, evalúa los argumentos y pruebas de cada una de las partes interesadas, y resuelve en derecho.

En el proceso penal panameño, mediante la Ley N° 63 de 28 de agosto de 2008, se incorporan al proceso penal los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, permitiendo que las controversias presentes entre los ciudadanos puedan terminar a través de las formas alternativas para resolver diferencias, utilizándose como una herramienta ágil y de aplicación inmediata, siempre que exista la voluntad de las partes.

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, son los procedimientos y trámites que tienen como propósito buscar la solución a los problemas surgidos entre las partes, de manera amigable y cordial. Se les denomina "alternativos," porque establecen mecanismos diferentes al proceso judicial para solucionar las controversias, lo que hace el proceso más rápido y diligente.

Se podrían enumerar gran cantidad de clases y tipos de mecanismos alternativos de solución de conflictos; pero solo indicaré los más utilizados por la sociedad panameña en materia penal: 1) La mediación, 2) La conciliación y 3) El criterio de oportunidad. Por lo que, se procede a realizar una sucinta explicación de los métodos que se citaron en la parte superior:

En primer lugar, la mediación es un procedimiento de solución de conflictos, por el cual las partes asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, el cual es de carácter extrajudicial y con resultados definitivos que ponen fin al conflicto. Para poder llevar a cabo un proceso de mediación debe existir la voluntad de todas las partes intervinientes en el problema, en cosa contrario no se podría utilizar este mecanismo.

El mediador hará sesiones con las partes, donde su única y exclusiva intervención será el rol de guía para que sean ellos quienes de forma voluntaria y a satisfacción de ambas, logren solucionar el conflicto, firmando un acta de acuerdo total o de ser el caso, un acta de acuerdo parcial. Dentro del iniciado proceso de mediación y según la norma en Panamá, se dispondrá la suspensión condicional del proceso penal por el término de un año para su cumplimiento. En la mediación como en la conciliación, si se incumple el acuerdo, se reanuda la acción penal.

En cuanto a la conciliación, el Ministerio Público puede promover la conciliación entre la víctima y el imputado, siempre que el delito sea desistible. En la conciliación, el tercero puede ayudar a las partes dándoles ideas de cómo solucionar el conflicto que le fue dado de manifiesto, y el cual debe ser resuelto de forma voluntaria por las partes, tomando en cuenta que, si se llega a un acuerdo conciliatorio, no habrá extinción de la acción penal, hasta darse por cumplidas las obligaciones de la conciliación.

Y sobre el criterio de oportunidades debo indicar, que en Panamá es una facultad conferida al Ministerio Público a fin de suspender o prescindir total o parcialmente del ejercicio de la acción penal o limitarla a alguna de las personas que intervinieron en los hechos. Estos tres métodos de, los cuales les escribo son algunos de los que pueden utilizarse con la finalidad de no llevar los conflictos ante una autoridad jurisdiccional.

Capítulo I. Descripción del Problema de Investigación.

En todos los centros penitenciarios del mundo se generan diariamente problemas entre los privados de libertad, conflictos que surgen de la convivencia diaria en un espacio reducido, donde estas personas no pueden disponer de su vida, del contacto que tiene con su familia, de la forma en la cual quieren vestirse, cómo quieren alimentarse, con quienes quieren convivir en el espacio que se les otorgó, a qué hora desean salir a ver el sol, a qué hora desean dormir y a qué médico les gustaría asistir, entre otras cosas.

En el Centro Penitenciario La Joya, se generan diariamente problemas entre los internos de cada pabellón, en su mayoría estos problemas tienen como fundamento el hacinamiento carcelario, como otras situaciones que surgen de la convivencia dentro de los pabellones y del ingreso de nuevos privados de libertad a cada centro penitenciario. Las personas privadas de libertad tienen derecho a que se respete su dignidad, a trabajar, a estudiar, comunicarse con sus familiares y sus abogados.

Sin embargo, hay que destacar que el Centro Penitenciario La Joya, fue hecho con capacidad para 1,500 privados de libertad, y según estadísticas realizadas por el Sistema Penitenciario para el mes de febrero de 2017, estaban recluidos la totalidad de 3,577 personas; con la entrada del Sistema Penal Acusatorio esta cifra disminuyó un 18%, pues para el mes de diciembre de 2018 en el Centro Penitenciario La Joya se encontraban 2,996 personas privadas de libertad. Y para el mes de agosto de 2019 había en ese centro penitenciario la totalidad de 2,902.

Corresponde presentar la estructura y los antecedentes de los conflictos presentes dentro de los Centros Penitenciarios, con la finalidad de que se proceda con la justificación de la investigación, para así dar respuesta a la pregunta presentada y a la hipótesis que se plantea como objeto de estudio. De igual forma, se procederá a explicar el método y las metodologías que sustentan la investigación, indicando cómo el empleo de la mediación como método alterno para resolver conflictos, puede disminuir los problemas entre pares dentro de los Centros Penitenciarios, lo cual será probado de manera cualitativa.

1.1. Antecedentes.

En los tiempos que vivimos, en donde el fin último es personal y radica en la consecución de los intereses propios, se han dejado al margen de todo ser humano las cualidades, los valores y responsabilidades que atañen a todos los ciudadanos de un país. Vivimos constantemente en un mundo rodeado de estrés, siempre andamos apurados, nuestra vida está en constante movimiento, no nos detenemos a empatizar con los seres que están a nuestro alrededor, ni mucho menos con aquellas personas que más necesitan apoyo. Hoy en día estamos tan ocupados luchando para sobrevivir, que se pasa por alto el hecho de que hay que cuidar nuestra salud física y mental, una forma de hacerlo es estar tranquilos y en paz.

La sociedad creciente ha olvidado el sentido de enseñar a los niños los valores socioculturales, familiares, espirituales, personales, éticos y morales, entre otros. Toda la población panameña y la población mundial, debe poner en práctica los valores considerando que, para tener hombres productivos, fuertes y buenos, se les debe enseñar desde pequeños el conjunto de normas, principios y creencias que rigen el comportamiento del ser humano dentro de la sociedad, de la familia y del entorno que los rodea, que no es más que el grupo de personas que constituyen una comunidad. Hay que recordar constantemente que actuar respetando los valores conlleva a vivir en armonía.

Algunos de los valores importante que debe seguir el ser humano son: la honestidad, el respeto personal y hacia terceras personas, la cortesía, la solidaridad, la equidad, la tolerancia, la amistad, el amor, la responsabilidad, la perseverancia, el optimismo, la lealtad, la laboriosidad, entre otros que requiere el individuo. Recordando que conocer tus valores te permitirá saber quién eres, te colabora a que vivas con integridad, tomando decisiones correctas, tener el compromiso de ser una persona dulce y asertiva te ayudará a evitar conflictos con los demás. Utilizar los valores mencionados nos enfoca a vivir respetando a las demás personas, a las leyes, y estar conscientes que no es requerido cometer una infracción legal.

Vivimos en una sociedad donde se ha dejado de lado los valores y se ha perdido el amor y el respeto por el prójimo, en especial por aquellos que más lo necesitan, como las personas que se encuentran recluidos en los hospitales o los privados de libertad, que si bien es cierto, fueron sancionados por la comisión de un hecho considerado por la norma como delito, al ser condenados solo se les priva de su libertad ambulatoria, no así de los demás derechos que reconoce la Constitución Política de Panamá (25176, 2004), y la parte final del artículo 5 del Código Penal indicando que esos derechos son mínimos y no excluyentes de otros derechos fundamentales reconocidos en convenios internacionales vigentes en la República de Panamá. (Oficial, 2015)

Es preciso indicar que luego de mostrar los inconvenientes a los cuales hago relación en líneas anteriores, procederé con la introducción de la mediación como una forma de mantener la paz social y el sosiego entre las personas que se encuentren recluidas en los centros penitenciarios, la mediación como una alternativa de resolver los conflictos entre los pares, apoyándome en el giro que ha dado el sistema de administración de justicia en los últimos años, donde se introduce la justicia restaurativa y considerando como punto de vital importancia, la reinserción social de cada individuo. Hasta cierto punto, la acción de aplicar la mediación dentro de prisión genera riesgos, pero en general hablamos de riesgos positivos.

1.2 Problema de Estudio.

La mediación penitenciaria es el mecanismo para reducir las constantes riñas entre los pares o privados de libertad del Centro Penitenciario La Joya; pero en Panamá se desconoce cómo puede ayudar la mediación dentro de un centro penitenciario, pues en este país no se aplican los métodos alternos de resolución de conflictos dentro de los centros penitenciarios. Día tras día cada situación que se presenta en el centro penitenciario es de mayor envergadura, de julio a octubre del año 2019, se han dado dos reyertas, donde internos de diferentes pabellones se han enfrentado con armas de fuego. Se requiere un mecanismo distinto a la violencia para que los privados de libertad solucionen sus conflictos.

Para poder aplicar la mediación como método alterno de resolución de conflictos dentro de los Centros, se requiere en primer lugar, conocer cuáles son los conflictos presentes, cuál es la causa de estas riñas, el nivel de reincidencia de los conflictos, definir los elementos por las cuales surgen y el beneficio que pueden obtener los privados de libertad, de un método que les enseñe a solucionar problemas sin la necesidad de ser sancionados administrativamente por parte de las autoridades. En el fondo la mediación será un proyecto educativo, pedagógico, de gestión de valores y dará la claridad de otras alternativas válidas que apoyen a las autoridades a mantener la paz dentro de los Centros Penitenciarios.

Considero de importancia inculcar valor para el comportamiento social y crear reglas de convivencia pacífica dentro de cada pabellón, para así definir junto a los privados de libertad, parámetros de comportamiento que cada uno deberá seguir, los cuales estén dispuestos a poner en práctica para disfrutar de una convivencia pacífica. Fue señalado en (Gorjón Gómez & López Peláez, 2013) que los MASC tienen un papel importante en la sociedad, porque son promotores de la paz social, llevando los conflictos a nivel de reparación del daño y en algunos casos al perdón, lo que subsana el tejido social.

En este caso específico, la mediación es una herramienta con la cual se cuenta para solucionar los conflictos que surgen en los centros penitenciarios de forma rápida, acertada y flexible. Trascendental será determinar cuáles consideramos como los indicadores en el surgimiento de los conflictos dentro del penal, luego de la investigación se consideraron los siguientes: sobrepoblación penitenciaria, falta de espacio físico, necesidad de tiempo en espacios abiertos, dificultad para la atención de grupos vulnerables, la insuficiencia de servicios básicos para la población penitenciaria y los grupos de autogobierno dentro de los centros penitenciarios.

Por otra parte, también se consideraron estos problemas que se generan dentro de los centros penitenciarios tal como: las riñas, los motines, la nueva comisión de un delito entre los privados de libertad, la corrupción dentro del sistema, las amenazas entre los internos y de los internos hacia los administradores, comunicación inadecuada, la falta de comida y la variedad de esta.

Hay que precisar que las personas privadas de libertad se reinsertan en la sociedad con habilidades sociocognitivas propias del entorno penitenciario, entre estas actividades prevalece menor tolerancia a la frustración, lo cual incentiva a los presos que están frustrados y con una conducta ansiosa, a propagar su conducta violenta.

En cuanto a la falta de espacio físico, debo indicar que el mismo es requerido para practicar deportes, esto disminuye los niveles de ansiedad, tomando en cuenta que el ejercicio físico ayuda a sentirse feliz, porque estimula la producción de endorfinas en el cuerpo; cuando se habla de grupos vulnerables, se hace referencia a las personas homosexuales, a los ciegos, personas con enfermedades crónicas, extranjeros, etc.; la insuficiencia de servicios básicos para la población penitenciaria, lo que vulnera el derecho a la salud, pues no se cuenta con médicos especialistas, o la suficiente cantidad de médicos generales, no hay medicamentos; el autogobierno en el centros penitenciarios, como líderes religiosos y jefe de pandillas.

Por parte de los privados de libertad hay desconfianza con los administradores penitenciarios, por lo cual no les ponen en conocimiento si tienen algún conflicto interpersonal. Cada persona suele resolver sus disputas de forma personal y clandestina, pues los mecanismos de solución institucionales tienden a acrecentar el enfrentamiento, ya que la dinámica utilizada no trata de revelar la verdad del hecho ocurrido, no busca que las partes sean honestas, no hay diálogo entre las partes, no se reconoce el daño causado y se termina colocando un castigo para los infractores, lo que genera en la parte afectada un deseo de venganza y hacer pagar al otro con sufrimiento, para darse a respetar y que no vuelva a suceder.

Desde este orden de ideas debemos señalar que el procedimiento disciplinario está dirigido a garantizar la seguridad, el buen orden y la convivencia ordenada, lo cual promueve el sentido de responsabilidad y el autocontrol dentro de los centros penitenciarios. Sin embargo, genera represalias entre las personas que tuvieron algún tipo de pugna, ya que, debido a las dinámicas propias del proceso, posteriormente, puede ser generador de un nuevo conflicto y a la vez ese conflicto será de mayor trascendencia. Sin duda los procesos disciplinarios son útiles para tener

un instrumento de referencia sobre la conducta de cada privado, pero no es conveniente para la reafirmación de las conductas pacíficas o para iniciar un proceso de mediación.

Como ya hemos manifestado cuales son los principales problemas dentro de los centros penitenciarios panameños, considero importante agregar por qué veo a la mediación como una herramienta indispensable en la solución de estos conflictos. Debo advertir que para ser mediador las personas no tienen que ser profesionales del derecho, ni requieren contar con una formación académica especial, por lo tanto, pueden llevar a cabo esta función todo tipo de personas, siempre que se distinga por su calidad de líder, compromiso con las funciones que realiza y credibilidad ante las personas que le conozcan cualidades indispensables para poder ser considerado un buen mediador.

El mediador con su trabajo debe lograr un acercamiento entre quienes tienen diferencias, posibilitar un espacio de imparcialidad y tranquilidad para que el proceso de mediación se realice en un ambiente cordial, también debe establecer las reglas a seguir y por ser un proceso voluntario, cada participante tiene el compromiso de aceptarlas. Los mediadores no resuelven los asuntos, ya que no son jueces ni árbitros, tampoco emiten concepto sobre las versiones que las partes exponen, la participación en el proceso de mediación es voluntaria tanto para las partes en conflicto como para los mediadores, esto ayuda a garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y mejora la convivencia entre las personas.

Dada la sencillez de esta figura, la mediación es una experiencia que se puede implementar fácilmente en distintas comunidades, como en los centros penitenciarios donde se puede mediar entre los administrativos, entre los internos o combinando a las partes antes señaladas. Como se observa, la mediación tiene como propósito servir de herramienta para mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de una determinada comunidad. Es importante conocer las diferentes etapas de la mediación y cuáles son los procedimientos que se deben seguir, para que al momento de la aplicación todas las partes estén claras en cuanto a la forma en la cual se llevará a cabo.

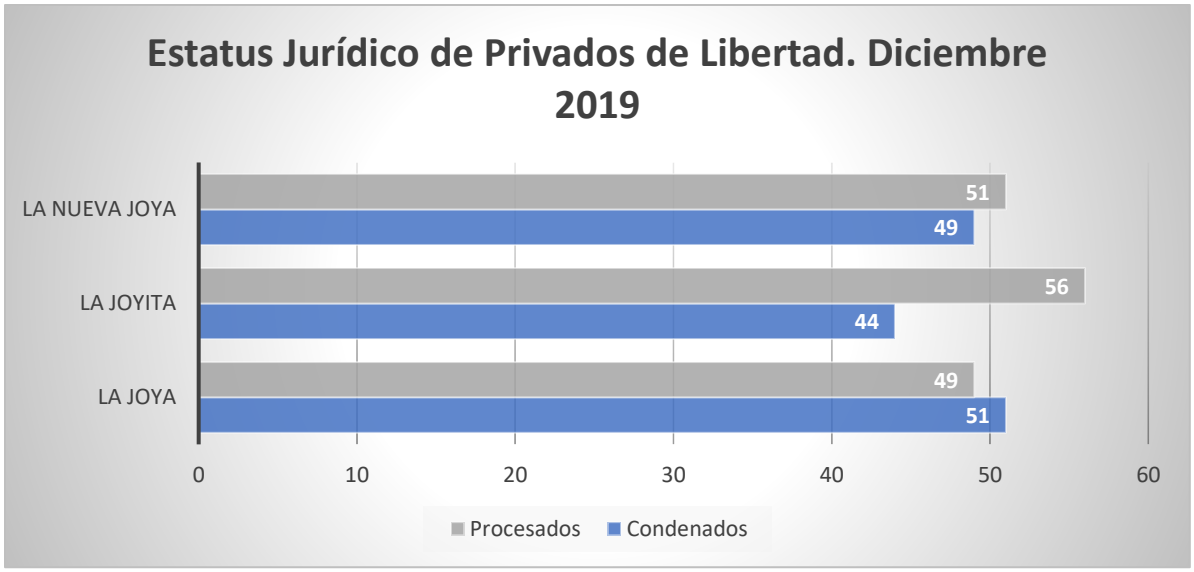
1.3 Justificación.

En el estudio que presento, quiero mostrar la verdad de los Centros Penitenciarios de la República de Panamá, con sus problemas estructurales, el hacinamiento carcelario que está presente en casi todos los centros de reclusión del mundo; y en Panamá según estadística del Ministerio de Gobierno y Justicia, Dirección del Sistema Penitenciario, para enero de 2019 en el Centro Penitenciario La Joya había 1,425 personas privada de libertad, por encima del máximo que debe tener dicho centro (Ministerio de Gobierno y Justicia, 2019), es de conocimiento general que los centros penitenciarios no cuentan con el espacio suficiente para que los internos puedan hacer su vida con las limitaciones establecidas.

Por lo que, es importante explorar cuáles son las causas que generan los conflictos entre privados de libertad, entre las cuales tenemos la falta de espacio que requiere cada ser humano para su intimidad, la tensión de estar recluidos, la imposibilidad de tomar decisiones sobre su propia vida, las cosas que quiere hacer y cómo desea hacerlas. Además, las condiciones médicas, todo esto provoca altos niveles de tensión, que en muchas ocasiones aflora la violencia como mecanismo para resolver sus problemas, con el único objetivo de ser superior, imponerse, poder ganar a los otros y mostrar su poder. Cuando alguien está molesto, le cuesta escuchar y entender a los demás, pues tiene demasiado ruido en su cabeza.

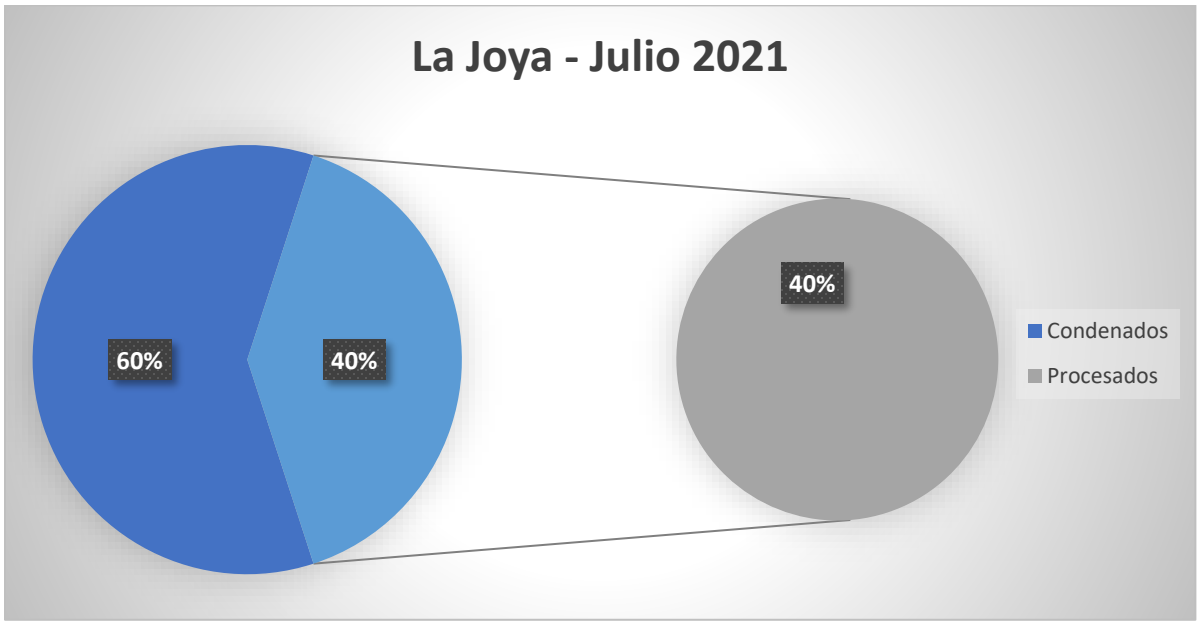
También debo indicar una situación que mantiene a los privados de libertad en zozobra y no es más que desconocer su situación procesal, ya que para mayo de 2019, en el Centro Penitenciario La Joya, se contaba con la totalidad de 2,995 privado, de los cuales estaban en proceso la cantidad de 1,441, estas personas en espera de ser absueltos o condenados por el delito que los mantiene en detención preventiva, según lo indica el Sistema Penitenciario (Ministerio de Gobierno y Justicia, 2019), esto genera en los privados tensión, ansiedad y angustia, a razón que esta situación los pone en un estado de indefensión, por la pasividad del sistema, que intensifica el carácter difícil que la privación de libertad ya tiene en sí misma.

Gráfico 1. Privados de libertad del centro penitenciario La Joya condenados o procesados en el 2019



Fuente: Preparación propia. Información obtenida de: (Instituto Nacional de Estadistica y Censo, 2019)

Gráfico 2. Privados de libertad del centro penitenciario La Joya condenados o procesados en el 2021



Fuente: Preparación propia. Información obtenida de: (Censos, 2021)

Los conflictos generados dentro de los Centros Penitenciarios de la provincia de Panamá tendrán un papel relevante en esta investigación, igualmente el demostrar que los problemas internos dentro de un Centro son generados para la consecución de un mínimo de orden dentro de ese espacio cerrado, por parte del personal dentro de las cárceles, quienes fomentan un régimen de vida donde los reclusos se convierten en cifras. Pues en los centros penitenciarios se hace mayor

énfasis en la seguridad; los custodios y la policía nacional evitan fugas, controlan la vida de los privados al punto que convierten el ambiente carcelario, en un ambiente que trasmite al recluso una gran violencia.

El ingreso a los centros penitenciarios comienza con pérdidas e interrupciones de las relaciones de los privados con su ambiente familiar, social y laboral. Lo cual genera una ruptura con el mundo exterior, provocando el distanciamiento de estas personas con el mundo, lo que provoca un desarraigo de sus responsabilidades, alejamiento de los valores, cambio en las normas de comportamiento y pasan a ser rechazados sociales. Cuando se entra a un reclusorio se vive la experiencia de dominio, una disciplina irracional, estando en una estancia obligada, se vive sumiso y rodeado de tensión y violencia. Al ingresar a prisión deben crear una nueva identidad que les permita sobrevivir a ese ambiente hostil.

La cárcel es un sistema de poder que disciplina y reprime a los presos, hasta cierto punto regula todas las actividades que realizan como los movimientos que tengan, sus pensamientos, y sobre todo las actividades que desarrollan. Los centros penitenciarios tienen normas rígidas, formales y explícitas; el ingreso a prisión siempre genera un aislamiento del mundo exterior, quitándole el rol que desempeñaba en su vida diaria, lo someten al sistema y a las normas penitenciarias. El personal penitenciario se convierte en personas duras, castigadoras y deshumanizantes, quienes actúan perjudicando a los privados de libertad y a sus familiares cuando acudan a visitarlos.

Los privados de libertad crean una actitud de desconfianza ante el medio que los rodea, sus compañeros de celda, sus familiares, ya que no pueden controlar su vida, lo que hace su esposa en casa, el comportamiento de sus hijos, tampoco pueden confiar en el personal del centro. Esa actitud tiene como sustento la autodefensa dentro del ambiente hostil y agresivo donde se encuentra, este cambio de conducta se generaliza y puede convertirse en deseos de venganza hacia la policía y la sociedad en general. Esa desconfianza y la ansiedad que los invade, con frecuencia hace que el privado de libertad adopte una actitud agresiva y llena de violencia, que obliga a la autoridad iniciar con sus mecanismos penitenciarios de disciplina.

Es importante indicar consecuencias físicas que produce el internamiento en los sujetos que son privados de libertad. El internamiento origina deprivación sensorial en los internos, una afectación total o parcial de los receptores sensoriales, que no son más que las raíces de los nervios que se especializan en brindarnos sensaciones (como la lengua, la piel, la nariz, los ojos y los oídos), limitando los sentidos del ser humanos, específicamente la vista, el oído y el olfato, además conlleva una alteración de los signos vitales anteriores al ingresar al centro, pues las emociones intensas como el miedo y el estrés aumentan la presión arterial, también factores externos como el ruido, provoca alteración en la persona.

Estas consecuencias físicas generan disfunción en la esfera social y repercuten en la independencia y calidad de vida de cada sujeto. Esta situación conduce a un proceso de infantilización y sentimiento de dependencia absoluta que altera su identidad personal y social. Las personas que habitan en prisión en su mayoría pertenecen a estratos sociales con marginación social y desestructuración familiar y personal, ese perfil se ve repetido en la mayor parte de las cárceles del mundo. Se debe indicar que estamos entre personas con una escasa formación escolar, personas con baja empleabilidad, muchos de ellos con adicción a las drogas o con problemas de salud mental.

Conocer los problemas dentro de los centros penitenciarios es de gran importancia, para así encontrar la forma que puedan ser resueltos dichos conflictos. En este estudio planteo la aplicación de la mediación entre pares para solucionar diferencias colocándolos a ellos mismos, como medio y enfoque para mantener la paz dentro de las rejas. El conflicto para poder considerarse superado deberá ser gestionado. Tal como fue indicado por el doctor Francisco Gorjón y Antonio López, en su libro Estado del Arte de la Mediación, “Los … (MASC) tienen un papel importante en la sociedad, porque son promotores de la paz social, llevando los conflictos a nivel de reparación del daño y en algunos casos al perdón”. (Gorjón Gómez & López Peláez, 2013, pág. 147)

Las posibilidades del diálogo en las relaciones interpersonales son nulas, pues se da la desconfianza de los privados ante la autoridad penitenciaria, también recordando el instinto de supervivencia física y emocional, que los pares quieren mantener de cada uno de ellos con la autoridad. Los métodos alternos de resolución de conflictos ayudarán para la implementación de una justicia autocompositiva dentro de los Centros Penitenciarios, donde se resolverá un conflicto jurídico, sin que un tercero imponga la forma de finalizarlo, más bien serán las partes quienes indicarán cómo terminará dicho conflicto, utilizando el diálogo, llegando a acuerdos conjuntos y favorables para ambas partes, y dando la responsabilidad que le corresponde a cada parte.

1.4 Pregunta de Investigación.

Luego de señalar la problemática que constituye la implementación de la mediación en el Centro Penitenciario La Joya de la República de Panamá, debo esbozar la siguiente pregunta:

- ¿Cuáles son los beneficios de la implementación de la mediación como una estrategia para resolver conflictos, dentro del Centro Penitenciario La Joya, en la provincia de Panamá?

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo General.

Demostrar que la ansiedad genera conflictos en el centro penitenciario, el resentimiento impide nuestro propio bienestar; el perdón mejora la autoestima, reduce el temor al rechazo y cierra episodios; la resiliencia mejora la vida, abre a las personas para vincularse con los demás de manera positiva.

1.5.2 Objetivo Específico.

- Establecer la importancia del perdón en un proceso de mediación penitenciaria.

- Probar que la ansiedad dentro de los centros penitenciarios genera los conflictos presentes dentro de las cárceles.
- Entender que el resentimiento provoca descontrol emocional de los privados de libertad.
- Probar que la resiliencia permite aprender, cambiar y renovar la visión de vida.
- Indicar los valores que requieren los privados de libertad, para poder mantener una convivencia pacífica dentro de los centros penitenciarios.
- Establecer cómo aplicando la mediación dentro del Centro se disminuyen los niveles de violencia.

1.6 Hipótesis.

Los beneficios de la aplicación de la mediación como una estrategia para resolver conflictos, dentro del Centro Penitenciario La Joya, en la provincia de Panamá son los siguientes: el conocer como la ansiedad genera conflictos en el centro penitenciario, el resentimiento impide nuestro propio bienestar, el perdón mejora la autoestima, reduce el temor al rechazo y cierra episodios; la resiliencia mejora la vida, abre a las personas para vincularse con los demás de manera positiva.

1.7 Delimitación del Problema.

1.7.1 Tipo de investigación.

La investigación será con características de un modelo cualitativo, con la finalidad de estudiar las prácticas sociales que pueden ser aplicadas en un espacio cerrado, con personas hacinadas, las cuales pueden definirse como una compleja forma de vida. El enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación. No obstante, la precisión sobre las preguntas de investigación y de la hipótesis en general, es precedente de la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.

El estudio teórico será llevado a cabo mediante un marco de interpretación y fenomenología, con la finalidad de investigar y perfeccionar las preguntas de la investigación, pues el tema principal guarda relación con los conflictos internos que manejan los privados de libertad y lo que estos problemas generan en los centros penitenciarios. La información será analizada de forma general, pasando por una fase de revisión y así poder obtener el conocimiento de manera particular. Como lo manifestó (Saénz López, K; Gorjón Gómez, F; Gonzalo Quiroga, M, 2012) "Con la deducción solo se demuestra y se explica, mientras que con la inducción se descubre". Es decir, que en él será utilizado el método inductivo deductivo.

1.7.2 Espacio.

República de Panamá, ciudad de Panamá, provincia de Panamá Este, distrito de Pacora, corregimiento de Las Garzas.

1.7.3 Tiempo de investigación.

La información bibliográfica y linografía que fue utilizada para realizar este estudio data de los últimos 10 año.

1.7.4 Universo.

La investigación fue realizada en privados de libertad que se encuentran entre los 18 años y los 50 años, que están recluidos en el Centro Penitenciario La Joya, de la república de Panamá.

1.7.5 Etnografía.

En la investigación serán verificadas las dinámicas intra e intersubjetivas que surgen de las actividades grupales que se dan en la comunidad carcelaria.

1.8 Marco Conceptual de las Variables del Estudio.

Enunciaré los conceptos que encauzan esta investigación doctoral, este marco conceptual será una referencia para la investigación llevada a cabo.

1.8.1 Primera Variable. La Ansiedad.

Iniciaré indicando que según la Real Academia Española (Lengua, 2020), la palabra ansiedad se define de dos formas: "1) Estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo y 2) Angustia que suele acompañar a muchas enfermedades, en particular a ciertas neurosis que no permite sosiego a los enfermos". Cabe mencionar, que la ansiedad no siempre es una enfermedad, sino es una emoción fuerte como el miedo o la felicidad, por lo que podría decirse que la ansiedad es necesaria para sobrevivir ante ciertos riesgos que se te presenten en la vida, pues pone al ser humano en alerta hacia lo que va a suceder. Según indicaciones de Augusto Cury, no siempre la ansiedad es negativa, textualmente manifestó:

> La ansiedad es un estado de tensión que impulsa, motiva, anima y provoca reacciones. Por tanto, la ansiedad es primordialmente saludable. Sin ella tendríamos una mente inflexible, encarcelada por ella misma, víctima del aburrimiento. No tendríamos curiosidad, el placer de explorar, de correr riesgos, de construir nuevamente relaciones. (Cury, 2018, págs. 23-24)

1.8.2 Segunda Variable. El Resentimiento.

El resentimiento no es más que sentir una y otra vez las molestias que vivimos en el pasado, que fueron provocadas por la acción de un ser humano o una situación que ocurrió en su vida y lo dejó marcado. Es un sentimiento de disgusto hacia un tercero, por considerarlo causante de un daño sufrido. También es la acción y efecto de resentirse (Lengua, 2020). Para describirlo fácilmente, hay un dicho anónimo que señala que el resentimiento es como tomar veneno y

esperar que el otro muera. Afirma el autor Francisco Ángel "El pasado en realidad no existe. Todo lo que fue; no, es más. Todo lo que pasó, pasó. Eres tú y nadie más quien le da espacio al pasado en tu mente, para echarte a perder el presente." (Ángel Real, 2009).

Debemos recordar que hay pensamientos tanto positivos como negativos que forman parte de nuestras vidas; pero que no se recuerdan fácilmente, ya que forman parte de nuestro diario vivir. Es necesario reconocer el resentimiento, porque llega a ser un obstáculo en nuestras relaciones y puede obstaculizar nuestro bienestar personal. El resentimiento no es más que un coraje, una molestia, una cólera que reprimimos tan solo por temor a las consecuencias o por el miedo que causa enfrentar la situación o a la persona que provocó la controversia. El resentimiento puede nacer de críticas por parte de tus padres, compañeros de trabajo, conocidos, tu pareja o quizás por una experiencia traumática, como abusos físicos o emocionales, que causan heridas que dejan sentimientos como la ira, el rencor y las ganas de vengarse.

1.8.3 Tercera Variable. El Perdón.

El significado del perdón indicado por la Real Academia Española (Lengua, 2020) no es más que la acción de perdonar y en otra definición indicada el perdón es la remisión de la pena merecida, de la ofensa recibida o de alguna deuda u obligación pendiente. La palabra perdón tiene diferentes significados para cada persona, donde cada uno supone la decisión de olvidar el resentimiento; sin embargo, no debemos imaginar que específicamente el perdón requiere olvidar, pero él es generador de la paz interior que te permite seguir viviendo, sin que lo que te causó daño tenga un efecto negativo sobre ti. Perdonar mejora tu salud mental, te libera de la ansiedad, del estrés, y te ayuda a tener relaciones más saludables.

"El perdón es un camino de liberación de la mente. Liberarse de emociones que aprisionan, de dolorosas creencias, de pensamientos repetitivos de odio, de relaciones de locura. Y, sobre todo, liberarse de una amarga y profunda culpa." (Lomar, 2013, págs. 17-18). Reconocer el valor del perdón y ponerlo en práctica te permite mejorar tu vida, pues a medida que te liberas de los rencores, comprendes que la forma en la que se te hizo daño, ya no te define. El perdón te da

paz interior, te permite encontrar la compasión y la comprensión, practicar la empatía hacia las demás personas. No quiero decir que perdonar es fácil, en especial si quien te lastimó no admite su culpa, perdonar es un proceso que hay que seguirlo paso a paso y lentamente.

1.8.4 Cuarta Variable. La Resiliencia.

No es más que la "capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos" (Lengua, 2020). La palabra resiliencia se refiere a cómo el hombre se sobrepone a un momento crítico en su vida y tiene la facilidad de adaptarse y regresar a su vida normal. En su investigación (Curuchelar, 2017, p. 28) indicó lo siguiente:

> Aceptar las propias falencias es un acto de madurez, también integra nuestra autoestima. Saber cuáles son nuestras debilidades, correrá el velo y dejará ver nuestras fortalezas, y conociendo nuestras fortalezas, podemos potenciarlas, lo que refuerza nuestra autoestima y vamos dibujando así nuestro círculo virtuoso. (p. 28)

La resiliencia se corrobora cuando una persona demuestra si puede o no manejar una situación de presión, superarla e integrar lo aprendido en esa circunstancia, a su vida cotidiana. Mencionaré una persona resiliente, quien después de 27 años de encontrarse privado de su libertad y vivir infinidad de situaciones de discriminación, se postuló como presidente de Sudáfrica y ganó dichas elecciones, este hombre incansable fue Nelson Mandela. El ser humano que cuenta con la cualidad de la resiliencia es una persona con una buena autoestima, tiene buena capacidad de relacionarse con los demás individuos, es una persona con buen humor, con valores arraigados, es asertiva y con la capacidad de pensamiento crítico.

1.9 Matriz de Congruencia.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS	INSTRUMENTO
Los beneficios de la implementación de la mediación dentro del Centro Penitenciario La Joya de la provincia de Panamá son: el perdón y la resiliencia	¿Cuáles son los beneficios de la implementación de la mediación como una estrategia para resolver conflictos, dentro del Centro Penitenciario La Joya, en la provincia de Panamá?	Demostrar que la ansiedad genera conflictos en el centro penitenciario, el resentimiento impide nuestro propio bienestar, el perdón mejora la autoestima, reduce el temor al rechazo y cierra episodios; y la resiliencia mejora la vida, abre a las personas para vincularse con los demás de manera positiva.	Establecer la importancia del perdón en un proceso de mediación penitenciaria. Probar que la ansiedad dentro de los centros penitenciarios genera los conflictos presentes. Entender que el resentimiento provoca descontrol emocional en los privados de libertad. Probar que la resiliencia permite aprender, cambiar y renovar la visión de vida. Indicar los valores que requieren los privados de libertad, para poder mantener una convivencia pacífica dentro de los centros penitenciarios. Establecer como aplicando la mediación dentro del Centro, se disminuyen los niveles de violencia.	Sistema Penitenciario Panameño: Nuevo Sistema Penitenciario Mexicano (Zaragoza). Derecho Penitenciario (Méndez). Resolución de Conflictos: Mediación y Conciliación (González-Revilla). Manejo de Conflictos: Arbitraje y Mediación en las Américas (Vargas y Gorjón) Manejo de las emociones: Una vida con Propósito (Warren) Mediación y Resiliencia. Formación básica en gestión resolución y transformación de conflictos. Curuchelar, G.	Los beneficios de la aplicación de la mediación como una estrategia para resolver conflictos, dentro del Centro Penitenciario La Joya, en la provincia de Panamá son los siguientes: el conocer como la ansiedad genera conflictos en el centro penitenciario, el resentimiento impide nuestro propio bienestar, el perdón mejora la autoestima, reduce el temor al rechazo y cierra episodios; y la resiliencia mejora la vida, abre a las personas para vincularse con los demás de manera positiva.	1. Resentimiento 2. Perdón 3. Ansiedad 4. Resiliencia	Modelo Cualitativo: cuestionario a funcionarios administrativos, funcionarios técnicos y privados de libertad.	Técnica cualitativa Entrevista semi-estructurada. Sesión de grupo con privados de libertad, para conocer sus vivencias y los conflictos que se les presentan diariamente (máximo 15 personas en la sesión)

Capítulo II. Entorno Psicosocial Antes de la Reclusión.

2.1 La Familia y el Entorno Socio Cultural Modifica el Comportamiento y Afecta la Conducta de los Individuos.

2.1.1 La Familia.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Legua Española (Española, 2020), la palabra familia significa el "grupo de personas emparentadas entre sí, que viven juntas". En sí la palabra familia se define como el grupo de personas que poseen un grado de parentesco y conviven como tal. Según la ciencia sociológica, el término familia, no es más que la unidad social constituida por el padre, la madre y los hijos. Sin embargo, en la rama del derecho, la familia es un grupo de personas que está relacionado por el grado de parentesco. En conclusión, la familia es un grupo de personas que conviven juntas, tienen características comunes y pueden tener un grado de parentesco por consanguinidad y afinidad.

La familia como se ha indicado desde hace muchos años atrás es la base de toda sociedad, esto tiene como consecuencia que los primeros valores morales, personales y sociales son aprendidos en el hogar, mediante las enseñanzas que los padres les transmiten a sus hijos, las cuales fueron enseñadas por sus abuelos, hermanos, tíos y demás familiares o seres queridos. Los valores familiares son aquellos que fortalecen los lazos de unión y respeto, y no son más que un conjunto de creencias, principios, costumbres, relaciones respetuosas y demostraciones de afecto que se transmiten por medio de las generaciones. En términos generales se entiende que los valores familiares son todo lo que se considera aceptable ante la sociedad.

Cuando hablamos de valores se puede poner como ejemplo, cuidar los uno de los otro, respetar a los mayores, colaborar con las labores del hogar, la honestidad, responsabilidad, la prudencia, la gratitud y la humildad; estos valores deben ser inculcados al hombre por parte del círculo más cercano, su familia, lo cual colabora a que se actúen como buenos ciudadanos, sean apreciados por cada grupo social del que formen parte. Es imprescindible que cada familia tenga definido

los valores sobre los cuales fundamentan sus actuaciones, pues estos méritos serán transmitidos a sus descendientes de generación en generación. Tener valores congruentes forma parte fundamental en la construcción de la familia, de su unidad y la confianza entre sus miembros.

Antonio Gallo, indicó literalmente lo siguiente:

> "El valor es el máximo resultado de la interacción racional del individuo en su comunidad; es la plenitud, el gozo del ser humano en el ejercicio del poder. Sin embargo, como dice Heidegger, el valor no se deja mostrar. Se afirma que el pensar depende de la posibilidad que lo limita y esta nace en la experiencia. Así, las cosas 'se dejan mostrar', por ejemplo: una laptop, el sol. Otras no se dejan mostrar: el amor, un gesto noble, un acto violento. Todo lo valioso, lo importante, lo atractivo, lo emocionante, lo sólido, lo profundo, no es posible mostrarlos. El valor no solo no se muestra, sino que no se deja mostrar. El valor no está del lado de la representación, como el ser, sino del lado de la voluntad". (Ver los Valores, 2011, pág. 103)

Ya hemos explicado el significado de los valores éticos que se deben aprender en familia. Ahora señalaremos los valores morales, que son los que llevan al hombre a crecer en su dignidad como persona, y son los valores que llevan al hombre hacia el bien moral, que es aquello que perfecciona, completa y mejora al hombre. Los valores siempre perfeccionarán al hombre en cuanto ser hombre, a las acciones buenas que deben realizar, en decir la verdad y actuar siempre pensando en los otros. Existe una larga lista de valores que se ponen en práctica y se transmiten de generación en generación en cada familia; no obstante, alguno de esos valores, destacan por su importancia y necesidad en la sociedad, voy a señalar cuáles son los más importantes a mi parecer:

2.1.1.1 El Respeto. Es un valor de suma importancia y se encuentra en todos los espacios en los que se desenvuelve el individuo. Se trata de la consideración especial que se tenga hacia las personas, lo que ayuda a reconocer sus cualidades, méritos, situación o valor particular. Cuando hablamos de respeto, debemos señalar en primer lugar, la importancia que

tiene respetarse a sí mismo como persona, respetar a los mayores, a nuestra familia, compañeros de trabajo, vecinos, maestros y a todas aquellas personas que nos rodean. “El respeto es, por otra parte, un elemento constitutivo del asombro (thaumátsein) que, según Platón y Aristóteles, constituye un presupuesto ineludible del filosofar. La falta de respeto es la fuente principal de errores filosóficos”. (Von Hildebrand, 2004, p. 222)

El respeto es un valor que se ha ido perdiendo de generación en generación, es fundamental respetar y valorar las opiniones y sentimientos de los integrantes de la familia y nuestra sociedad. El respeto es un valor extensivo tanto para ti como individuo, para todas las personas, los animales y el mundo entero. Respetar la vida es vivirla, disfrutarla sin dañar las cosas que te rodean. Cuando hay falta de respeto no se insulta a otra persona, ni se le reconocen sus cualidades personales, simplemente no se le ve, se le ignora, lo que es considerado como una forma de herir y dañar a las personas. Respetar es una actitud que reconoce el valor de los demás, no podemos amar verdaderamente a alguien sin respetarle.

2.1.1.2 La Tolerancia. No es más que la actitud de la persona de respetar las opiniones e ideas de los demás, aunque no coincidan con las propias. Este valor está estrechamente relacionado con el anterior, pues se refiere al respeto hacia las ideas, preferencias y formas o comportamiento de los otros. En la revista RMCPS se manifestó que “La tolerancia provee una percepción más profunda con respecto a la manera más adecuada para resolver un conflicto pacíficamente basado en el reconocimiento de la igualdad de derechos que posee cada uno de los implicados.” (Hernández, 2004, p. 139). Cuando hablamos de tolerar no se hace referencia a aguantar, sino que se hace referencia a aceptar, comprender y saber afrontar a las personas que están a tu alrededor y que no piensan igual que tú.

Cada valor fundamental se encuentra relacionado a otros valores y son indispensables para una vida digna. También podría definirse tolerancia como la aceptación de la diversidad de opiniones tanto sociales, religiosas, culturales, familiares y étnicas. Una persona tolerante sabe escuchar y valorar las distintas posiciones de la vida y nunca va en contra de los derechos fundamentales.

La tolerancia tiene como base el respeto e implica la empatía y por supuesto la solidaridad; es fomentada por el conocimiento, una actitud abierta, la facilidad de la comunicación, sobre todo, la libertad del pensamiento en cuanto a la diversidad de la cultura del mundo. Es la tolerancia la que sustituye la cultura de guerra por una cultura abierta para la paz mundial.

2.1.1.3 La Responsabilidad. Todas nuestras acciones y omisiones, nuestras palabras y el silencio, decisiones y elecciones tienen efectos. La responsabilidad no es más que el deber de asumir las consecuencias de los actos que uno ejecuta sin que nadie lo obligue y que se debe mantener consciente que sus actos no deben afectar de manera negativa a ningún ser humano. Aprender que cada acción realizada tiene un resultado y cada persona debe asumir las consecuencias de sus acciones. Cabe indicarse, que en la medida en que una persona practica la responsabilidad llega a ser considerado por quienes lo rodean como un ser humano disciplinado, confiable y respetuoso de sus compromisos, en sus empleos se consideran trabajadores que cumplen cabalmente con las asignaciones que le fueron asignadas.

Ser responsable es tener conciencia plena que cada una de tus respuestas, cada gesto que sale de ti puede mejorar o empeorar el mundo que te rodea. Cada una de las respuestas expresan tu personalidad, tu carácter y emociones, una persona razonable siempre debe meditar antes de hablar, el ser humano gracias a su inteligencia y voluntad decide su conducta. En el artículo El Principio de Responsabilidad se indicó lo siguiente:

> "Dado que la responsabilidad incorpora todas las áreas de competencia ética y profesional, aquí podría aparecer un listado de subsecciones sobre Respeto, Integridad y Competencia como dimensiones relevantes. El conjunto de responsabilidades hacia el cliente principal y los demás, la comunidad y la sociedad como un conjunto, varía en función de la complejidad y la potencialidad de aparición de conflictos". (Lang, 2009, p. 221)

2.1.1.4 La Paciencia. El origen de la palabra paciencia viene de la raíz latina *pati* que significa sufrir. No es más que la voluntad del ser humano para canalizar la impulsividad de su respuesta en aquellos momentos menos agradables, este valor debe estar acompañado de la calma, la cual les ayuda a las personas a centrar los pensamientos antes de actuar o hablar. Por naturaleza el hombre tiende a culpar a los demás de todas las cosas negativas que le sucedan en su vida, por lo cual es importante manifestar que la paciencia no significa esperar a que cambie la situación, más bien la paciencia es la cualidad de tolerar el dolor y superar las dificultades sin la necesidad de quejarse sobre las cosas que pasan en tu vida diaria.

Una persona paciente es la que tiene la habilidad para esperar que las cosas que tiene en su mente ocurran. Menciona Cristhian Reyes, que hay que activar el poder interno denominado "«PACIENCIA». No podemos verla, no podemos medirla, no podemos palparla, pero está y existe, al igual que millones de elementos, partícipes del tiempo, los cuales ignoramos por el simple hecho de no verlos y que son necesarios en nuestras vidas." (Reyes Alvarado, 2020, pág. 1). La impaciencia trae reacciones espontáneas; sin embargo, se requiere tiempo para escuchar, pensar y en el momento indicado actuar o señalar con asertividad la opinión en forma oportuna. Importante hay que recordar que si no guardamos estos parámetros se cae en desesperación.

2.1.1.5 El Perdón. El perdón es un valor muy importante. Las personas somos seres individuales que manejamos de maneras diferentes nuestros sentimientos, el respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano, ya que es fundamental para lograr una armoniosa interacción social. Este valor está íntimamente relacionado con la tolerancia. El perdón es el camino de la sanación, no surge en el hombre de manera espontánea o natural. Cabe aclarar, que perdonar no es lo mismo que excusar, justificar, ni mucho menos olvidar, tal vez el olvido no sea una elección, pero el perdón sí lo es. Cuando elige el perdón se siente mejor consigo mismo, deja de echarle la culpa a los demás, de sentir rencor y rabia hacia quien le hizo daño.

No obstante, en algunos casos existen familias cuyos valores son negativos o antivalores y esto es lo que enseñan al resto de los miembros que compone su unidad familiar. Estas personas están transmitiendo valores que incentivan a las personas a actuar de manera incorrecta dentro de la sociedad. Según lo señala Juan David Staback Ávila, entre estos antivalores tenemos los siguientes: arrogancia, egocentrismo, irrespeto, deshonestidad, hipocresía, incomprensión, orgullo, negligencia, intolerancia, desobediencia, irrespeto, (Staback Ávila, 2013). La práctica de estos antivalores está acabando con la sociedad, provocan que el mundo sea un lugar cada vez peor, más problemas, pandillas, delitos de diversos índoles y personas incapaces de sobreponerse a la pérdida.

2.1.1.6 La Laboriosidad. Para este valor el trabajo pasa de ser obligatorio o necesario y se convierte en un valor que hace relación a las personas que son muy trabajadoras. La laboriosidad se considera un valor moral o mejor llamado una virtud. La importancia de este valor es que el trabajo se convierta en una fuerza transformadora del ser humano, que le permita progresar, cumplir con todas sus responsabilidades, realizar su trabajo de manera competente, profesional y cada persona en la medida posible debe ayudar a los compañeros a realizar su trabajo, siempre que lo necesiten. La persona con el valor del trabajo da su ejemplo personal y conducta diaria, para que pueda convertirse en un modelo a imitar. Johnny Orejuela y Ángela Ramírez, indicaron sobre el trabajo lo siguiente:

El trabajo como actividad humana ha sufrido diferentes transformaciones de manera concomitante con los desarrollos macrosociales o variaciones de tipo histórico, cultural, económico, político, tecnológico y religioso, entre otros. Esto nos indica que el trabajo es un fenómeno sociológico y, por tal razón, determinado por variables sociohistórico-culturales fundamentalmente. En el mismo sentido, el trabajo ha cobrado diferentes valores para la sociedad y sus individuos, según su posición social y sus filiaciones ideológicas, sobre todo, de carácter político y religioso. (Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos, 2011, págs. 3-4)

2.1.2 La Sociedad y La Cultura (Entorno Sociocultural).

El término sociocultural se utiliza para hacer referencia a cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos sociales y culturales de una comunidad. Por lo cual, un elemento sociocultural tiene que ver con las realizaciones humanas que puedan servir tanto para organizar la vida comunitaria, como para darle significado. Este entorno "se compone de actitudes, formas de ser, expectativas, grados de inteligencia y educación, creencias y costumbres de las personas de un grupo o sociedad determinados." (Galderón Melgar, 2011). El ser humano desde su nacimiento es un ser social que se encuentra en constante aprendizaje. Lo cual hace que estas ideas concurran en algún punto de la vida y de esa interacción se podrá obtener un resultado positivo o negativo.

Con base en lo antes planteado, surge la importancia del entorno social en la vida de cada individuo, como factor que influye en el proceso de aprendizaje de cada persona. Es importante señalar que, al mencionar el proceso de aprendizaje, es evidente la importancia que tienen los distintos factores que influyen de manera directa o indirecta en como aprendemos del entorno. Uno de los factores determinantes para el aprendizaje es el entorno social, o sea, el ambiente en el cual se desenvuelven las personas cuando aprenden, se educan o realizan alguna actividad de tipo cognitiva, lo que permite determinar que el entorno de un individuo debe influir de manera positiva, pues delimita el aprendizaje y la forma en que se comporta el sujeto en la sociedad.

Como conclusión, de lo indicado queda claro que la conducta de las personas cambia y varía con lo que absorbe fuera del contexto sociocultural, lo que permite señalar que dicho factor es determinante en la formación de la personalidad de cada individuo; así que, debe ser reconocida la importancia del entorno sociocultural y afectivo del ser humano, sobre todo, de los privados de libertad, cómo este ayuda y determina positiva o negativamente, los procesos de formación y educación de cada persona. El entorno tiene gran importancia en el aprendizaje de un individuo, tal como se ha indicado anteriormente, pues este influye, moldea y construye en la persona

patrones de conducta que a la postre se reflejan en sus actividades diarias, su comportamiento en un futuro y en la mentalidad que lo acompañe durante su vida.

Al mencionar un proceso de aprendizaje, se debe tener muy claro la importancia que se le debe dar a los distintos factores que pueden llegar a influir de manera directa o indirecta en este, y lo necesario que es procurar que los mismos tengan un efecto positivo en él. Uno de los factores con una marcada influencia sobre dichos procesos sin duda es el entorno social, el contexto o ambiente en el que se desenvuelven las personas cuando aprenden, se educan o realizan alguna actividad de tipo cognitiva. Este aspecto es sin duda determinante para que una persona pueda desarrollarse de manera íntegra y correcta en los ámbitos laborales y educativos, por lo que es necesario que el entorno de un individuo actúe de manera positiva debido al importante rol que viene a desempeñar en el aprendizaje de las personas.

El entorno comprende el ambiente familiar, la vida social, la convivencia con amigos, la relación con los vecinos, relación con los compañeros de clases, madres o padres de los compañeros de tus hijos, la convivencia con tus compañeros de trabajo, igualmente, y no menos importante, la forma en que te manejas con los desconocidos. La conducta humana varía de acuerdo con el medio geográfico donde se encuentre, con que grupo en particular esté pasando el momento, todo esto tiene grado de incidencia en la forma en que se desenvuelve una persona. Cuando estamos ante la sociedad, cualquier individuo necesita tener una conducta respetuosa, la cual es valor indispensable para que esa convivencia se desarrolle con tranquilidad.

Es preciso manifestar que para que exista una buena convivencia con nuestro medio social deben prevalecer los valores como: el respeto, la tolerancia, la solidaridad y el compañerismo, pues un entorno en armonía es requerido para enfrentar los desafío que surgen diariamente en la vida de cada individuo. Hoy en día se escucha en los medios de comunicación masiva diversos problemas sociales que acongojan a la sociedad, como el bullying, la discriminación, el racismo, inseguridad, la pobreza, la desintegración familiar, entre otros. Los problemas sociales existen desde el

surgimiento de la sociedad, ya que no todas las personas piensan igual, ni tienen las mismas oportunidades ante la vida, ni enfrentan sus problemas del mismo modo.

Uno de los grandes inconvenientes que existen en los problemas sociales es que son muy difíciles de resolver, debido a que existen gran diversidad de problemas sociales, que los seres humanos no logran llegar a un consenso de cuáles son más urgentes y la forma en la cual debería resolverse cada uno de los problemas. Considero que, enseñando valores como: la laboriosidad, el respeto, la tolerancia y la responsabilidad, entre otros, podríamos mejorar los problemas de la discriminación, la inseguridad, la pobreza, se tendrían nuevas plazas de empleo dentro de las cárceles, el gobierno con programas que involucren a los pares podría cambiar la mentalidad de las personas.

2.2 El Apego Emocional y el Abandono Contribuyen con Niños Delincuentes.

Según Walter Riso, el apego es una vinculación mental y emocional (generalmente obsesiva) a objetos, personas, actividades, ideas o sentimientos, originada en la creencia irracional de que ese vínculo proveerá, de manera única y permanente, placer, seguridad o autorrealización (Riso, Para Vencer la Dependencia Emocional. Guía Práctica, 2013, pág. 7). El autor nos indica que la persona que tiene apego emocional se mantiene convencida que, sin esa relación, sin ese objeto o idea, no podrá vivir felizmente. Esto hace que la persona se sienta sola, sin pensamientos positivos para su vida futura. Lo que define el apego como la incapacidad del ser humano de renunciar a lo que lo ata cuando debe hacerlo; desapego es independencia, no ser posesivo ni adicto a nada o nadie.

Quienes tienen apego afectivo son las que más bloquean la autonomía, porque sus necesidades son demasiado fuertes. La adicción a otro ser humano es difícil de erradicar y más aún cuando la motivación de fondo es la necesidad de seguridad/protección. (Riso, Para Vencer la Dependencia Emocional. Guía Práctica, 2013, pág. 44). Es por esto, por lo que muchos señalan que el apego corrompe; es un vínculo obsesivo y principal motivo de sufrimiento del hombre, pues en realidad son escasas las personas que comprendan que nada es para siempre y que se debe dejar que la

vida fluya sin la necesidad de interferir. El apego emocional puede vencerse, pero requiere de mucho trabajo personal como colocar reglas, asumir responsabilidades e invertir en el desarrollo personal, y también se extingue con constancia.

La persona que tiene un fuerte apego emocional piensa que, sin su fuente de apego, no podrán sobrevivir. Cuando hago alusión al apego, debo manifestar que son los deseos que afectan la salud mental o la salud física, hay deseos que de por sí son peligrosos, como el amor, el internet o la belleza. Día tras día observamos en los medios de comunicación o tenemos conocimiento por un amigo, de personas que tienen más de una cirugía plástica, que son adictas por realizar ejercicio, que tienen una alimentación donde se mide cada caloría que ingresa a su boca, pero la verdad es que algo tan simple como la espiritualidad, también puede convertirse en un apego emocional. Todo lo que hagamos de forma constante y obsesiva se puede convertir en un apego.

Eres considerado una persona emocionalmente apegada, cuando haces algo en exceso y puede estar afectando tu vida, tu salud y la de las personas que te rodean, es allí cuando debemos manifestar que sobrepasaste los límites. Hay coincidencia en autores cuando hablan del apego, quienes manifiestan que el apego no se define por el deseo, sino por la incapacidad de renunciar a él en el momento oportuno, esta renuncia debe llevarse a cabo cuando el vínculo resulta dañino para la salud mental, el bienestar personal individual y de la gente que nos rodea. El apego puede lograr que se pierda el respeto por uno mismo, los valores, la dignidad, entre otras cosas. Cuando se está apegado a algo o a alguien existe un vínculo tóxico que te causa daño constante.

La principal característica de una persona que está apegada emocionalmente es el miedo, como ejemplo tenemos las relaciones de parejas, todos esperamos que nuestra pareja sea estable y fiel. Esto se debe a que una relación incierta es insostenible, la mayoría de las personas no soportarían una relación fluctuante, no solo por principios, sino por su salud mental. Por lo que anhelar una vida de pareja estable no implica apego, pero volverse loco ante la posibilidad de una ruptura, sí lo implica. Se debe tener presente un egoísmo sano, pensando en uno mismo,

conociéndote internamente, prestando atención a las cosas que verdaderamente importan en tu vida y recordar centrarte en ti cuando te encuentras solo.

El miedo lleva al individuo a una búsqueda constante de estabilidad, lo que conlleva a las distintas clases de apego emocional, entre estas, las más comunes en Panamá son, el apego a la seguridad o protección, el apego a las manifestaciones de afecto que se te pueda brindar y el apego al equilibrio y confiabilidad en otro ser humano. Esta búsqueda está asociada a un profundo temor al abandono y a una hipersensibilidad al rechazo afectivo. La persona apegada emocionalmente se convierte en una persona compulsiva, llena de temores, con baja autoestima, que soporta todo lo que le tiren encima. La historia afectiva de las personas apegadas emocionalmente está marcada por despechos, rechazos, pérdidas o renuncias amorosas que no han sido procesadas de la forma adecuada.

Más que un problema de autoestima estamos ante la susceptibilidad al desprendimiento. Lo que anhelan las personas con algún tipo de apego es evitar una deserción afectiva. La dependencia emocional se disipa cuando se toma consciencia de ella, así sanamos viejas heridas de nuestra vida, con padres, hermanos, amigos, parejas y empezamos a ser responsables de la vida. Es necesario soltar la dependencia que se tiene y mirar el presente y el futuro con claridad. Para superar el miedo al abandono, hay que tener presente que no nos pueden abandonar, podemos ser dejados o dejar una relación; sin embargo, somos personas con la capacidad de autorregularnos y formar nuestra vida sin esa persona o lo que genere nuestro apego. Según Walter Riso:

> Si consideramos que el apego es una forma enfermiza de relacionarse con los deseos, estamos muy cerca de la idea de adicción conductual que maneja la psicología clínica. A fines didácticos, utilizaré los términos «apego», «dependencia psicológica», «dependencia emocional», «dependencia» o «adicción», como intercambiables y sinónimos, a sabiendas de las diferencias conceptuales que existen entre ellos desde el punto de vista técnico.

(Riso, Desapegarse sin anestesia. Cómo fortalecer la independencia emocional, 2013, pág. 22)

El desapego no es indiferencia, la palabra desapego suelen darle un significado o connotación negativa, se suele entender que desapego son sinónimos de desentendimiento o desinterés, se entiende, también que es dureza de corazón o insensibilidad, pero la realidad es que esta premisa no es cierta. La despreocupación o ausencia de ansiedad, es la clave, pues al no importar con qué o con quién estemos vinculados, siempre que el ser humano esté desprendido de su cotidianidad, logra de esta manera ser psicológicamente más libre. Importante he de indicar que la responsabilidad es un principio fundamental en el desapego, luego que aceptas que quieres desapegarte de alguien o algo, deberás vivir al máximo el presente y asumir la pérdida. El desapego no es desamor, sino una manera sana de relacionarse, manteniendo la independencia de cada sujeto.

El realismo afectivo implica no confundir posibilidades con probabilidades, una persona realista piensa sobre una relación de la siguiente forma, hay bajas probabilidades de que mi relación se acabe, pero la posibilidad siempre existe, está allí y acompaña a cada uno de nosotros durante todos los días de nuestra vida. Sin embargo, hay personas que creen ciegamente en la idea del romanticismo y en caso de que ese amor acabe, el aterrizaje puede ser mortal, pues una persona que depende emocionalmente de otra es una persona ansiosa hacia la idea del abandono, es una persona que se encuentra bajo el dominio de su pareja permanentemente y esto logra disminuir la autoestima de cualquier individuo.

La persona no apegada es quien entiende que independizarse psicológicamente no es fomentar la frialdad afectiva, pues se continúa manteniendo vínculos, el desapego no es indicar que no podemos vivir sin amor, pero sí podemos amar sin esclavizarnos. No todas las personas tenemos los mismos umbrales o tolerancia al dolor. Hay personas que son capaces de aguantar una cirugía sin anestesia o de desvincularse fácilmente de la persona que ama, porque no les conviene,

mientras que a otras hay que sedarlas para la cirugía y amordazarlas para que entiendan que esa persona que ama no le conviene. Estas diferencias entre cada individuo parecen estar determinado tanto por la genética, como por la educación que recibió.

Una persona que haya sido sobreprotegida y amparada de todo mal en sus primeros años de vida probablemente no alcance a desarrollar la fortaleza, el coraje, la decisión y el aguante que se requiere para enfrentar las adversidades, estas personas dejan que la vida sea gobernada por el principio del placer. Todos tenemos que ser capaces de reconocer que cualquier cambio requiere de una inversión de esfuerzo y un costo que no siempre se está dispuesto a pagar, por el simple hecho de tener miedo. Lo que lleva a indicar que se requiere ganar confianza, alejar los temores y tener prácticas recurrentes para mejorar nuestra autoestima, todos esos pequeños pasos colaboran para que el hombre supere los miedos y pueda avanzar y concretar las metas que tiene fijadas para su futuro.

2.3. Estado Afectivo de la Conducta Humana.

Desde que el ser humano inicia su vida adquiere emociones básicas como la alegría, tristeza, miedo, enojo, disgusto y sorpresa; las emociones básicas son comunes a todas las personas sin importar su cultura o idioma, también llamadas emociones universales (Ekman & Cordarp, 2011). Esto lo comprobamos en los hospitales al momento que nace un niño, los doctores lo levantan y le pegan suavemente para que llore, así logran que desarrolle sus pulmones, consiguiendo con esta acción el nacimiento de la primera emoción, que para el recién nacido es incapaz de comprender. Luego del nacimiento él bebé es entregado a los padres, quienes serán los guardianes de su salud mental, su integridad y la felicidad del niño y de la familia entera, en ese momento, él bebé se siente cómodo y surgen otras emociones como tranquilidad y alegría.

Los integrantes de una familia con una salud mental deficiente trasmiten a su descendencia una carga de emociones negativas, alteradas, sin poder enseñarles a las nuevas generaciones lo que ellos nunca aprendieron, como lo es, tener en sus vidas momentos de paz y felicidad, poder decir lo que sientes y dejar su corazón al desnudo. Los valores familiares que deben ser enseñados

son el respeto, el amor y la honestidad, entre otros, ya que la familia es la base de la sociedad y se necesita miembros con buenos principios. Indicó Sergio V. Collins que "La familia ha sido tradicionalmente la comunidad básica en el contexto social y cultural de la humanidad, insustituible y necesaria que impone en forma indeleble el molde sociocultural y el nivel de salud mental a las generaciones sucesivas". (Collins, 2000, pág. 13)

El estado de ánimo es la disposición emocional de una persona en un momento determinado. El estado afectivo, es el conjunto de emociones, estados de ánimo y sentimientos que conforman los actos humanos, el ser humano en su necesidad de relacionarse con las demás personas establece distintos vínculos emotivos, entre ellos, los sentimientos y las emociones. Los vínculos afectivos están cargados de tensión y energía que impulsa la conducta del ser humano. Los estados de ánimo pueden ser positivos (como la felicidad, la alegría, la gratitud, el placer, el perdón, entre otros) o negativos (el miedo, la ansiedad, rencor, resentimiento, apatía, entre otras). El estado afectivo según el tipo de afecto y la duración que tenga la conducta se distingue de acuerdo con la profundidad de cada sentimiento de la siguiente manera: las emociones, las pasiones y los sentimientos.

2.3.1 La Emoción.

Para la Real Academia de la Lengua Española, la emoción no es más que una "Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática." (Academia, 2018). Las emociones son reacciones de nuestro organismo a los estímulos externos, las cuales están acompañadas de fuerte conmoción y son rápidas e inestables; podríamos indicar que es la parte más superficial del estado afectivo de cada individuo. Las emociones son la respuesta que aparece después de la percepción de una sensación. Importante he de indicar que la conducta del hombre se manifiesta de manera abrupta, sin intervención alguna de la parte racional. Podríamos decir que es la primera reacción frente a una situación, tras haber generado un pensamiento asociado a la conducta. En el libro Inteligencia Emocional, se observa un ejemplo cuando el ser humano actúa solamente por la emoción y quiero ponerlo de manifiesto:

> “Fue una terrible tragedia. Matilda Crabtree, una niña de catorce años, quería gastar una broma a sus padres y se ocultó dentro de un armario para asustarlos cuando estos después de visitar a unos amigos, volvieron a casa pasada la medianoche. Pero Bobby Crabtree y su esposa creían que Matilda iba a pasar la noche en casa de una amiga. Por ello cuando, al regresar a su hogar, oyeron ruidos. Crabtree no dudó en coger su pistola, dirigirse al dormitorio de Matilda para averiguar lo que ocurría y dispararle a bocajarro en el cuello apenas esta salió gritando por sorpresa del interior del armario. Doce horas más tarde, Matilda Crabtree falleció. El miedo que nos lleva a proteger del peligro a nuestra familia constituye uno de los legados emocionales con que nos ha dotado la evolución. El miedo fue precisamente el que empujó a Bobby Crabtree a coger su pistola y buscar al intruso que creía que merodeaba por su casa. Pero aquel mismo miedo fue, también el que le llevó a disparar antes de percatarse de cuál era el blanco, antes incluso de que pudiera reconocer la voz de su propia hija”. (Goleman, 2010)

Uno ejemplo tan dramático como este demuestra que toda emoción genera una acción en el ser humano y tomando en cuenta que las emociones no están conectadas con la parte racional del cerebro, es lo que puede llevar al ser humano a realizar acciones de las cuales puedan arrepentirse el resto de su vida. En este caso específico se generó una sensación negativa denominada pánico, lo que produce una señal de advertencia a nuestro organismo indicándole que se avecina un peligro, el cual puede provocar un daño físico o emocional, en este caso el padre de Matilda valoró la situación y la afrontó, tomando en cuenta que no tomó tiempo para pensar otras opciones como medio de defensa.

2.3.2 Las Pasiones.

Ahora entraré a describir las pasiones, en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua dan varios significados para la palabra pasión, entre ellos: “Perturbación o afecto desordenado del ánimo. Estado pasivo en el sujeto.” (Española, 2020). De esta definición podré indicar que la diferencia entre emoción y pasión es que la pasión es una emoción o sentimiento muy fuerte

hacia una persona, tema, idea u objeto, la pasión es una emoción intensa que engloba el entusiasmo o deseo por algo; en la emoción el sentimiento es rápido, se siente con intensidad, pero puede varia apresuradamente, las pasiones son siempre impetuosas e irreflexivas. Como lo he indicado una pasión es un estado afectivo muy intenso, es un interés innato hacia una persona, cosa, causa, actividad.

Lo que nos lleva a indicar que la pasión se divide en pasiones positivas y pasiones negativas. Las pasiones positivas son las que enaltecen al ser humano y lo impulsan a obtener grandes logros, como, por ejemplo, aquellas personas que son apasionadas por su trabajo, que dan el todo por hacer que su labor dentro de la empresa tenga esa chispa de efecto positivo para la compañía o aquellas personas que aman escribir, para dejar un legado de todos los conocimientos nuevos que adquirieron y están dispuestos a compartirlos. Ahora es preciso indicar que, si se les da un vuelco a esas pasiones, pueden convertirse en cosas negativas y allí nace un verdadero problema para el ser humano.

Cuando hablamos de las pasiones negativas debemos indicar que son aquellas que llevan a las personas a la autodestrucción. De las pasiones negativas surgen los adictos al juego, a las drogas ilícitas, al alcohol, al trabajo y otras; son aquellas exageradas y absorbentes que anulan la voluntad del individuo y están basadas en fanatismos. Las pasiones pueden servir tanto para el bien como para el mal, todo depende del objetivo que cada individuo quiera darles a esas pasiones. La pasión puede surgir imprevisiblemente como la emoción; sin embargo, esta sí se transforma en una inclinación estable, la cual de forma gradual se transforma en un buen hábito de vida o en una lucha constante contra tus hábitos mal aprendido.

2.3.3 Los Sentimientos.

Sentimiento según la real academia de la lengua son “Hecho o efecto de sentir o sentirse.” O “Estado afectivo del ánimo” (Academia, 2018). Los sentimientos son estados de ánimo más duraderos, con una intensidad moderada, permanentes y estables. El desarrollo de los sentimientos como ya indiqué inicia en la infancia, la relación con nuestros padres nos enseña a

comportarnos socialmente. Los lazos sociales positivos llenos de amor crean niños seguros de sí mismos y generan una personalidad en los menores con la capacidad suficiente de amar, respetar a las personas que los rodean y convivir en armonía con sus compañeros. Tal como lo indica Alfonso Aguiló Pastrana:

> Las personas que gozan de una buena educación de los sentimientos (o sea, quienes han logrado desarrollar esas capacidades que con tanto éxito Daniel Goleman ha denominado inteligencia emocional), son personas que suelen sentirse más satisfechas, más eficaces, y hacen rendir mucho mejor su talento natural. Quienes, por el contrario, no logran dominar bien su vida emocional, se debaten en constantes luchas internas que socavan su capacidad de pensar, de trabajar y de relacionarse con los demás. (Aguiló Pastrana, 2013)

Una buena educación según lo indica Alasdair MacIntyre (Magariaga, 2009), es haber aprendido a disfrutar haciendo el bien y sentir disgusto haciendo el mal, esta expresión lleva a reflexionar sobre la diferencia entre los sentimientos y las emociones. Los sentimientos son una combinación de sensaciones físicas, de construcción psicológica y anímica, son una característica en el ser humano que lo moldea y ayuda a transformar su personalidad. Los sentimientos son estados afectivos de mesurada fuerza, pero ese estado es prolongado en el tiempo, por ejemplo: la alegría, la tristeza, el miedo y la rabia. Sin embargo, las emociones son estados afectivos intensos, pero de cortísima duración, como: la euforia, la depresión, el pánico y el odio.

Observamos que no hay un lugar específico para aprender a educar los sentimientos, como, por ejemplo, una escuela, ya que no se le ha dado la importancia que merecen ellos en la vida de cada individuo. El estilo sentimental que se le dé a la vida favorece o empeora una vida psicológicamente sana, la cual es indispensable para vivir en paz con uno mismo y con la sociedad en general. El sentimiento existe por los deseos y las emociones de los seres humanos. Nos

señala Aguiló “No se puede olvidar que la envidia, el egoísmo, la agresividad o la pereza, son ciertamente carencias de virtud, pero, también son carencias de la adecuada educación de los sentimientos que favorecen o entorpecen esa virtud.” (Aguiló Pastrana, 2013).

El ser humano es afectado por su entorno, quien día a día está en la calle, aprende a interactuar eficazmente con el entorno, logra así un conocimiento estable para tomar decisiones y saber cuál es la acción que le corresponde tomar, sin tener temor de su actuación, pues ya tiene creada una personalidad estable con capacidad de dilucidar decisiones trascendentales para su vida diaria. (Rodrigo, 1994). Cada sentimiento que nazca en el hombre es una consecuencia directa de una emoción, por lo que no podemos indicar que solo haya sentimientos buenos o por el contrario solamente sentimientos malos, pues todos tenemos ambos tipos de sentimiento y debemos aprender a convivir con ellos.

Es fundamental para el hombre saber expresar sus sentimientos positivos y los negativos para así poder comunicárselo a las personas que le rodean. Las emociones o sentimientos reflejan nuestro mundo interior, eso permite conocernos mejor, que satisfagamos nuestras necesidades intelectuales. Cuando una persona aprende a identificar y comunicar sus sentimientos, está mejor adaptado al entorno y maneja constructivamente sus emociones. No es posible que la mente racional sea independiente de las emociones, ellas están íntegramente relacionadas. Conocer nuestros sentimientos permite controlarlos y solucionar las situaciones que provoquen, consiguiendo con dicha acción la consecución de la paz interior.

2. 4. Trastorno Antisocial de la Personalidad.

Para empezar a desarrollar este tema debo comenzar por la definición individual de cada una de las palabras que conforman este subtítulo; las definiciones indicadas son de la página de la Real Academia de la Lengua Española (Española&Española, 2018).

- Trastorno: se define como una “alteración leve de la salud”, también se le ve como una “enajenación mental”. Psicológicamente hablando es “Perturbación de las funciones psíquicas y del comportamiento”.
- Antisocial: “Contrario al orden social”.
- Personalidad: “Diferencia individual que contribuye a cada persona y la distingue de otra”. (Española, 2020)

En otras palabras, la personalidad de cada individuo es la combinación que tiene con relación a sus pensamientos, sus emociones y la conducta que presenta ante cada situación, que lo hace único. Cuando hablamos de personalidad hacemos referencia a la manera en que cada individuo ve el mundo que lo rodea, como lo entiende y la manera en la cual se relaciona con su entorno, así como la manera en que se ven a ellos mismos. Con regularidad se escucha decir que las personas con trastorno de personalidad antisocial no respetan las normas de conducta, tampoco las leyes o reglamentos establecidos por el estado donde residen y regularmente esa conducta inadecuada los convierten en delincuentes

Las personas que padecen este trastorno no muestran culpa ni remordimiento por sus actuaciones. El trastorno de personalidad antisocial sobresale de otros trastornos mentales, por el patrón reiterativo de desprecio y violación del derecho de otras personas, teniendo como características la agresividad, imprudencia, impulsividad, irritabilidad, conductas peligrosas, hostilidad, entre otro sin fin de síntomas que caracterizan las actuaciones de una persona que padece TAP. La personalidad de un individuo se forma durante su infancia y se va moldeando con la convivencia familiar y por la interacción con el entorno que puedan generar violencia. El TAP es un trastorno mental donde quienes lo padecen no demuestran discernir entre el bien y el mal.

Sin embargo, estudios han determinado que el ámbito familiar tiene una importancia superior en el surgimiento de este trastorno de personalidad, pues al residir con padres que le permitan hacer lo que a bien tienen o cuando residen en diferentes escenarios conflictivos, donde hay maltrato o distintos abusos físicos, como frecuentes traumatismos craneales, que pueden provocar en el menor una actuación irresponsable, tomando riesgos innecesarios donde prevalezca su voluntad

o imitando la violencia que vivió. Por lo que un vínculo adecuado con los padres le permitiría al niño en desarrollo, satisfacer sus necesidades de dependencia y afirmación, lo cual le facilitaría una orientación hacia el exterior, hacia nuevas experiencias enriquecedoras donde se le muestre que todo en la vida no es violencia. (Rendón Q. & Rodríguez-Gómez, 2016, pág. 5)

También se conocen casos donde surge el trastorno antisocial de la personalidad de padres ausentes. La ausencia de los padres o de uno de ellos es una problemática común, donde los padres no están presentes para corregir, proteger, educar y acompañar a sus hijos; esto provoca que los menores sean más susceptibles a problemas de toda índole (educativos, drogadicción, mentales, de conducta, etc.). René Spitz realizó un estudio en dos grupos de lactantes separados de sus madres, unos residían en un orfanato a cargo de niñeras y el otro grupo vivían en un anexo cerca de la prisión donde estaban recluidas sus madres, quienes tenían la oportunidad de encargarse de ellos durante el día, la conclusión luego del estudio fue:

> "hacia el final del primer año de vida, el rendimiento motor e intelectual de los lactantes criados en el orfanato por niñeras, era ostensiblemente menor al de los niños que habían permanecido en contacto con sus madres; además presentaban conductas de retraimiento y mostraban poca curiosidad y alegría en el juego." (Rendón Q. & Rodríguez-Gómez, 2016, pág. 3)

En la actualidad se observa como ciertos trastornos mentales incrementan el riego de realizar comportamientos violentos (Muñoz, 2017). Las personas con TAP ignoran los derechos y los sentimientos que tienen quienes están a su alrededor. Las personas que padecen algún tipo de trastorno de personalidad tienden a manipular a los demás, también tratan a otras personas con crueldad y son indiferente al dolor ajeno. Estos sujetos por transgredir la norma se convierten en delincuentes. Ellos en ningún momento muestran culpa ni remordimiento por su conducta, pues

no logran comprender las consecuencias negativas que causa la conducta, tampoco perciben su conducta malvada hacia el prójimo.

> Lo que mueve a estas personalidades son la envidia y el deseo de ser recompensados por los agravios que han recibido. Estos objetivos se consiguen adquiriendo poder, lo que se expresa a través de la codicia y la voracidad. Apoderarse de las cosas que desean los demás es la mayor de las recompensas para los antisociales codiciosos. (Millon & Davis, 2000, pág. 469)

Hasta el momento, se han indicado varios factores que incrementan el trastorno antisocial de la personalidad (TAP); sin embargo, debo manifestar que estos no son los únicos que pueden provocar el trastorno antisocial de la personalidad, también deben ser considerados los factores denominado biológico, que son los que provocan procesos químicos anormales en el sistema nervioso, además se produce por diversas heridas causadas en partes del cerebro, lo que logra provocar factores que conllevan a tomar decisiones erróneas. Según indicó Ángela Melissa Garzón, en el artículo relacionado a los factores neurobiológicos del trastorno de personalidad antisocial, donde indicó lo siguiente:

> Los genes contienen la información que codifica varias proteínas estructurales y regulatorias (incluyendo al ácido ribonucléico, ARN) que conducen a diferencias en el desarrollo del ser humano. Estas diferencias individuales se pueden expresar en cualquier sistema fisiológico, pero las más importantes son las que se establecen en el cerebro y en otras partes del sistema nervioso, ya que son, probablemente, las que más influyen en los rasgos comportamentales (Mata, 2002). En lo que respecta a este tema la genética del rasgo ImPUSS se puede decir que las diferencias individuales en los sistemas bioquímicos

> y neurológicos subyacen a los mecanismos básicos de los orígenes sobre las variaciones en este campo. (Garzón, 2007, pág. 11)

En conclusión, la licenciada Garzón indicó que genéticamente no se pretende encontrar un gen que provoca agresión en el ser humano, pues el cerebro humano funciona de la interacción de muchos genes, lo que hace casi imposible indicar cuál es el gen que hace al ser humano un ser violento. Se reconoce que el lóbulo frontal, como la producción de serotonina y la monoaminooxidasa (MAO), son sustancias químicas de gran importancia en el desarrollo de los trastornos de personalidad antisocial; no obstante, es necesario recordar que en este tipo de trastorno antisocial se requiere de la interacción con otros factores, como: los ambientales, familiares, sociales (adversidad en su vida, crianza inadecuada, maltrato infantil, conductas erráticas, alcoholismo o consumo de diversos tipos de drogas ilícitas), entre otros.

Como se indicó, el uso de sustancias ilícitas puede ser causal del surgimiento de un trastorno de personalidad antisocial. La prevalencia de dichos trastornos es superior en personas drogodependientes que, en el resto de la población, por lo cual se observa que es posible que exista una distorsión por los efectos del consumo de sustancias ilícitas sobre el rasgo del trastorno de la personalidad antisocial; sin embargo, estas personas luego de un periodo de abstinencia dejaron de mostrar síntomas del TAP (Cervera, Bolinches, & Valderrama, 2020). También, Ángela Melissa Garzón, en su artículo, factores neurobiológicos del trastorno de personalidad antisocial, escribió sobre el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, indicando lo siguiente:

> “Los trastornos de la personalidad, los cuales se dividen en la personalidad paranoide, la esquizoide y la esquizotípica. Las anteriores pertenecen a la agrupación del grupo A. Las del grupo B incluyen los trastornos de la personalidad antisocial: borderline, histriónica y narcisista, teniendo así en las personas que las padecen comportamientos con inclinación

al dramatismo, a la emotividad y a conductas erráticas. El grupo C comprende los trastornos de la personalidad por evitación, por dependencia y el obsesivo-compulsivo, …" (Garzón, 2007, págs. 2-3)

Indicó Garrido (2000), que tomando como base los trastornos de la personalidad con características de una personalidad antisocial, concluyo que se trata de una conducta caracterizada por falta de remordimientos y una ausencia completa de restricciones. Además, Garrido en el año (2003), agrega a su teoría el concepto de «locura moral», en referencia a los hombres con comportamientos y actitudes antisociales. Tal como fue indicado por Garzón, se observan varios grupos de trastornos de la personalidad y en los estudios realizados observé un cuadro donde se manifiestan las características de los trastornos de la personalidad de los diversos grupos indicados en la parte superior, por lo cual paso a trascribirlo:

Tabla 2. Perfil de las características de los trastornos de la personalidad.

Trastorno de la Personalidad	Concepción de sí mismo	Concepción de los demás	Principales creencias	Estrategia principal
Por evitación	Vulnerable al desprestigio, al rechazo, socialmente inepto e incompetente.	Críticos, despreciativos, superiores.	Es terrible ser rechazado y humillado, si la gente conociera mi verdadero yo me rechazaría, no tolero los sentimientos desagradables.	Evitar las situaciones de evaluación y los pensamientos desagradables.
Por dependencia	Necesitado, débil, desvalido e incompetente.	(Idealizados). Generosos, brindan apoyo y son competentes.	Necesito a alguien más fuerte para funcionar, si estoy solo nunca seré feliz.	Complacer al protector, priorizar las necesidades de los demás sobre las propias.
Obsesivo compulsivo	Responsable, rinde cuentas,	Irresponsables, despreocupados,	Yo sé qué es lo mejor, los detalles	Aplicar las reglas, el

	fastidioso y competente.	incompetentes y autocomplacientes.	son cruciales, la gente debería trabajar mejor y esforzarse más.	perfeccionismo, evaluar, controlar, criticar y castigar.
Paranoide	Justo, inocente y vulnerable.	Maliciosos, discriminan, tienen móviles ocultos, son abusivos e injustos.	Los móviles son sospechosos, hay que mantenerse en guardia, no se puede confiar.	Cautela, búsqueda de móviles ocultos, acusar.
Histriónico	Encantador e impresionante.	Receptivos, admiradores y entretenidos.	La gente está para admirarme, puedo guiarme por mis sentimientos.	Teatralidad, seducir, expresar la emoción, entretener.
Esquizoide	Autosuficiente y solitario.	Intrusivos	Es necesario tener autonomía, la intimidad genera compromisos.	Mantener la distancia.
Límite	Descompensado e intolerable.	Despreocupados, desinteresados.	No controlo mi vida, los otros no me aceptan.	Expresión emocional abierta.
Esquizotípico	Extraño, incomprendido y con poderes.	Peligrosos, críticos e impacientes	Los otros pueden ser peligrosos, por algo suceden las cosas.	Ser cautelosos y atentos a señales y mensajes del más allá.

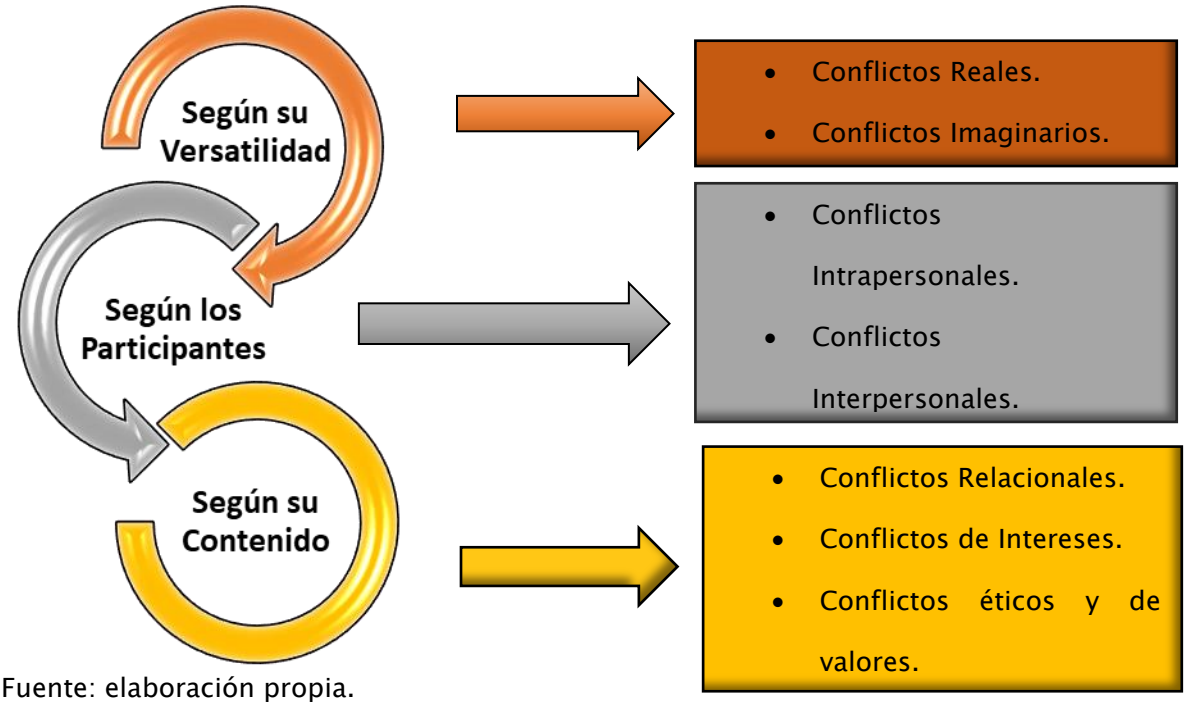
Fuente: Validación del cuestionario de Creencias Centrales de los Trastornos de la Personalidad (CCE-TP), en población colombiana (Londoño, y otros, 2007, págs. 142-143)

Capítulo III. El Conflicto Penitenciario.

3.1 La Taxonomía del Conflicto.

La palabra conflicto implica un desacuerdo entre dos o más personas, supone una divergencia entre los intereses de las partes. El conflicto es parte natural de nuestras vidas, desde tiempos remotos existió, considerando el primer conflicto dado entre Adán y Eva y como se observa hoy, hay conflictos más elaborados; sin embargo, el hombre siempre ha buscado la forma para encontrar la solución a dichos conflictos, en algunos casos generando más violencia y en otros casos buscando mecanismos distintos, entre ellos todos los métodos de resolución de conflictos. La acción para realizar cuando un conflicto es detectado depende de lo que quieran las personas. Para dar inició al estudio, debo señalar los tipos de conflictos.

Gráfico 3. Taxonomía del Conflicto.



Fuente: elaboración propia.

3.1.1 Según su Veracidad.

Cuando hablamos de veracidad hay que hacer necesariamente dos distinciones. La primera, es cuando se habla de veracidad en relación con las personas; es decir, cuando se indica que es una

cualidad humana en que la persona que la posea dirá siempre la verdad. La segunda, es cuando se habla de la veracidad con relación a los hechos, hay que indicar que esos hechos deben ser demostrados y se debe corroborar su grado de verdad. Cuando se habla de veracidad manifestamos que es la honestidad absoluta, la franqueza y sinceridad, que se tenga del conocimiento de la creación del conflicto.

3.1.1.1 Conflictos Reales. El conflicto es real cuando tiene como base las diferencias examinadas por las personas involucradas sin que las hayan podido resolver, por lo que debemos entender que son problemas que surgen de causas verídicas. Es decir, que los conflictos reales tienen como consecuencia razones válidas para su existencia, entendiendo por ello, que surgen circunstancias que dan lugar a diferencias entre las partes involucradas en el proceso. Deben su denominación a que estos se aprecian y notan en el plano tangible; es decir, que estos realmente ocasionan incomodidad, malestar y discrepancias. Este tipo de conflictos se genera de causas estructurales o causas provenientes del entorno, como lo son: causas económicas, de condiciones de trabajo, ruidos molestos, problemas vecinales, posesión irregular de bienes, problemas matrimoniales, etc.

3.1.1.2 Conflictos imaginarios. Estos surgen de procesos imaginarios o bien de malentendidos, no surgen de la voluntad de las partes, sino que estas tienen que ver con simples suposiciones que levantan la suspicacia y que dan lugar a cierta desconfianza. Son ocasionados por problemas de comunicación y de percepción. Pero los conflictos imaginarios no surgen con el pleno convencimiento de las partes ni la voluntad de estas, de discutir o bien de presentar diferencias, por el contrario, estos tienen que ver con el simple surgimiento de un malentendido, que ocasione un malestar repentino y la solución al conflicto es muy manejable, con solo aclarar los malentendidos mejorar la comunicación y se requiere que la comunicación entre las partes sea siempre asertiva.

3.1.2 Según los Participantes.

Cuando se habla de conflictos según los participantes, se hace referencia a él o los sujetos que forman parte de un conflicto.

3.1.2.1 Conflictos intrapersonales. Según, Naí Botello, se define como la crisis interna que se produce en la mente de un individuo causada generalmente por frustraciones, y que desemboca en depresiones, inseguridades, abandono de metas e imposibilidad para socializar correctamente (Botello, 2020). Tiene lugar en la propia psiquis del sujeto, no resulta evidente en un principio, porque este puede no manifestarse en el exterior, ya que en su aspecto externo puede lucir muy apacible. Este tipo de conflicto se reduce a una serie de discrepancias entre los propios pensamientos de la persona, en la parte interna de cada individuo, donde se siente una gran disconformidad consigo mismo, regularmente los conflictos surgen por asuntos cotidianos. Los conflictos internos vienen acompañados de crisis y si no pueden canalizar los sentimientos, caerán en depresión.

> Es decir, que la faceta de ciudadano fronterizo podría llegar a coger más peso específico que la de ciudadano español o marroquí dentro la personalidad individual del ciudadano fronterizo. Como anotaba Uriarte al inicio de esta reflexión, "la cultura de fronteras se constituye precisamente al trascender las fronteras culturales y geopolíticas de las respectivas naciones y sus respectivos nacionalismos". (Universidad Mohamed I, 2016)

3.1.2.2 Conflictos interpersonales. Es una situación de desacuerdo entre dos o más individuos, en la que cada parte tiene distintos intereses, lo que provoca el surgimiento de un conflicto. El surgimiento de estos conflictos tiene lugar como parte de la dinámica social; es decir, de la interacción que se produce entre dos o más personas, es consecuencia de simples malentendidos, posiciones contrarias, imposibilidad de llegar a acuerdos, equivocación, falta de comunicación, entre otros. Es importante indicar que la mejor manera para resolver los conflictos

interpersonales es manteniendo una actitud positiva, ser asertivo a la hora de tomar cualquier decisión y pensar siempre antes de actuar.

Los conflictos interpersonales, son negociados y resueltos de forma autónoma, independiente y creativa. Entender la forma de actuar, los sentimientos y necesidades de las otras personas, así como las propias, es fundamental para cimentar y exteriorizar los sentimientos de las personas que lo rodean, como la empatía y el respeto son principios fundamentales para tener una vida armónica, que están en la base de la motivación social como lo indicó Hoffman. Por otro lado, en las situaciones de conflicto, también es posible percibir la necesidad de establecer reglas y normas que orienten la acción de los individuos, de igual manera la convivencia social, ya que los seres humanos requieren parámetros establecidos para no tener un comportamiento errático.

3.1.2.3 Conflictos intergrupales. Cuando hablamos de este tipo de conflictos, son los relacionados con desavenencias o discrepancias que surgen entre los grupos cuando las personas que lo conforman no logran ponerse de acuerdo sobre qué dirección se debe tomar como equipo. Como ejemplo clásico a este tipo de conflictos, están los que surgen en un equipo de fútbol o problemas entre colegas de trabajo. Con regularidad las causas de los conflictos son: hurto de objetos personales, carencia en la comunicación, liderazgo deficiente y falta de toma de decisiones. Algunos de los mecanismos para resolver los conflictos intergrupales son: el diálogo, analizar las causas de los conflictos y escuchar atentamente para poder dar respuestas acertadas. María Benciolini, señaló el siguiente ejemplo:

> Los dos primeros ejemplos son tomados del occidente de México; se trata de la pugna en acto entre algunas comunidades pertenecientes al pueblo náayeri (cora) y la Comisión Federal de Electricidad sobre el Proyecto Hidroeléctrico Las Cruces, destinado a construirse sobre el Río San Pedro, en Nayarit. Como se verá, la implementación de este proyecto implicaría graves afectaciones ambientales y culturales, ya que algunos sitios

sagrados náayeri se perderían. (Benciolini, 2017)

3.1.2.4 Conflictos intergrupales. Los problemas surgen dentro del grupo u organizaciones a consecuencia de diferencias entre sus miembros, por discrepancias entre las acciones que el grupo debe adoptar y de las cuales no son partidarios muchos de sus miembros. Por ejemplo, cuando dos departamentos de una empresa tienen que trabajar en conjunto para lograr metas, pero cada departamento tiene una visión distinta, lo que los lleva a actuar según la conveniencia de cada grupo y no como una organización. Debo señalar que dentro de los conflictos grupales surge una interdependencia para ambas partes. Cuando se habla de interdependencia se hace referencia a *Dependencia recíproca* (Real Academía Española, 2020)

Cuando se habla de interdependencia, debemos diferenciar los tipos. La Interdependencia positiva, es la que genera una relación de ganar para todas las partes, donde todos comprenden que es mejor trabajar en conjunto para lograr las metas en común. Por otra parte, tenemos la interdependencia negativa, la cual genera una relación de competencia dentro del equipo, una lucha de poder que afecta a las organizaciones y a los individuos que son parte de dicha organización, pues pese a tener una meta en común, cada uno trabaja de forma independiente y sin saber hacia dónde deben llegar. En cuanto a, interdependencia negativa debemos señalar que este tipo de interdependencia genera desigualdad e injusticia entre los miembros del equipo.

3.1.3 Según el Contenido.

Según el contenido los conflictos pueden ser políticos, culturales, étnicos, entre otros. Cuando se habla de conflictos políticos es cuando dos o más personas tienen intereses diferentes, lo que causa una confrontación u oposición con el fin de eliminar a la parte rival. Trata de luchar por acciones sociales o económicas, regularmente surgen por el rompimiento de acciones diplomáticas entre los estados. Además, se encuentran los conflictos culturales, que son aquellos que radican de una definición de cultura amplia, tratan de desigualdades en el ámbito individual

y social, se vinculan con relaciones de poder. Por último, los conflictos étnicos son los ocurridos de manera violenta entre dos o más grupos étnicos (raciales, religiosos, entre otros).

3.1.3.1 Conflictos relacionales. Son aquellos conflictos que surgen entre personas o grupos que están relacionándose continuamente, aparecen cuando las partes en litigio tienen alguna discrepancia personal, lo cual provoca el surgimiento de hostilidad entre los individuos o grupos en conflicto. Los conflictos brotan de problemas entre familiares, amigos, parejas o vecinos. Estos conflictos se solventan con rapidez, solamente se requiere comunicación entre las partes, ya que son consecuencia de diferencias que surgen por aspectos sentimentales y la mayor parte el tiempo, surgen por asuntos cotidianos, como quiénes y qué funciones deben realizar dentro del hogar. Estos conflictos se relacionan con tensión y frustración sobre valores personales. Indicaron Valderrama y Silva:

> Un ejemplo es cuando se plantea una conversación, pero se delimitan algunos temas que se definen como prohibidos; tal como lo plantea Selvini, et al (1990), el juego relacional implica una imagen intuitiva a modo de metáfora; por el momento vale entender el juego familiar como sinónimo de pauta de interacción (Fisch & Schanlger, 2002) y de pauta transaccional (Minuchin, 1974). (Valderrama C. & Silva G., 2017)

3.1.3.2 Conflictos de intereses. Los conflictos de interés se refieren, sobre todo, a una situación y no necesariamente al comportamiento de una persona específica. Son conflicto de una composición más compleja, tratan sobre conflictos donde un individuo afecta a otros y sus propios intereses primarios (interés personal), para sobreponer la influencia e intereses secundarios (interés laboral, económico, de reconocimiento, entre otros). Se conocen tres tipos de conflicto de interés, el real, el potencial y el aparente. El conflicto de interés real son riesgos actuales, el conflicto de interés potencial es cuando la persona tiene intereses particulares

que puede influir al emitir un juicio profesional desde el cargo que ocupa y el conflicto de interés aparente cuando este conflicto no es real, ni personal.

> En su forma más original o primitiva, el conflicto es parte natural de las relaciones humanas, puesto que surge de las diferencias e incompatibilidad de intereses, percepciones u objetivos entre dos o más personas. En opinión de Thompson, se origina en aquellas circunstancias en que el juicio profesional en relación con su interés primario, como puede ser el bienestar del paciente para el clínico o la validez de la investigación para el investigador, o el interés educativo o asistencial, se ve influenciado indebidamente o en exceso por un interés secundario, como puede ser un provecho económico (beneficio financiero) o un afán de notoriedad, prestigio personal o el reconocimiento y promoción profesional. (Ortiz Pommier, 2009)

3.1.3.3 Conflictos éticos y de valores. Se trata de los conflictos que tienen relación con la cultura y el entorno en el que ha crecido la persona, este tipo de conflictos es complejo y se dan con frecuencia, ya que es complicado que una persona cambie los principios que rigen la forma en la que aprendió a comportarse. Son problemas que se presentan al momento de tomar una decisión, entran en juego valores contradictorios, que involucran a personas, la naturaleza y el mundo, donde se respeta la vida y la libertad. Es un conflicto visto desde una perspectiva interna frente a un sujeto o bien una situación. Específicamente, en el conflicto ético ocurren cuando las personas toman decisiones que no concuerdan con los valores que le fueron inculcados en la familia en la cual creció ni en la escuela donde fue educado.

3.1.3.4 Conflictos de liderazgo y poder. Los conflictos de liderazgo son aquellos que pueden afectar las organizaciones y pueden afectar el rendimiento de los trabajadores. Importante es indicar que un fenómeno característico de estos conflictos es la lucha

de poder. Trata sobre los problemas que puede presentar un líder con respecto a su grupo o a sus subordinados, esto puede ocasionar que no solo el conglomerado se sienta, sino que, además se fragmente la unión de los miembros del grupo y así el líder pierde reconocimiento. Cada líder, debe aprender a negociar ante el conflicto, porque sin duda no se puede obligar a los socios que acepten una decisión que se tomó en beneficio de todos, nadie debe sufrir la carencia de la habilidad del líder en no saber negociar.

> A partir de sus propias transformaciones personales y cambios de actitud, aportan a romper cadenas de violencia y reconstruir el tejido de sus comunidades, en la medida en que se fortalece la tolerancia, la capacidad de establecer acuerdos, el sentido de colaboración, la confianza, afectividad y sensibilidad con otros/as: …estos procesos transforman las comunidades, cambian a la gente en el sentido en que la violencia, ya viene con diálogos, la gente empieza a preguntar y el solo hecho de uno hablarle a las personas sobre el proceso de paz, sobre que nosotras como mujeres tenemos que aportar algo, eso transforma a la gente en las comunidades. (Villa Gómez, Londoño, Gallego, Arango, & Rosso Pérez, 2016)

3.1.3.5 Conflictos de personalidad. Cuando se habla de conflictos de personalidad, se debe indicar que mayormente son consecuencia de traumas infantiles, maltratos, abuso sexual, accidentes, entre otros. Estos traumas causan una conducta conflictiva con miedos, ilusiones rotas, emociones desbordadas y ataques de ira. Es importante recordar que los conflictos personales se forman en el ser integral de cada individuo donde convergen el espíritu, el alma y el cuerpo. En el alma, también denominada área psíquica encontramos los pensamientos, sentimientos y la voluntad de la persona, por ende, esa es la parte del ser donde se generan los conflictos como: la ansiedad, los temores, la hostilidad.

La persona presenta incompatibilidades en su propio ser, sus principios entran en conflictos y sus ideales se quebrantan en su interior. Este tipo de conflicto hace que el hombre entre en una crisis, y se verá obligado a cambiar para poder superarla. En Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-5) se indican diversos trastornos de personalidad como lo son: narcisista, evitativo, obsesivo-compulsivo, antisocial, entre otros. Según señaló (Cano Gil, 2009), "la personalidad del sujeto está llena de heridas y de defensas psíquicas contra ellas, es decir, de desgarros íntimos inconscientes que se expresan mediante síntomas neuróticos diversos. Por eso el trastorno de personalidad es multisintomático".

3.2. La Escalada del Conflicto.

El conflicto como tal tiene una presencia constante en la vida cotidiana de cada individuo, ya que en toda sociedad hay diferentes formas de organización y de interacción humana; individuos que ven una situación de diversas maneras, por lo cual no hay una sola definición de lo que es un conflicto o los tipos que hay de ellos. Hoy en día podemos manifestar que el conflicto es inevitable en la vida cotidiana de una sociedad, esto no implica que el conflicto tenga una connotación negativa, se debe buscar la forma para maximizar los efectos positivos y beneficiosos que pueden conseguirse, pues el conflicto es la raíz del cambio personal, como del cambio social y puede favorecer a encontrar nuevas formas para resolver problemas de una manera no violenta.

El conflicto es un fenómeno dinámico que se asocia a un cambio social, implicando que se movilicen las partes protagonistas desde antes de iniciar el conflicto hasta que se consiga la solución a la controversia. Tanto la duración del conflicto como la evolución dependerá de las acciones llevadas a cabo por los actores. El origen del conflicto puede ser variado, por ejemplo, diferencia social, racial, cultural, de ideas distintas, económicas, entre otros motivos. Es de importancia indicar qué condiciones promueven la conducta competitiva que es una de las cosas que genera el conflicto, entre ellas tenemos la percepción del poder y la idea elevada de las aspiraciones del sujeto (la posibilidad de encontrar una solución que satisfaga a las partes).

Dependiendo de la etapa en la que se encuentra el conflicto, así será la reacción que debe ser tomada para solucionarlo, al iniciar el conflicto es importante dirigir los esfuerzos para transformarlo, si se llega a una actitud violenta se deben hacer los esfuerzos para contenerlo. El conflicto es un proceso que contempla cambios en los individuos. Cada conflicto tiene etapas, las cuales se les denomina la escalada del conflicto, que en general se refiere a los cambios en el nivel o intensidad de cada conflicto que se lleve a cabo. La escalada conlleva una serie de trasformaciones que acrecientan los sentimientos de las partes, lo que hace que el problema aumente y se haga más difícil resolverlo. Indica (Viñas Cirera, 2007).

Destacamos estas categorías, porque las estrategias institucionales de resolución que se tienen que utilizar en cada uno de los tipos de conflictos deben ser necesarias de la conducta, la solución comporta un trabajo en diversos momentos del conflicto que implica actuaciones y estrategias bien diferenciadas. Las actuaciones se diferencias en cuatro grandes momentos:

- Fase previa: conflicto latente.
- Fase de confrontación.
- Fase de negociación.
- Fase de resolución.

Pese a lo indicado por Jesús Viña, hay otros autores que indican tres fases en la escalada que implican tensión: conflicto latente, manifiesto y violento. Luego de pasar las etapas bajo tensión surge el estancamiento y la desescalada. El conflicto implica la activación de dos o más motivos que no son compatibles, es un dilema donde un motivo lo aleja del otro. En todo conflicto hay un recorrido, un proceso, la primera fase del conflicto es el inicio del problema, donde se encuentra el conflicto latente y el conflicto puede crecer. En esta fase del conflicto hay una actitud

pasiva hacia el problema que se confronta (lo que en muchas ocasiones conlleva al acrecentamiento de este), y puede crear una ceguera social que es difícil de detectar, lo que lleva a concluir que darle seguimiento al problema es esencial para poder anticiparse al mismo y así crear un ambiente de paz en la sociedad.

La segunda fase de la escalada es la manifestación del conflicto que como indiqué anteriormente, es donde los individuos involucrados reconocen de manera consciente el problema que los aqueja y si no les es posible solucionarlo de forma pacífica, se verá incrementado el conflicto en la medida en que los que intervienen tienen pugna de intereses donde se pelea el poder. La última fase donde se observa el crecimiento de la tensión es cuando el conflicto se convierte en algo violento, donde se observa la incompatibilidad de caracteres, las ideas opuestas entre las partes, la idea de someter a la parte contraria, el dañó que se le cause, al contrario, aquí entra el daño social lo que indica que un grupo se suma al conflicto o cae involuntariamente en él. Todo esto implica un aumento en el nivel de la violencia presente en el conflicto.

La fase del impasse, donde las partes se cansan de luchar y deciden cooperar entre sí, pues al colocarse en una relación de poder equitativa, comienzan a valorar que no tiene sentido continuar con el conflicto. El estancamiento sugiere como respuesta estratégica la construcción de una paz estructural, lo que quiere decir que no solo beneficiará a las partes en conflictos, sino, también a todos aquellos que estén a su alrededor y hayan recibido una violencia no directa hacia ellos, pero que les afectó en su vida. En el momento de estancamiento la situación no evoluciona, las cosas no empeoran ni mejoran, a esta fase se llega si en el proceso no hubo un vencedor o algunas de las partes se rindió en el proceso. En esta etapa no se puede descartar una reescalada en el conflicto.

Por último, se cierra con la fase denominada desescalada, que es donde las características del estancamiento cogen la fuerza suficiente, es aquí donde el sustento del conflicto empieza a diluirse. Es la fase donde las partes ya han logrado conseguir objetivos comunes, incrementan la interacción entre ellos, se manejan las cosas con mayor madurez, con la intención de que se

trabaje hacia la cooperación y equidad entre las partes. Para llegar a una desescalada efectiva, ambas partes deben pasar de competir entre ellos a cooperar entre las partes para resolver sus diferencias de forma pacífica. En estas circunstancias se crean espacios físicos y se le dedica tiempo al diálogo entre las partes.

La creación de los encuentros entre las partes en tiempos de tregua, es para permitir el contacto para arreglar sus diferencias y tendrán una presencia mínima de tensiones, pues, luego de tener una comunicación abierta y efectiva, cada parte comprende lo que el otro necesita y cuál es la forma de que ambos consigan objetivos comunes que puedan compartir entre las partes, y el principal de ellos, es la disminución de los recursos destinados al conflicto, se enfatiza la importancia de buscar objetivos deseables para ambos lados. Ambas partes deberán dar pequeñas concesiones, así observamos que al manejar el conflicto es más fácil anticiparse y tomar medidas contra él.

Gráfico 4. La escalada del conflicto

Fuente: (Blogger en Práctica, 2014)

Dependiendo siempre de la fase donde se encuentre el conflicto, las acciones que llevan a cabo las partes van dirigidas en una dirección positiva o negativa; siempre se debe tener los esfuerzos puestos en transformar los problemas ocurridos, en una oportunidad de cambio. En el caso de

los mediadores de controversias, cada mediador debe aprender a gestionar un conflicto, lo que implica ser capaz de identificar los diferentes niveles por los que pasa cada problema, antes de estallar la escalada del conflicto, se debe tener el conocimiento parar la escalada y reparar de forma rápida el campo emocional, reforzando los aspectos positivos de la relación, que está pasando por una gran oportunidad de cambio.

Según, Jesús Viñas, los principios básicos sobre los conflictos en la cultura de la mediación y la resolución pacífica de los conflictos:

- Los conflictos son un fenómeno natural de las organizaciones.
- Los conflictos no se resuelven nunca solos.
- El principio de resolución pacífica es; todos salimos ganando.
- La cultura de mediación y resolución pacífica de conflictos nos aporta modelos que hay que adaptar a cada situación.
- Los principios y su resolución son procesos con faces definidas. Hay que actuar de forma adaptadas a cada fase.
- El conflicto siempre tiene dos partes, y la resolución implica siempre a ambos. (Viñas Cirera, 2007)

3.3 Conflictos Presentes Dentro de los Centros Penitenciarios.

El mundo está en un momento de la historia, donde el fin de cada individuo es conseguir sus intereses propios, en Panamá la vida diaria no es distinta a lo manifestado; vivimos rodeados de estrés, la vida cada vez es más movida, en la calle el tráfico y en muestra vida cotidiana el trabajo y sus complicaciones han generado personas volátiles, donde se observa la ira a flor de piel, la falta de cortesía en cada individuo, la carencia de principios y la poca educación ventilada día tras

día en los medios de comunicación. Esto ocurre de forma más marcada en los espacios reducidos, pues no se cuenta con las facilidades para movilizarse y elegir el lugar donde quieres estar, entre estos lugares tenemos los centros penitenciarios, en los que hay hacinamiento en los pabellones, lo que provoca una falta de espacio íntimo para que cada individuo haga su vida diaria.

Aunado a lo expuesto está el estrés de encontrarse recluido, la pérdida de la toma de decisiones sobre su vida y la de su familia son circunstancias que provocan en estas personas altos niveles de tensión, que se puede desencadenar en conflictos de diversos niveles que tiene como finalidad ganar y sentirse superior al otro, y como no se cuenta con una forma de resolver los conflictos de forma pacífica, surgen los problemas entre internos, los cuales por falta de gestión para sosegar a las partes se desencadenan conflictos de mayor peligrosidad y gran trascendencia, como el ocurrido en el Centro Penitenciario La Joya para el mes de julio de 2019, donde hubo enfrentamiento armado entre privados de libertad, dando como resultado 13 heridos de bala, y al realizar las requisas pertinentes por parte de la Policía Nacional decomisaron droga y armas dentro de los pabellones 2 y 4.

De lo indicado se observa que la convivencia en un medio cerrado como lo es un centro penitenciario no resulta nada fácil. Cuando se habla de espacio cerrado o confinado es aquel que tiene un acceso restringido, que no tiene una ventilación continua y adicional que en espacios pequeños hay una alta cantidad de personas encerradas. Es necesario indicar que al momento de la creación de los CP la idea fundamental era la reeducación de las personas que fueran ingresadas a la cárcel por la comisión de un hecho que fuera contrario a la ley; no obstante, es casi imposible para los administradores de las cárceles reeducar a tantas personas, sin tener las estructuras ni el personal capacitado para tal fin. En los CP surgen problemas por diversas causas, las principales encontradas en Panamá son las siguientes:

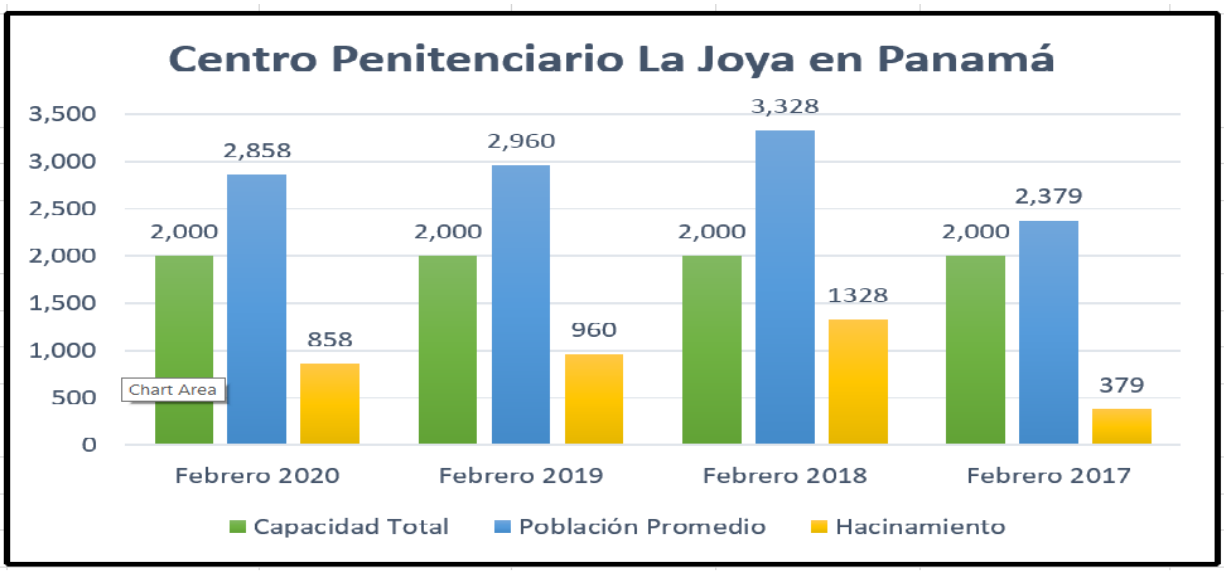
3.3.1 Conflictos derivados de la convivencia entre los privados de libertad.

Cuando en un Centro Penitenciario hay hacinamiento surgen muchos problemas de convivencia. Hay formas para analizar el hacinamiento y el que se debe utilizar en la cárcel es la cantidad de espacio disponible por metro cuadrado hábiles por habitantes, al realizar la investigación en el CP La Joya se observa que en los pabellones 1, 2, 3, 4, 5, 8 y 15 las celdas promedio miden tres metros por tres metros (3m x 3m), hay pabellones que ya no están funcionando, cada celda fue construida para que habiten cuatro personas, pues tiene cuatro camas; sin embargo, hay de ocho a diez en ese espacio. No se cuenta con espacio suficiente dentro de las instalaciones penitenciarias, para que cada individuo tenga un lugar digno donde dormir.

Dicho hacinamiento genera inconveniente para los que ingresan nuevos, pues como ya se manifestó las celdas de cada pabellón fueron creadas para que cuatro (4) privados de libertad duerman en camas individuales; sin embargo, a razón de la sobre población penitenciaria, cada celda cuenta con hasta diez (10) privados de libertad, lo que conlleva a que solo cuatro (4) de ellos, duerman en camas, tres (3) duerman en hamacas y los otros en el piso sobre una pequeña colchoneta, esto provoca conflictos para la distribución del espacio de descanso dentro de los pabellones, con regularidad las personas más fuertes e imponentes son lo que tienen acceso a una cama, los nuevos ingresos no tendrán camas.

Cuando de hacinamiento hablamos, no debemos dejar de lado que la sobrepoblación penitenciaria afecta todas las áreas dentro del centro, por lo que no hay suficientes aulas para que los privados puedan estudiar, tampoco hay suficientes plazas de trabajo para todos, no tienen suficiente personal administrativo que pueda realizar las clasificaciones a los privados de libertad y no se cuentan con la facilidad de utilizar las áreas abiertas como espacio para llevar a cabo actividades deportivas, las cuales son necesarias para evitar los problemas, debido a que los mantienen ocupados, pues no hay suficientes custodios que puedan ejercer la vigilancia a las áreas respectivas.

Gráfico 5. Hacinamiento Penitenciario en La Joya para el año 2019



Fuente: Elaboración propia. Información obtenida de (Instituto Nacional de Estadistica y Censos, 2020)

Del hacinamiento surge otra serie de problemas, entre ellos: algunos baños han sido habilitados para albergar más reclusos, la falta de limpieza en las celda, los malos olores, falta de agua potable, una atención médica deficiente, estructuras colapsadas, las celdas se vuelven inhabitables a razón de los lugares que se utilizan como áreas para hacer necesidades, no se realiza por parte del sistema penitenciario la separación por nivel de peligrosidad, transgrediendo los principios establecidos en el Pacto Internacional sobre los Derechos Civiles y Políticos, artículo 10.2, igualmente, el mismo Reglamento Interno del Sistema Penitenciario, el cual en su Capítulo II sobre La Separación Interior, Sección 1ª relacionados con los Criterios de Separación, en su artículo 16 señala lo siguiente:

> **Artículo 16**. *Criterio de separación en los departamentos del interior del centro penitenciario:* Las personas privadas de libertad pertenecientes a las categorías diversas deberán ser alojadas en diferentes secciones de los establecimientos, según su sexo y edad, sus antecedentes, si son primarios o reincidentes, sus condiciones de salud, los motivos de su detención y el tratamiento que corresponde aplicarles, con el propósito de

evitar las epidemias, la contaminación criminal y la promiscuidad. A tal efecto, regirán las siguientes reglas:

1. Las personas privadas de libertad en prisión preventiva deberán ser separadas de las que están cumpliendo condena. Serán clasificadas y ubicadas de acuerdo con sus antecedentes penales y con otros criterios basados en el diagnóstico preliminar. (Nacional, 2005, pág. 8)

Al encontrar un centro donde no hay espacios suficientes para una vida cómoda, tampoco hay espacio para separar por nivel de peligrosidad estricto a los privados de libertad. Los privados de libertad que son violentos, que tienen alta capacidad de fuga, que cuentan con recursos económicos y de los cuales las autoridades presumen que son líderes de pandillas, deberían ser trasladados a una celda de máxima seguridad, donde estén aislados y sin acceso a las organizaciones criminales, eso debe hacerse en un pabellón bien diseñado y con estándares estrictos de máxima seguridad; sin embargo, en Panamá específicamente en el CP La Joya, no se cuenta con este tipo de pabellones, por lo cual todos los privados que ingresen a dicho centro serán incorporados a los pabellones sin tomar en cuenta su peligrosidad.

El hacinamiento penitenciario genera consecuencias de salud desfavorables para los privados de libertad; pero pese a eso, los administrativos del centro penitenciario deben considerar que el acceso al servicio médico constituye un derecho fundamental de los internos; no obstante, ese acceso se ha convertido en una negociación para obtener salud, en Panamá específicamente los privados de libertad deben negociar con otros compañeros encargados de informar las situaciones de salud, a la autoridad administrativa de los centros penitenciarios, con el personal técnico y con el personal de seguridad. Además, la prisión es un ambiente de alto riego en la trasmisión de enfermedades infecciosas.

Es fundamental indicar que las condiciones en las que se desarrolla la atención sanitaria en los centros penitenciarios tiene sus características muy peculiares, entre ellas, el paciente no tiene la facilidad de elegir el doctor que desee le brinde la atención, no tiene acceso a todos los medicamentos que pueda requerir, no tiene la facilidad de buscar una segunda opinión al momento que se le realice su diagnóstico, no tiene acceso a médicos especialistas, adicional al hecho que viven encerrados, en constate vigilancia y cargados de ansiedad y depresión, todo lo antes mencionado se configuran como factor de riesgo para la salud de cada individuo que está en privación de su libertad.

Adicional hay que considerar que se tiene un gran número de pacientes que padecen VIH, tuberculosis latente y la enfermedad misma (TBC), la cual no solo puede presentarse en los pulmones, de igual manera puede darse en otras partes del cuerpo como los ganglios linfáticos, los riñones, los huesos y las articulaciones. Estas dos enfermedades representan un problema importante de salud y si no son tratados en debida forma, sería una vulneración a los derechos humanos de los privados de libertad. Hay que recordar que cuando una persona entra en prisión se le priva de su libertad ambulatoria; pero no del resto de los derechos humanos como el de salud y el de recibir atención sanitaria de calidad por parte del Estado.

Importante indicar que en una reunión sobre el abordaje de los Derechos Humanos y Salud en los Centros Penitenciarios, se hizo énfasis en el alto grado de hacinamiento, estructuras inadecuadas y proliferación de enfermedades infectocontagiosas, haciéndose énfasis en que las enfermedades de mayor contagio dentro de los centros en la provincia de Panamá, son la Tuberculosis y el VIH, situación que afecta tanto a nacionales como extranjeros recluidos en los centros penitenciarios, las políticas de salud institucional son las de darle el tratamiento para la enfermedad y ejercer el seguimiento a la persona, para conocer su estado de salud y evitar contagio con sus compañeros, esta reunión se celebró el 7 de julio de 2016 y se señaló que en las cárceles se contaba con 151 casos de VIH y con 52 casos de tuberculosis, lamentablemente, no se tienen las cifras de aumento o disminución de estas enfermedades, que correspondan a las estadísticas del año 2020. (CB24, 2016).

> Desde el punto de vista de la salud del individuo debo mencionar la definición de la palabra dolor, desde tres puntos de vista:
>
> Uno filosófico (el dolor es la percepción de la privación de bienestar); otro fisiológico (sensación desagradable producido por estímulos de carácter perjudicial) y, por último, el punto de vista psicológico (donde el dolor es una señal que el cuerpo hace al yo, alarmándolo porque estima que va a sufrir una pérdida). (Quintanilla Madero, 2008, pág. 98)

Es necesario hacer mención del dolor, tomando en cuenta que, dependiendo de la salud mental coherente de cada privado de libertad, donde se sientan bien con ellos mismos y con el medio que los rodea y, estén psicológicamente estables, eso colabora con el bienestar de cada privado. Pues se debe recordar que el estado deberá proteger la salud general del privado de libertad, lo que definitivamente incluye su salud mental, la cual se ve vulnerada tomando en consideración los problemas que aquejan a los privados donde se le vulneran derechos reconocidos en la norma, hace que estas personas padezcan trastornos que afectan el estado de ánimo de las personas como: la ansiedad, depresión, comportamiento adictivo, entre otros.

3.3.2 Conflictos derivados entre los privados de libertad y sus familiares.

En la privación de libertad no solo se ven afectados los individuos que están dentro de los centros penitenciarios, de igual manera el entorno cercano de esas personas padece la reclusión. En muchas ocasiones los familiares de los privados de libertad sufren discriminación social o laboral, lo que obliga a los familiares a mentir, a que oculten al familiar que fue detenido o realicen cambios en sus allegados, instaurando nuevos vínculos con las mujeres que van de visita a los CP. Se debe recordar que, para realizar las visitas a los reclusos en los centros penitenciarios, las familias deben contar con el presupuesto para el transporte al lugar de reclusión, la comida del

día, los alimentos que se le llevan a los privados de libertad y en algunas ocasiones deben pagar alojamiento, ya que las cárceles están muy alejadas de su residencia.

El reclusorio afecta de forma dramática la composición de una familia, en este caso los hombres que eran proveedores o apoyo de la economía del hogar, al ser recluidos hacen que se cree una desestabilización económica y emocional en esa casa, la esposa pierde esa entrada económica, pero los gastos familiares se acrecientan. Adicional a los gastos mencionados en el párrafo anterior, también se debe pagar los costos de los procesos jurídicos y de los abogados que se requieran. En muchas ocasiones los familiares deciden empeñar sus bienes o hipotecar su propiedad para cubrir esos gastos no planificados, pues no siempre se cree en los abogados que el Estado proporciona de forma gratuita a los detenidos. Es preciso indicar que en ocasiones la pareja al ocurrir los hechos abandona la relación, por no poder con la crisis emocional.

Es importante considerar la situación de los hijos de un privado de libertad, en primer lugar, ya no cuenta con la figura paterna o materna que le acompañe, los problemas económicos se acrecientan, en muchas ocasiones desconocen el porqué de la detención y el lugar donde se encuentran recluidos los padres y si conocen donde están, hay padres que prefieren no ver a los hijos por considerar que no es bueno emocionalmente para los menores. También debe ser determinado a cargo de quién queda el cuidado de los menores, quiénes serán los encargados de proveerles amor, la parte económica y el sentido de pertenencia, pues no será nunca lo mismo que los abuelos de edad avanzada y que padecen problemas de salud sean quienes asuman el cuidado de sus nietos, ya que no están preparados para eso.

En este punto debemos indicar que la separación de la pareja por el quebrantamiento de la norma genera en muchos privados de libertad, problemas de depresión y otros problemas de salud mental, como la dependencia a sustancias psicotrópicas. CIJUS en el año 2000 manifestó “la carencia de relaciones familiares afecta la autoestima de los internos, lo cual fomenta la depresión y la drogadicción” (Sociojurídicas, 2000, pág. 62). Como se indicó la relación de los internos con sus familiares son fundamentales para mantener el bienestar del recluso y el de su familia, lo que

permite concluir que estas relaciones harán posible que se mantenga la continuidad parental, la cual es fundamental en el tratamiento de los detenidos.

3.4 Principal Causa de los Conflictos.

Son varias las causas que conforman un conflicto; sin embargo, una de las más frecuentes en el desarrollo de un problema es la comunicación, recordando que esta es básica para cualquier relación, ya sea de amistad, familiaridad, pareja, compañerismo, entre otras tantas. Es de importancia acotar que la falta de una comunicación efectiva suele estar relacionada con el surgimiento de los problemas entre las partes, ya que una comunicación clara es una herramienta necesaria para entender a las personas que están a nuestro alrededor. Gracias a una buena comunicación se podría entender las diferencias en los valores culturales, sociales e ideológicos que causan problemas. La comunicación está influida por valores que definen quienes somos y la forma en la que actuamos.

La forma en la que nos comunicamos puede ser diversa, para que se tenga una buena comunicación debemos cuidar la proximidad al hablar, el tono utilizado, el volumen de nuestra voz, las palabras que usamos y los gestos corporales que se utilicen. Algunas de las claves para la comunicación eficaz sería mostrar respeto hacia las demás personas, expresar nuestras opiniones en primera persona, ser empático, escuchar abiertamente, respetar los límites, aceptar el malestar y evitar cualquier expresión de juicio al comunicarte. Una interpretación inadecuada del mensaje dado provocaría un conflicto, igual que lo provoca el comportamiento defensivo de nuestro oyente, cuando mantenga una actitud hostil.

La confianza es un aspecto fundamental para mantener saludables relaciones interpersonales y el bienestar personal de cada individuo. La confianza es tan indispensable en las relaciones interpersonales que de ella depende que los proyectos que llevamos a cabo puedan convertirse en realidad. En un artículo publicado por el Instituto de Investigación sobre la Universidad y la Educación se indicó “Confiar en alguien corresponde a una disposición positiva respecto de las intenciones o comportamientos de otro u otra (Mayer et al., 1995). La confianza es una apuesta

hecha en el presente, hacia el futuro, y fundamentada en el pasado." (Conejeros, Segure M., & Rojas, 2010, pág. 31). La confianza está sustentada en los siguientes pilares: 1) la trasparencia y sinceridad, 2) la congruencia, 3) el compromiso, y 4) el interés sincero por la otra persona.

En primer lugar, cuando se hable de transparencia y sinceridad se hace alusión a las personas que demuestren su disposición al hablar de las cosas, que no digan lo contrario a lo que piensas y den su opinión franca, aunque no coincida con la de ellos. El segundo punto, la congruencia en las relaciones trata de hacer lo que se dice que va a hacer. El tercer pilar es el compromiso, el cual se prueba a través de la acción, cuando una persona hace lo que tiene que hacer, la confianza va en aumento. Y el último pilar es el interés sincero por el otro, si se percibe que alguien no tiene interés genuino en nosotros, se pensará que la persona se está moviendo por interés personal o propio y no así una relación beneficiosa para ambas personas, lo que acarrearía desconfianza y pérdida de la comunicación.

Comenta Vinyamata que "sin confianza, la posibilidad de llegar a formular acuerdos es extremadamente difícil, recuperar la confianza de los demás y en sí mismo es muy importante." (Vinyamata, 2015). La confianza, primeramente, debe ser en uno mismo, contar con una autoestima coherente para que se tenga una apertura sana y beneficiosa con las demás personas que nos rodeen. Para la confianza se requiere la presencia de otra persona en la cual depositar ese sentimiento, alguien en quien confiar, creer y con quien sentirse seguro. Los vínculos que se crean con confianza son siempre duraderos y sanos. La confianza permite corroborar que las otras personas no nos lastimarán o perjudicarán. Fue indicado sobre la confianza:

> Pero una de las características interesantes de la confianza es que nos ofrece ventajas que no tendríamos si contáramos con una prueba. La confianza no es simplemente una actitud de segunda categoría a la cual nos replegamos cuando no tenemos lo que realmente queremos. La confianza crea y fortalece vínculos entre las personas, y la confianza en uno mismo nos vincula con nosotros mismos. (Zagzebski, 2009)

3.5 Peculiaridades del Conflicto en el Ámbito Penitenciario.

Como se indicó arriba un conflicto interpersonal es una situación de tensión, enemistad, ataque y hostilidad que se produce de un desacuerdo entre dos o más personas. Es importante manifestar que el conflicto puede ser encarado de diferentes formas, por ejemplo, evitarlo, ignorarlo o enfrentarlo. Sin embargo, las dos primeras formas no son muy efectivas, pues lejos de hacer que el conflicto desaparezca, hace que el conflicto se agrave. Para gestionar un conflicto con éxito, hay que determinar que el común denominador de los problemas que se han resuelto con éxito es un diálogo asertivo y lograr que cada una de las partes escuche productivamente las pretensiones que tiene la parte contraria.

Ahora se debe indicar cuáles son las características que tienen los conflictos en general y en el ámbito penitenciario. El inicio del conflicto es la interacción entre dos o más individuos, cuando no están de acuerdo sobre un tema en común, por lo que demuestran sus diferencias de pensamientos e intereses y al haber choque de ideas se da el surgimiento del conflicto. Como segundo punto, tenemos que cuando se dan puntos de vista opuestos inicia el choque de intereses, surgen las posiciones encontradas que deben ser conciliadas, pues en caso contrario el conflicto se torna negativo, que no es más que el momento en que los intereses de una persona o grupo afecta la consecución de los objetivos de los demás.

En tercer lugar, el conflicto es una construcción social propia del hombre, que puede ser positiva o negativa. Es negativa cuando surge la violencia, donde se justifica su uso para hacer respetar una posición. Con violencia es difícil llegar a acuerdos, ya que esta es una reacción exagerada con la finalidad de superar las dificultades y sobrevivir a los acontecimientos. En la violencia prima la destrucción sobre cualquier otra forma para solucionar conflictos. La violencia, también surge cuando te sientes derrotado, que no es más que cuando la persona se siente limitada y no sabe qué hacer. Esto lleva a pensar en la situación actual, por lo cual el hombre comienza a caminar en círculos y para superar la etapa se deben enfrentar los miedos, hacer pequeños

cambios de rutina, ser honesto con uno mismo, lo cual te ayudará a cambiar la perspectiva, dejar de poner excusas y actuar rápidamente para solventar la situación.

En cuanto a la perspectiva positiva de un conflicto esta se relaciona con la forma en que enfrentamos y resolvemos los conflictos de una forma provechosa sin la necesidad de utilizar la violencia. Para que esto suceda se deberá desarrollar actitudes y tácticas para resolver el conflicto, lo cual debe entenderse como, tener la forma en la que será abordado el problema, hasta saber qué lo originó; pero deberá ser considerado que pese a que se solucione un conflicto esto no implica que no surgirán nuevos, ya que es lo habitual en la vida cotidiana de todo individuo. Viendo el conflicto de forma positiva, es donde se observan que entran los MARC, con la finalidad que nazca la cooperación entre las partes y que al resolver ambas partes salgan ganando. Según indicó Graciela Curuchelar:

> Es una oportunidad para ponerse en el lugar del otro, no para ser o pensar como el otro, sino para entenderlo, aunque entenderlo no signifique estar de acuerdo.
>
> El valor positivo del conflicto refiere a:
>
> - Reconocer diferentes posturas frente a la vida.
> - Confrontar emociones.
> - Desarrollar potencialidades creativas.
> - Ampliar la mirada.

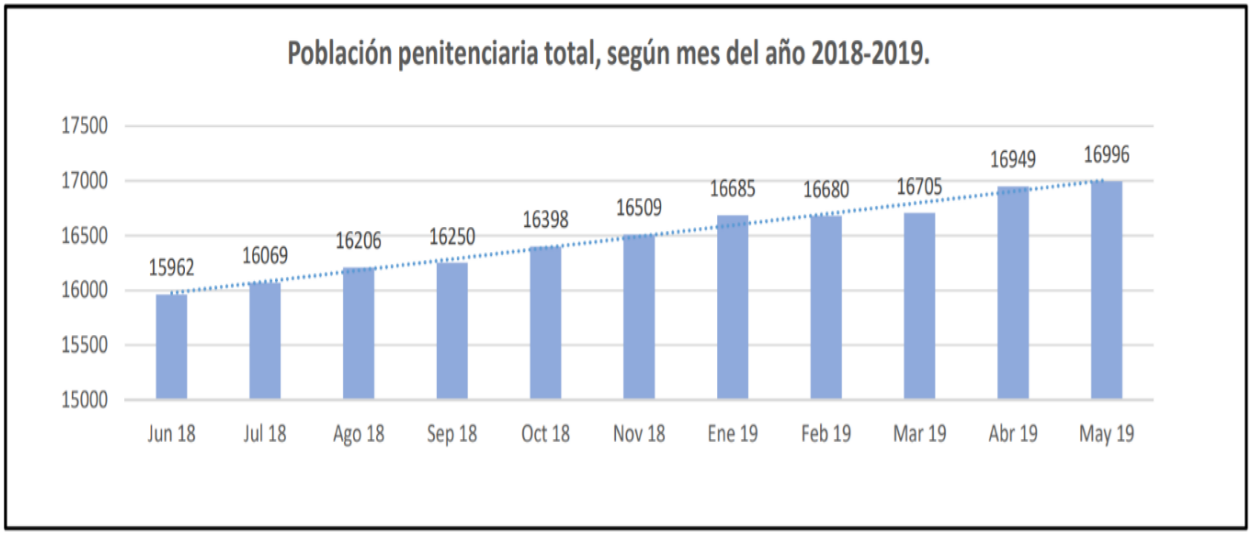
Por último, el conflicto de ser manejado adecuadamente se podrá, como indiqué anteriormente, hacer que las partes alcancen los objetivos que tenían estimados. Para que cada uno consiga ganar se requiere que ambas partes cedan ante las pretensiones del otro, de modo que no habrá una persona 100% ganadora; pero sí habrá dos personas o grupos satisfechos por la consecución de un acuerdo que complazca a ambos. Un buen negociador tendrá en cuenta los problemas,

también las oportunidades que nacen, oportunidades que adaptan procesos innovadores para lograr la gestión adecuada y analítica del conflicto, como conseguir una posible solución al mismo.

3.6 Análisis de la Población Penitenciaria Panameña.

Del análisis de los datos estadísticos oficiales que levantó el Ministerio de Gobierno y Justicia, específicamente la Dirección del Sistema Penitenciario Panameño, para los últimos meses del año 2018 y los primeros meses del año 2019, se observó que para el mes de febrero de 2018, se encontraban privados de libertad un total de 16,132 personas, cantidad que aumentó para el mes de mayo de 2019, donde se observa la totalidad de 16,996 privados de libertad, un aumento superior al 6% de la totalidad de la población que fue ingresada a los CP del país. Como se indicó para el 31 de mayo de 2019, se contaba con una población penal de 16,996 privados de libertad por una población nacional estimada de (4,158,783)[2], lo que permite indicar que hay una totalidad de 449 privados por cada 100,000 habitantes.

Gráfico 6. Estadística Mensual hasta el mes de mayo de 2019

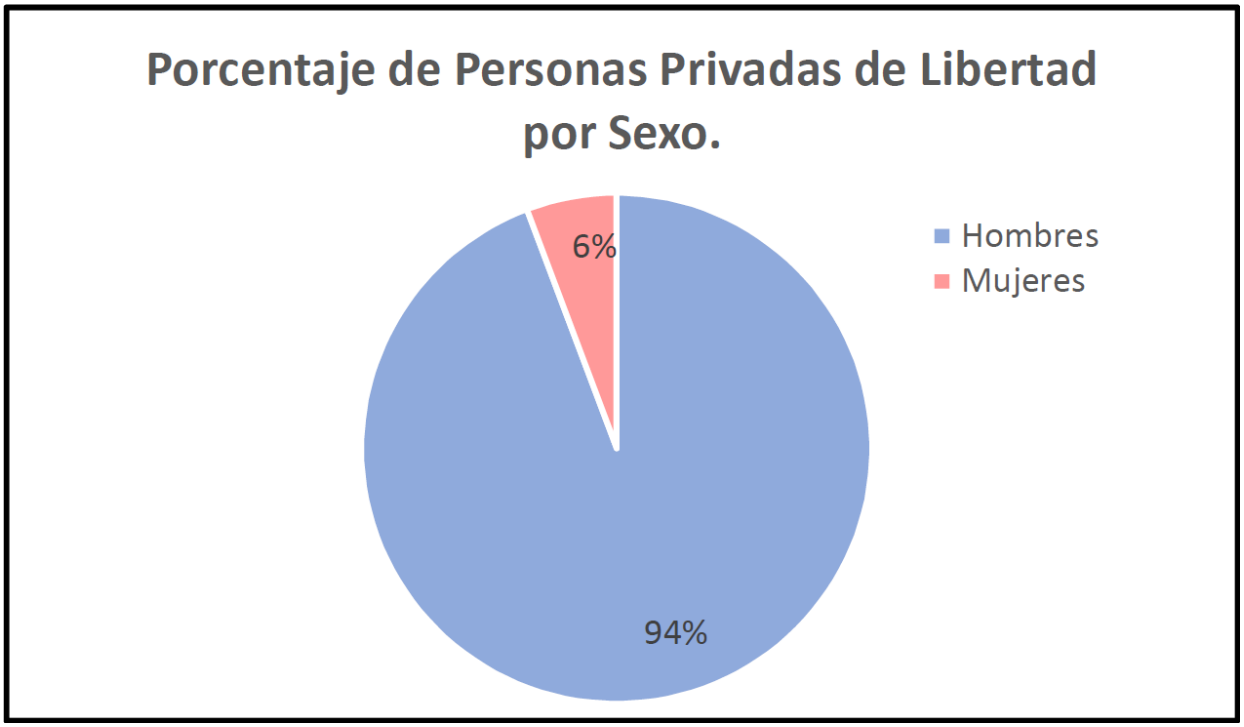


Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2020)

Desde una perspectiva de género, se contó con un incremento de mujeres internas para el año 2019, ya que en enero se encontraban privadas de libertad la totalidad de 954 mujer y según las estadísticas de mayo de 2019 estaban privadas 999 mujeres, lo que genera un incremento del

4.5 % de la población femenina. El aumento de la población penitenciaria femenina en su mayoría se ha dado por delitos contra la salud colectiva, específicamente los delitos relacionados con drogas o en su defecto los delitos contra el patrimonio económico. Dicho incremento se da principalmente en mujeres más vulnerables como lo son las mujeres con familias que mantener, extranjeras, en crisis económica, las que sufrieron violencia doméstica, entre otras. Como observamos la pobreza es uno de los principales problemas que tienen las mujeres que llegan a las cárceles, en su mayoría son mujeres de una baja actividad laboral.

Gráfico 7. Porcentaje de Personas Privadas de Libertad por Sexo, provincia de Panamá



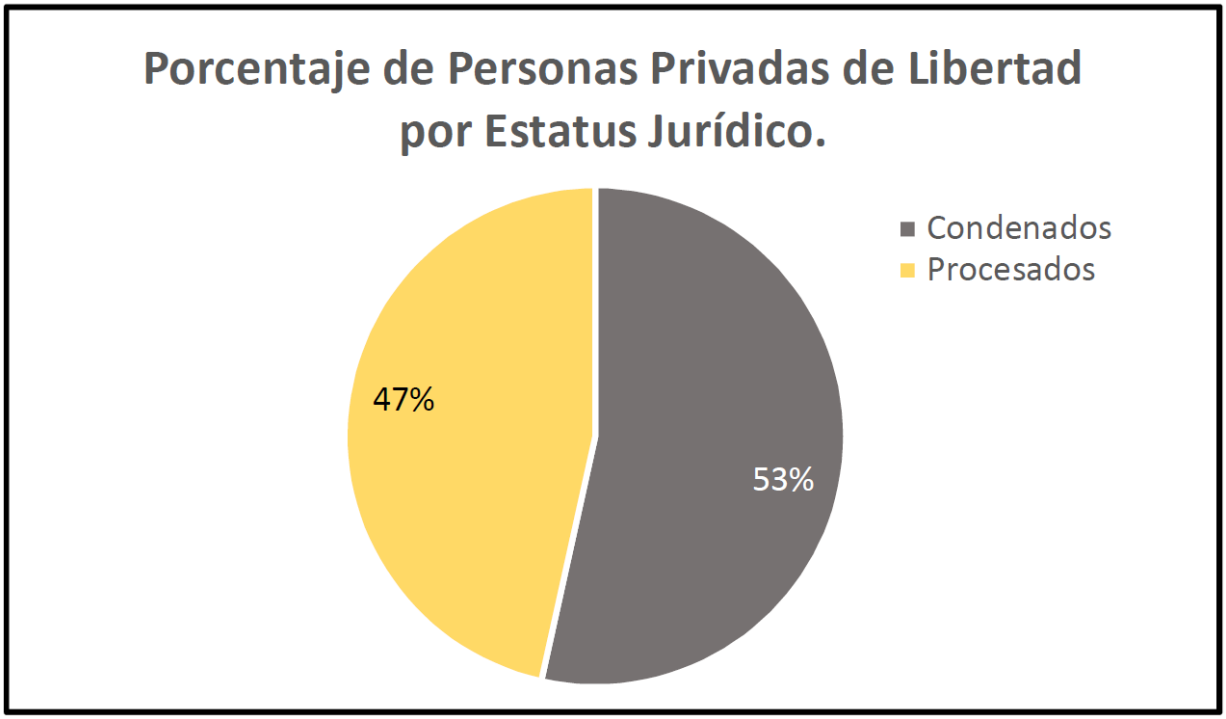
Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2019)

Se ha indicado a lo largo de este estudio que uno de los puntos que genera conflictos interpersonales en cada individuo privado de libertad, es el no conocer cuál es su estatus jurídico, ya que gran porcentaje de los privados no ha sido condenado por parte del Órgano Judicial, por lo que no saben si serán o no condenados y cuál será el tiempo de la condena que deberán cumplir privados de libertad. Lo que se ha señalado guarda relación con el principio del debido proceso legal, el cual se encuentra consagrado en la Constitución Pólitica, en su artículo 32, también se estableció en el segundo párrafo del Principio V, de los Principios y Buenas Prácticas

sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas, la cual fue adoptada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), durante el 131° período ordinario de sesiones, celebrado del 3 al 14 de marzo de 2008 (Humanos, 2020) y señala lo siguiente:

> "**Principio V**
>
> Debido proceso legal
>
> Las personas privadas de libertad... Tendrán derecho a ser oídas y juzgadas con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez, autoridad u otro funcionario autorizado por la ley para ejercer funciones judiciales, o a ser puestas en libertad, sin perjuicio de que continúe el proceso; ..."

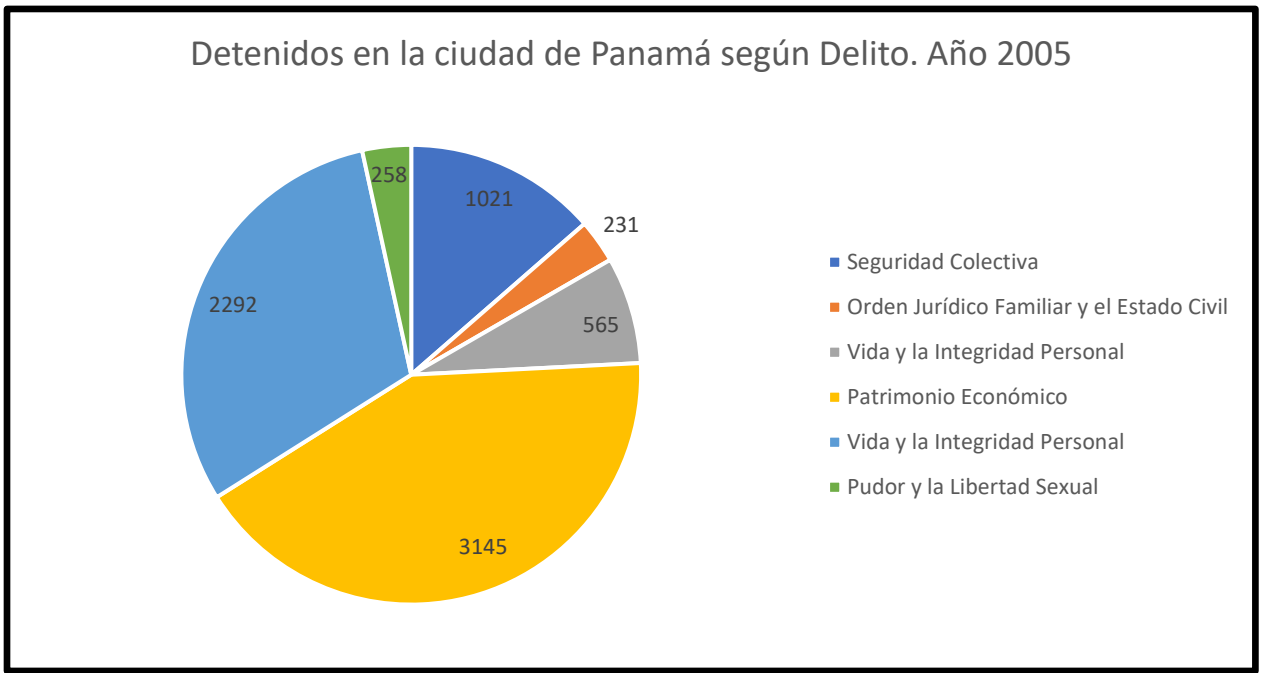
Gráfico 8. Porcentaje de Personas Privadas de Libertad por Estatus Jurídico



Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2019)

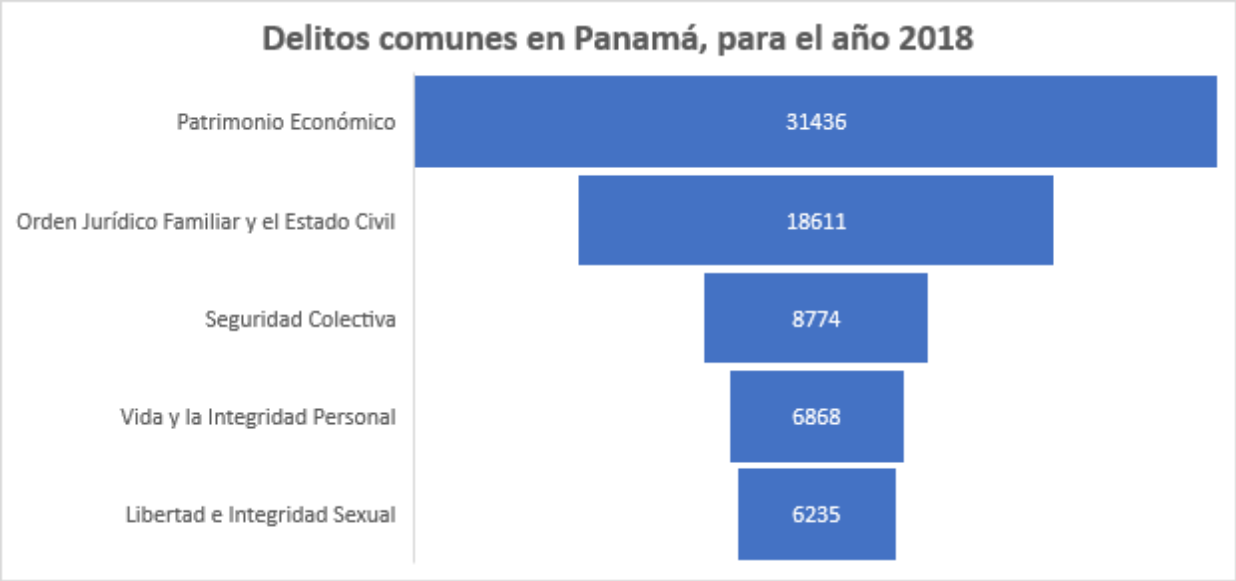
Según datos recolectados en el Centro Penitenciario La Joya, el perfil mayoritario de la población penitenciaria está representado por personas que vivieron en ambientes deprimidos, con una escasa formación en valores y que no son profesionales, debido a que no terminaron los estudios secundarios, mucho menos universitarios, tampoco cuentan con habilidades sociales. Es importante indicar que un porcentaje mínimo de los privados son analfabetas, también existe en el CP un alto número de reclusos extranjeros y un gran porcentaje de drogodependientes. Respecto a los delitos mayormente cometidos en la ciudad de Panamá, se debe indicar que la estadística de los delitos con mayor incidencia para el año 2005 fueron: los delitos Contra el Patrimonio Económico; Contra la Vida y la Integridad Personal y los delitos Contra la Seguridad Colectiva, el de mayor condena, los delitos relacionados con drogas.

Gráfico 9. Estadística de los principales delitos cometidos para el año 2005 en la ciudad de Panamá



Fuente: Gráfico de elaboración propia. (Censos, 2021)

Gráfico 10. Estadística de los principales delitos cometidos para el año 2018 en la ciudad de Panamá



Fuente: Gráfico de elaboración propia. (Criminal, 2017-2018)

Capítulo IV. Mediación Penitenciaria.

4.1 Qué es la Mediación Penitenciaria y qué es la Mediación Penal.

4.1.1 Mediación Penitenciaria.

En la vida cotidiana son muchas las actuaciones del ser humano en las que tiene lugar la aplicación de la mediación con la finalidad de resolver diferencia en los puntos de vista de diferentes individuos. Sin duda alguna, la mediación tiene cabida en todos los momentos de la vida del hombre, lo cual incluye los procedimientos penales, antes, durante y en la fase de ejecución de la pena dentro de los centros penitenciarios. A la administración penitenciaria le ha sido dotado de una serie de herramientas para resolver los conflictos derivados entre los privados de libertad que surgen de la convivencia dentro de los centros, así como también los problemas que se presenten con sus familiares y hasta las contrariedades que surgen entre los administrativos de los CP y los internos.

El sistema penitenciario en Panamá se ha caracterizado por dar respuesta a los conflictos surgidos entre los privados de libertad, y entre ellos y la administración penitenciaria, a través de la aplicación de sanciones disciplinarias. Como estoy indicando, tradicionalmente el modelo seguido en derecho penal y dentro del ámbito penitenciario, ha sido la aplicación del modelo punitivo, ese rigor punitivo para la sociedad significa una venganza social, castigar a la persona por el delito cometido, sobre todo, endurecer las leyes, mediante el correspondiente aumento de las sanciones para cada delito; sin embargo, ese modelo punitivo no da respuesta a las necesidades de la sociedad ni mucho menos a la administración penitenciaria. Pero son muchos y diversos los métodos que podemos utilizar para resolver los conflictos de forma pacífica.

Cuando se habla de la mediación penitenciaria debo indicar que no es más que un método pacífico de resolución de conflictos aplicado entre los privados de libertad, que tiene como base el diálogo entre los internos y el respeto de la dignidad humana, que permite a las partes asumir la responsabilidad de la conducta negativa o violenta que tuvieron en un momento determinado,

donde son protagonista del proceso que surge por no actuar de la forma debida dentro del CP y ser parte activa en la propia resolución pacífica de su conflicto. Según (Pastor Seller & Huertas Pérez, La mediación penitenciaria como método alternativo de resolución de conflcitos entre internos en el ámbito penitenciario, 2012) "El ambiente penitenciario, caracterizado entre otros por un insuficiente espacio vital de intimidad, introspección y reflexión sobre sentimientos y conductas, provoca: desconfianzas, dificultad de comunicación, relaciones "perversas" vs. interesadas; sentimientos adversos y conductas defensivas vs. ofensivas conflictivas".

Tal como ha sido indicado por algunos autores, un punto clave a considerar es el contexto social de los individuos a los cuales se les da la opción de aplicar la mediación a sus problemas. Es muy peculiar el entorno penitenciario, ya que el "anormal entorno de la cárcel tiene unas consecuencias somáticas, psicológicas y sociales sobre el individuo, … los internos no confían en la administración penitenciaria para ponen en su conocimiento la existencia de hechos que generen conflictos interpersonales por las posibles sanciones" (Mateu Peraire, 2017). Según lo indicado anteriormente, es más creíble para un interno que los problemas que se le presenten puedan ser resuelto por él mismo, sin la necesidad de la intervención de la administración, es allí donde entra la aplicación de la mediación penitenciaria.

Debe ser indicado que la mediación sigue unos pasos para alcanzar la resolución pacífica de los conflictos. La parte fundamental de la mediación es que las partes implicadas busquen la forma de cooperar y llegar a acuerdos ideales y positivo para cada uno, durante todo ese proceso serán acompañados de un mediador neutral e imparcial, quien tiene entre sus funciones crear un espacio seguro en el que las partes se comuniquen en igualdad de oportunidades y sientan que lo indicado en las sesiones es confidencial, lo cual hace que estén más seguros durante todas las sesiones correspondientes. Recordemos que una de las claves de la mediación es su voluntariedad, ya que quien participe en ella, debe estar de acuerdo y acudir voluntariamente a las sesiones.

Considerando el hecho que la mediación penitenciaria permite la creación de un espacio para ejercer los derechos de los privados de libertad, donde puedan resolver conflictos de forma democrática. La mediación permite recobrar la sensación de paz y de equilibrio emocional que existía antes que iniciará el conflicto, también les da a los internos una serie de destrezas que ayudará a los privados en su futura reinserción a la sociedad, lo cual es un gran valor añadido que acompaña a la mediación penitenciaria. La aplicación de la mediación en el CP La Joya hará reducir el número de sanciones disciplinarias que tendrán que ser aplicadas por los administrativos del centro y podrá ser utilizada en cualquier tipo de controversia que se suscite entre internos, con los familiares, los custodios, los administrativos y hasta las autoridades policiales.

> Ser responsable implica aceptar que se ha de responder, se han de asumir las consecuencias de los actos y tratar de reparar sus efectos dañinos. Lo que equivale a poner en juego la dimensión ética del ser humano y convertir a cada persona en re-conductora de su propia vida. (Mateu Peraire, 2017, p. 11)

4.1.2 Mediación Penal.

Corresponde indicar qué es la mediación penal y establecer cuál es su importancia en el derecho, por lo cual iniciaré señalando la condición de la víctima en el proceso. La víctima en el proceso penal no es escuchada adecuadamente, no se toman en cuenta los verdaderos intereses que tiene y no lo que la norma indica que se le debe dar, la víctima deberá esperar mucho tiempo para poder testificar contra su agresor; a la víctima el Estado no la toma en cuenta al momento de condenar al acusado ni sabe si le fue resarcido el daño ocasionado. Las actuaciones del Estado se hacen conforme a la norma, pues el Estado privilegia el mal llamado bien jurídico protegido. La conducta punible no se cometió en contra del Estado, sino que fue vulnerado la integridad física y moral de un individuo en particular, que forma parte de dicho Estado. En muchas ocasiones la pena privativa de libertad origina un sufrimiento más profundo que el causado por la misma conducta punible.

Como es conocido, en cualquier parte del mundo el sistema penal que se está aplicando es la justicia retributiva. Esta tiene como base el castigo a aquellas personas que infringen las normas, teniendo como consecuencia un exceso de judicialización, hacinamientos carcelarios, y una de las consecuencias principales, no se le da al delincuente la posibilidad de asumir las consecuencias de los actos delictivos que cometió. Toda gira entorno a la pena privativa de libertad impuesta, al aumento de penas y a la pérdida de confianza en los sistemas de justicia, porque se observa la gran cantidad de reincidencia penitenciaria, la cual es un indicador que marca el impacto que la pena privativa de libertad tiene en el proceso de resocialización.

En el ámbito penal la aplicación de las sesiones de mediación están respaldadas en la incapacidad del sistema para responder a las víctimas, hacerlas sentir parte importante en el proceso, evitando así una victimización secundaria, ya que la mediación permite que la víctima sea escuchada por el victimario, sepa cuál es su sentir luego de la ocurrencia de los hechos y logre ser resarcida, lo cual no siempre significa que dicho resarcimiento debe ser de manera económica, pues hubo un caso de una señora mayor que lo único que quería, era que el delincuente que le arrebató su bolso y la empujó le pidiera perdón (Gómez Bermúdez & Coco Gutiérrez, 2012, pág. 14). Indicaron acerca de la mediación (Daza González, Roa Sánchez, Prada Montaña, Barrera Camero, & López, 2014, pág. 196), lo siguiente:

> Es un procedimiento consensual, confidencial a través del cual las partes con la ayuda de un facilitador neutral entrenado en resolución de conflictos, interviene para que las partes puedan discutir sus puntos de vista y buscar una solución conjunta al conflicto.

Al considerarse la medición penal, esta entra como un camino diferente a seguir que favorece la relación armónica entre el agresor y la víctima, y tiene como fin que ambos se encuentren satisfechos al concluir el proceso. Como se ha indicado en el presente estudio la mediación es un mecanismo no adversarial, donde un tercero neutral, participa en una negociación asistida para que las partes consigan un arreglo que satisfaga sus intereses más íntimos. La mediación

penal proporciona la ocasión para que el daño de la víctima pueda ser reparado, restituyéndolo total o parcialmente, de modo que el objetivo principal de la mediación en el ámbito penal es el restablecimiento de las relaciones interpersonales mediante una comunicación efectiva.

Es importante señalar que la mediación penal está ubicada dentro del marco de la justicia restaurativa, por esta razón pone como foco de atención las necesidades de la o las víctimas y de quién o quiénes son los autores del delito. Se observa que la finalidad de la justicia restaurativa es reparar el tejido social que fue quebrantado por el delito cometido. Luego de lo indicado haremos alusión a lo manifestado en el artículo, La Mediación como Mecanismo de Justicia Restaurativa, donde se establece que "la mediación penal es un mecanismo de justicia restaurativa por medio del cual un tercero neutral (mediador), conforme al manual expedido por la Fiscalía, permite el intercambio de opiniones entre la víctima y el victimario" (Márquez Cárdenas, 2012, pág. 150). En la de mediación penal, la víctima y el victimario, podrán auto componer el conflicto, y llegar a un acuerdo común entre ellos, para la reparación de los daños. Recordando siempre que el perdón y el diálogo son las formas más adecuadas y cómodas; para obtener la satisfacción de sus intereses.

4.2 Diferencia entre la Mediación Penal y la Mediación Penitenciaria.

Tabla 3. Diferencias entre Mediación Penal y Mediación Penitenciaria

Mediación Penal	Mediación Penitenciaria
• En la República de Panamá, se encuentra consagrado en los artículos 207 al 211 del Código Procesal Penal.	• No está reglamentada, ni se aplica en ningún Centro Penitenciario en Panamá.
• Los participantes son el acusado en un proceso penal y la víctima del delito.	• Las partes pueden ser: dos privados de libertad y un privado y los administradores de los Centro Penitenciarios, siempre la víctima y el victimario.

• Debe hacerse la solicitud antes de la apertura del juicio.	• Puede iniciar en cualquier momento durante el cumplimiento de su condena.
• Las partes pueden solicitar al Fiscal o al Juez de Garantía, la derivación del conflicto penal a los Centros Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial o del Ministerio Público o a los Centros de Mediación privados legalmente reconocidos.	• Las partes deberán acudir de forma voluntaria ante los mediadores seleccionados para resolver su conflicto.
• Finalizada la sesión de mediación, el centro remite el resultado de la sesión: Si hay acuerdo → Suspenden por un año el proceso, para que puedan cumplir el acuerdo No hay acuerdo → Continúan con el proceso penal	• La sesión finaliza cuando se firma el Acta, pero posteriormente se da un seguimiento para verificar si se pacificaron las relaciones interpersonales entre las partes y observar si hay una mejor convivencia dentro del pabellón.

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Habilidades Básicas del Mediador y las habilidades específicas que requiere el Mediador dentro del Centro Penitenciario.

Como ya se indicó, el conflicto es algo natural, que pasa habitualmente en cualquier entorno donde nos manejemos, como en la residencia o el trabajo. Los problemas surgen cuando hay diferencia en las formas de pensar de los individuos, ya que no hay dos hombres que piensen igual y cuando surgen fricciones que no podemos controlar y entren en juego las personalidades

de cada uno, siendo las partes poco cooperadoras, teniendo inconvenientes con la autoridad o cuando se muestra una clara incapacidad para seguir las normas. Es allí donde surge un conflicto, el cual puede poner de relieve el papel que desempeña cada persona, hacer que se liberen las emociones reprimidas, además podría exhortar a las partes para que aumenten su potencial y demuestren las nuevas habilidades adquiridas.

Lo que implica hacer frente a una situación de conflicto utilizando la inteligencia emocional, la cual es definida según (Goleman, Inteligencia Emocional, 2009, págs. 48-49) como: "La capacidad de comprender las emociones y conducirlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, para producir mejores resultados", como Goleman manifiesta debe ser armonizado la cabeza y el corazón para conseguir tener resultados positivos en nuestro comportamiento a la hora de actuar durante una situación de estrés. La mejor alternativa al estar molesto debe ser retirarse, alejarse de la situación y relajarse, así logrará calmar el enfado y ver lo ocurrido desde una perspectiva neutral.

Ahora corresponde entrar a las habilidades fundamentales que debe tener un mediador y, entre esas habilidades ubicamos en primer lugar, tener una escucha activa, lo cual consiste en poder concentrarse durante la comunicación en la persona que habla y poder transmitir lo escuchado, con la finalidad de corroborar que ha entendido y podrá difundir el mensaje adquirido. Cuando se permite escuchar conscientemente al otro, le permite que pueda "descargar su malestar, dolor o preocupaciones" (Liemann Hernández, 2010, págs. 133-134). Cuando se escucha, según Liemann, implica comprensión e interpretación, ya que cuando se pasa del fenómeno del oír al de escuchar, implica que interpretemos lo que fue manifestado, por lo cual se tomará en cuenta lo que dice y los movimientos corporales que hace la persona con la que conversas.

Es indispensable indicar que nadie nace con la habilidad de tener una escucha activa, ya que la misma puede ser adquirida y posteriormente desarrollada con la práctica diaria al momento de tener una comunicación con otro ser humano. Es una habilidad difícil de dominar, debido a que requiere que la persona sea paciente y ponga su conciencia plena en lo ocurrido en ese momento,

esto no quiere decir que se debe oír a la otra persona, sino que se debe estar concentrado en el mensaje que el otro individuo trata de comunicarle. Para lograr esta habilidad, debe esforzar las capacidades cognitiva y empática, esto implica que debe estar pendiente de lo expresado, de los sentimientos, ideas o pensamientos que afloran, lo que desea expresar quien trasmite el mensaje.

Como segundo punto, es importante indicar que quien escucha activamente debe ser empático, lo que significa ponerse en el lugar del otro, comprender los sentimientos y emociones que esa persona tenga y que la actuación que dé sea racional y muy objetiva. El individuo que presenta una escucha activa mantendrá el contacto visual durante toda la conversación, lo cual demuestra que se está recibiendo bien el mensaje. También deberá mantener una sonrisa ligera que motive al emisor a seguir hablando, se mantendrá siempre atento a la conversación, sin permitir que nada lo distraiga. Podrá parafrasear lo indicado por quien conversa con él, pudiendo demostrar que entendió de manera clara lo señalado, igualmente resumir lo comunicado por el hablante y hacer preguntas para clarificar el mensaje.

Al hablar de empatía debo citar a Anna Fernández quien manifestó "somos empáticos cuando ni más ni menos elegimos ser humanos, y somos humanos cuando desarrollamos la empatía con nosotros y los otros, el mundo, la vida y el planeta Tierra" (Fernández Poncela, 2014). La empatía hace que una tercera persona ayude a que quienes están en conflicto sintonicen emocionalmente y puedan comprender lo que el otro siente durante todo el proceso, lo cual permite que se pueda dar una transferencia en los estados de ánimo de los participantes, siendo esto positivo durante las sesiones. El mediador debe crear sintonía entre las personas que van a comunicarse, para establecer un clima de confianza y cooperación mutua que permita evitar malentendidos y así sostener una comunicación sana.

Como tercera habilidad del mediador tenemos, el ser asertivo, que como fue indicado por Riso (Naranjo Pereira M. L., 2008, pág. 3), no es más que una conducta que permite a la persona expresar adecuadamente su oposición y afecto de acuerdo con sus intereses y objetivos; pero respetando los derechos de las otras personas y que se alcance la meta propuesta. La asertividad

permite al mediador expresar sentimientos de una manera abierta sin herir la sensibilidad de otras personas, reconoce sus necesidades, incluso la necesidad de los demás y las hace saber con claridad, indica los pensamientos u opiniones a las partes del proceso (ya sean positivos o negativos), en el momento oportuno, de forma eficaz, pero respetando siempre, los derechos de los demás.

La conducta asertiva permite al mediador ir captando los pequeños gestos que delatan el comportamiento de la otra persona, lo que puede hacer a través de una observación clara y precisa de las partes. El mediador es libre de manifestar sus pensamientos durante las sesiones, siempre debe expresarse de manera sincera y clara con las partes, en todo momento deberá ser proactivo y luchar para alcanzar los objetivos que planificó al momento de conocer a las partes del proceso. El estado de ánimo, las fortalezas y necesidades del individuo están ligadas con la personalidad del mediador y si puede actuar en un momento dado con asertividad, por lo cual es fundamental el entrenamiento en desarrollo social y la capacidad de conocerse internamente, para que cuando no se sienta capaz de actuar, lo acepte, aprenda de la experiencia y tome las medidas pertinentes.

La cuarta habilidad que debe reunir un mediador es la disciplina, pues un mediador de conflictos deberá en todo momento ser profesional, conocer a qué se enfrenta y tener la disciplina necesaria para conocerse así mismo, saber cuáles son las horas del día en la que es más productivo, para que dependiendo de la complejidad de las sesiones que debe tratar, pueda determinar cuáles verá qué día y a qué hora cada sesión. El mediador debe saber qué temas podrían afectar su imparcialidad, ya que es fundamental que durante las sesiones no esté inclinado en favor o en contra de una de las partes, si considera que algo como esto puede pasar debe tomar medidas. También debe saber qué temas o comportamientos podrían agotar su paciencia, pues en el caso de la mediación penal está tratando con personas con falta de valores y descontrol en sus emociones.

El mediador contantemente debe prepararse para poder ir superando cualquier dificultad que se le presente en el camino; pero hasta tanto no logre superarla, deberá mantenerse alerta y con los deseos de cambiar las actitudes negativas que pueden no beneficiarle en las sesiones. El mediador debe anticiparse a situaciones que le sean comprometedoras o simplemente debe ser consciente y saber cuándo debe pedir ayuda de otros compañeros, en el momento adecuado para hacer frente a lo que le ha causado dificultades. Corresponde al mediador prestar especial cuidado al entorno, en cuanto al lugar donde se colocan las sillas, la cantidad de iluminación en la sala, ser atentos con las partes, por ejemplo, ofrecerles agua, establece una atmósfera más acogedora y ayuda a ganarse a las partes. Igualmente, es de suma importancia preparar las sesiones, lo que incluye conocer términos comunes, temas a tratar e intuir que podría echar atrás los avances logrados.

La quinta habilidad por considerar es la de ser observador, el mediador deberá estar alerta, siempre observar hasta el más mínimo detalle para poder recoger toda la información que le sea posible de cada sesión que le ayude a mantener en buen funcionamiento cada una de las sesiones que debe llevar a cabo. Esta habilidad está relacionada con la organización que no es más que la "combinación selectiva de los contenidos que ya habían sido previamente seleccionados, que puede dar lugar, por ejemplo, a relaciones de supra-ordenación y de subordinación." (Torreblanca Navarro & Rojas-Drummond, 2010, pág. 63). El tema de la subordinación deberá ser ampliamente conocido por un mediador penitenciario, pues dentro de las cárceles tenemos subcultural, donde uno es quien manda y otros simplemente obedecen.

Desde el primer momento en que el mediador ve a las partes debe estar muy atento en los gestos, miradas, palabras, sonidos o silencios, debe activar sus cinco sentidos, observando el mínimo detalle para comprender cómo se siente, los intervinientes ver cómo actúan y entender por qué lo hacen, escuchar atentamente qué dicen y cómo lo dicen, pequeños detalles que deben ser utilizados al máximo por el mediador, pues hasta un movimiento de ojos podría generar muchísima información de valor. El mediador es consiente que en la primera sesión las partes pueden estar nerviosas, les sea difícil expresar qué sienten, qué necesitan y qué desean que se

logre al finalizar las sesiones, pero siempre debe tener la certeza de que todo lo que observe le hará trabajar más eficientemente.

Como sexta habilidad tenemos la cercanía de los mediadores, ya que quienes prefieren resolver sus conflictos mediante una mediación son conscientes de que los jueces provocan temor, nerviosismo y hasta miedo, porque al entrar al área judicial se respira la incertidumbre y la litigiosidad, lo cual provoca temor por el sistema de justicia. Sin embargo, los mediadores son comprensivos, amables, escuchan a las partes, les hacen sentir que el proceso será sencillo, donde serán ellos quienes tendrán en todo momento el control de lo que vaya a suceder y de cómo terminará el conflicto, entendiéndose que el mediador es un colaborador del proceso, que les ayudará a resolver dudas y en todo momento será accesible poder contactarlo y conversar con él para solventar cualquier duda.

Recordando que, con el ámbito penitenciario lleno de desesperanza, ansiedad, depresión y otros tantos sentimientos negativos, la llegada del mediador desprendiendo positividad, generando un ambiente tranquilo, otorgando permanentemente un trato amable y amistoso, ayudará a que las partes se sientan en confianza y tomen su papel protagónico en las sesiones de mediación y estén más cómodos para expresarse, poder indicar lo que sienten y cómo quieren que se resuelva el conflicto. El mediador estará cerca de las partes, durante el tiempo que se requiera en las sesiones de mediación y las sesiones siempre deben practicarse en el espacio creado para tal fin, esto contribuirá con la seguridad y confianza de las partes hacia el mediador.

El ingenio del mediador es la séptima habilidad, la cual es fundamental para tener conocimiento en todo momento de qué necesitan realmente las partes. Un mediador ingenioso es una persona con la facultad y facilidad para idear rápidamente la solución a cualquier problema que se le presente. En un lugar donde se maneja un ambiente hostil diariamente es requerido que el mediador tenga más habilidades que los mediadores penales. Este mediador deberá iniciar la dinámica idónea para que las partes avancen hacia un acuerdo favorable o en caso de que no pueda avanzar con la mediación por cualquier circunstancia, deberá tener la pregunta adecuada

que muestre su creatividad y talento, ayudando así a descongestionar la situación y lograr la apertura de las partes.

Un buen mediador es como una institución robusta y talentosa, quien puede avanzar rápidamente, en el trascurso de las sesiones. En cualquier momento las cosas podrían cambiar repentinamente, encontrándose situaciones o reacciones que no tenían contempladas, que puede hacer que la sesión se torne estresante, que surjan momentos de tensión y es allí donde el mediador ingenioso enunciará un comentario que demuestre el lado gracioso de las cosas, sin salir de la formalidad que tiene establecida en las sesiones. El ingenio nace con la persona y forma parte de su personalidad, no se debe entender que por su ingenio no tiene problemas o de presentársele alguno lo resuelve fácilmente, más bien debe interpretarse como una persona que supera los obstáculos que se le presenten en el camino, de forma ágil y con la mejor actitud del mundo.

Como octava habilidad, debo manifestar que cualquier mediador sin importar el tipo de sesiones que realiza, como ya he indicado, deberá ser un buen comunicador, pues es de vital importancia en las relaciones sociales que al comunicar se eviten realizar juicios, se tenga la mejor disposición para escuchar, se mantenga la mente abierta y siempre deberá la persona que comunica, evitar juzgar sin tener los elementos que requiere para poder formar una opinión fuerte y robusta, de las cosas que observa. Según fue manifestado "en toda comunicación está presente una serie de elementos sin ellos no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta solo con hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial." (Goméz & Simón, 2016).

También se debe indicar que la comunicación "no se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo" (Goméz & Simón, 2016). Cuando eres buen comunicador inspiras más respeto, consigues que las personas confíen en ti y puedes lograr acuerdos de forma más rápida siendo siempre asertivo. Nunca debe olvidarse que, en el proceso de comunicación, la escucha

activa ocupa un lugar primordial, ya que para poder dar una respuesta asertiva debes ser consciente de todo lo que comunicó el emisor y al dar tu opinión se debe hacer de forma honesta, respetuosa y oportuna.

De noveno punto, debo manifestar que el mediador debe ser paciente. Recordemos que en un entorno penitenciario donde se vive la ansiedad a flor de piel, se requiere de la presencia de un mediador que no tenga apuro al escuchar a las partes, que les haga sentir su tranquilidad, otorgará a las partes la seguridad para que se den cuenta de lo que implica el conflicto en el que están. La paciencia ayuda a aliviar los inconvenientes y ser agradable en situaciones difíciles. La paciencia como cualidad implica saber con precisión cuándo actuar y en qué forma hacerlo, pues cuando una persona es impaciente su cuerpo se ve afectado a nivel mental, sobre todo, corporal, el mediador no puede darse el lujo de estar agitado, siempre debe mantenerse tranquilo y sin prisa.

Otras de las habilidades indispensables que debe tener el mediador es ser empático, lo que quiere decir que debe tener la capacidad para saber qué siente o piensa otra persona y poder ponerse en sus zapatos, para vivir en carne propia su sentir. El ser empático incluye poder mantener la atención durante todo el tiempo que las otras personas trasmiten sus ideas, estar consciente durante la conversación que podemos interpretar los hechos ocurridos; sin embargo, no se podrá interponer ideas o criterios antes las partes. La persona empática da igual importancia a los problemas propios que a los problemas de los otros. El mediador debe en todo momento entender lo que están sintiendo las partes, qué hay dentro de ellas y cómo pueden soltarlo de la mejor manera, con la finalidad que sea benéfico para la mediación.

Un mediador empático es atento y sabe cómo trasmitir ese beneficio a los demás, es una persona que siempre está dispuesta ayudar, pero son personas muy sensibles que se pueden sentir heridos con facilidad, por lo que deberán trabajar esta habilidad para utilizarla a su favor y nunca en su contra. Una persona empática es muy intuitiva, con regularidad hace caso a sus corazonadas, esto le beneficia, pues tiende a rodearse de positivismo y trasmite esa energía a las

partes que están con él durante el proceso. Ser empático con las partes no significa que se esté de acuerdo con lo que han dicho, sino que se está siempre escuchando sin juzgar a la persona, ni hace valoraciones de la información recibida.

Por último, pero no menos importante es la asertividad que debe acompañar en todo momento a un mediador penitenciario, quien deberá ser directo, claro, conciso y franco en cualquier comentario que emita durante las sesiones de mediación. Ser asertivo se encuentra relacionado a valores como la empatía, la honestidad, el respeto y la responsabilidad, entre otros. Se debe recordar que, de todas las habilidades mencionadas, se observa que se encuentran fuertemente relacionadas entre ellas y de eso no escapa la asertividad, ya que implica la generosidad y no se podría ser asertivo, sin ser una persona empática, sin ponerse en el lugar del otro, sobre todo, sin guardar respeto hacia uno mismo y hacia los demás.

El mediador asertivo es humilde, tiene coraje de defender lo que es él como persona, también tiene la valentía de dejar que los demás sean quienes verdaderamente son. El mediador asertivo se comunica adecuadamente, defiende sus derechos, sabe expresar sus opiniones, escucha a las partes, mantiene la calma y el equilibrio mental durante todas las sesiones y siempre realiza sugerencias a las partes de forma honesta, sin caer en ser una persona pasiva ni mucho menos agresiva, ya que es consciente que son las partes quienes deben escoger cómo van a poner fin a su conflicto, marcan las bases para seguir adecuadamente las sesiones; pero mandan un mensaje claro, amistoso y contundente, de cómo debe actuarse durante y después de cada sesión de mediación.

4.4 Ventajas y Límites de la Mediación Penitenciaria.

La mediación penitenciaria es un método de resolución pacífica de conflictos llevada a cabo entre privados de libertad, la cual tiene como base el diálogo entre las partes y el respeto de los derechos de los demás. La misma les permite a las partes asumir el compromiso de su conducta, igualmente el protagonismo del proceso y son ellos los más interesados en la resolución pacífica del conflicto (Pastor Seller & Huertas Pérez, 2014, pág. 199). Como todo mecanismo alternativo

tiene ventajas que serán plasmadas en el presente estudio, mantiene sus propios beneficios, también tiene sus límites que deben quedar claramente indicados para que todos puedan entender, si la mediación penitenciaria es el método que debe ser utilizado en el Centro Penitenciario La Joya, para la resolución alternativa de conflictos interpersonales entre internos que han sido recluidos en este lugar, así se confirmará la viabilidad y eficacia de la mediación en el entorno penitenciario.

4.4.1 Ventajas de la Mediación Penitenciaria.

De las investigaciones realizadas en el presente trabajo sobre los hechos que generan conflictos en las cárceles, los altos índices de violencia y hasta de cómo se regulan las sanciones que se aplican a los internos, da la apertura a verificar la conveniencia de la aplicación de los métodos alternos para la resolución de conflictos dentro de la cárcel La Joya en Panamá, como en cualquier otro centro penitenciario a nivel nacional en el que sea requerido, específicamente el método de la mediación penitenciaria. Como ha sido indicado, el sistema penitenciario frente a una falta disciplinaria de los privados de libertad solo ofrece sanciones, lo cual se ve representado como violencia hacia los internos, ya que de ninguna forma las sanciones disciplinarias aplicadas le son beneficiosas a los detenidos, más bien le quitan beneficios como, por ejemplo, el beneficio de ser evaluado y tener permiso de trabajo o de estudios, pues si tienen mal comportamiento le limita el progreso en grados o al cambio de fase que se logra de acuerdo a su buena conducta y tiempo de detención.

Es por esta razón que se requiere de la implementación de la mediación penitenciaria, para que exista una forma pacífica que ayude a evitar y a prevenir el conflicto. De esta manera se logra esquivar que las situaciones conflictivas prosperen dentro de los centros penitenciarios, reduciendo así la producción de violencia, el insipiente aumento de los conflictos dentro de los pabellones, sanciones disciplinarias que tienen que ver con el encierro o pérdida de beneficios, logrando con la implementación de la mediación penitenciaria, mejorar así los estándares de las prácticas penitenciarias que deben seguir los administradores de los centros penales. La OMS en

el informe mundial sobre la violencia y la salud (2002), indicó que se debe tomar la responsabilidad de las consecuencias de la violencia y brindar asistencia a las víctimas y castigo a los agresores; pero lo más importante, es invertir en la prevención de la violencia, implementando medidas que impidan que la misma llegue a producirse.

Haciendo un resumen de lo señalado en los dos párrafos anteriores, fueron manifestadas tres de las ventajas de la aplicación de la mediación dentro del centro penitenciario La Joya; una de ellas fue que la mediación busca prevenir el surgimiento de la violencia dentro de los centros penitenciario; la segunda es mitigar o erradicar los encuentros violentos que puede surgir entre los internos de los CP; y como tercera ventaja, se estableció que a través de la mediación, se evitará que le sean eliminados los beneficios que le habían sido otorgados a los privados de libertad, los cuales repercuten indirectamente en la familia del interno respecto a las visitas, o se dé la reducción en la posibilidad del detenido de progresar su grado. Ahora corresponde indicar el cuarto beneficios que pueden obtener de este método pacífico de resolver conflictos; ese se debe a que las partes aprendan a escucharse y que se pongan en el lugar del otro.

Saber escuchar es fundamental para resolver conflictos, sobre todo, si utilizara un método alterno para resolver la controversia. La persona que sabe escuchar genera confianza y respeto en el emisor, hace más productivo al individuo, ya que gesta nuevas ideas a las partes para la solución pacífica y creativa del conflicto presente, de los futuros conflictos. El saber escuchar de forma atenta favorece la calma tanto para el emisor como para el receptor del mensaje que se esté dando y ayuda a limitar los errores que puedan suscitarse durante el diálogo, pues quien escucha atentamente, no debe estar en dos cosas a la vez y la atención es algo imprescindible. Escuchar atentamente y entender el mensaje trasmite al interlocutor respeto y confianza, debido a que se le da la certeza de que el mensaje dado fue recibido y entendido en su totalidad.

Otro beneficio que se encuentra muy relacionado con las variables de esta tesis es que la mediación podrá disminuir los niveles de ansiedad y tensión que generan las conductas violentas y los pensamientos depresivos y violentos que tienen los privados de libertad. La ansiedad es esa

sensación que sobreviene durante o después de haber tenido un día particularmente difícil, donde no se logra saber cuál fue su causa, pues no tienen una causa específica. Normalmente vemos que se encuentra ligada al estrés o al pensar en cosas que podrían suceder en el futuro cercano. También se habla que la mediación menguaría, los pensamientos depresivos o violentos que tiene el privado de libertad, los cuales surgen de forma automática tienen una visión negativa y distorsionada de uno mismo, del mundo y de las demás personas, centrándose solo en aspectos negativos de la vida.

Otra ventaja de la aplicación de la mediación intramuros es que cuando se utiliza no habría perdedores, se rompería las rutinas adversariales que dominan las cárceles, donde lo normal de un conflicto es que siempre habrá ganadores y siempre existirán perdedores. Al utilizar acuerdos entre las partes, ambos ganan, pues la ventaja de las sesiones es que solo habría triunfadores, debido a que se toma en cuenta lo que desean las partes, cada uno expone su punto de vista y se evalúa la solución que más convenga a los intereses de cada uno, permitiendo restablecer la armonía social y mantener las relaciones entre las partes que tuvieron diferencias. En la mediación los conflictos se resuelven a través de un clima de cooperación entre los intervinientes, buscando una solución armónica de las controversias, con la finalidad de que todos tengan un beneficio del proceso.

Es importante señalar que la mediación es un espacio donde se abre la posibilidad para que las personas detenidas recuperen su dignidad humana, que en muchas ocasiones se pierde con el surgimiento del conflicto dentro de una celda o un pabellón carcelario. Las sesiones de mediación permiten que las partes tomen nuevamente el control de sus vidas y se involucren en el proceso, dando nuevas ideas, negociando con otra persona para resolver el problema que surgió entre ellos, con el fin de que ambos tomen una decisión personal y autónoma respecto al conflicto. Durante la mediación las partes estarán cara a cara haciendo frente a sus diferencias interpersonales y expresando libremente su versión de los hechos. Es necesario tomar en cuenta la dignidad del ser humano, pues es base de la propagación de la cultura de paz dentro del centro carcelario.

En la mediación el diálogo es la mejor herramienta para entrar a resolver los problemas, ya que, frente a una relación interpersonal conflictiva, dialogar y lograr llegar a consensos, contribuye a solucionar temas que afectan individualmente a los privados, como a la subcultura social que tienen establecida dentro de cada pabellón. El diálogo ayuda a que la convivencia en lugares reducidos tenga como base ciertas reglas y un orden preestablecido que sea aceptado por la mayoría de los privados, parámetros que fueron consensuados a través del diálogo, el cual permite ver cuáles son los errores para no cometerlos, llamando a la reflexión y al cambio de conducta. De lo expuesto, podemos concluir que la utilización de la mediación penitenciaria fomenta la preparación de los privados de libertad para vivir en libertad.

Una de las principales ventajas de la aplicación del mecanismo de mediación en los centros penitenciarios es que permitiría mejorar la convivencia intramuros, pues incluye la cultura de paz a través del diálogo entre los internos logrando así un ambiente menos tenso entre los detenidos, y mediante el diálogo se podrá resolver anticipadamente los conflictos, siempre de forma consensuada y pacífica. De lo expuesto, se entiende que la mediación permite al victimario reflexionar y ser responsable de su conducta, tomando conciencia de la gravedad del daño que provocó. Los centros penitenciarios son los espacios que en mayor medida necesitan dar lugar al diálogo abierto de uno en uno, generando auto responsabilidad de cada sujeto parte del problema.

4.4.2 Límites de la Mediación Penitenciaria.

Se debe tener presente que la intervención de una tercera persona para llegar a un acuerdo en un proceso de mediación no siempre conlleva la consecución de un acuerdo. Cuando hablamos de los límites de la mediación se debe hacer alusión a que la intervención de una persona adicional a las partes interesadas podría generar problemas que no son reconocidos por los mediadores. Se debe entender cuál es el contexto donde quiera ser aplicada la mediación, para así poder indicar cuáles son los límites que pueden surgir. Sin embargo, autores han tocado dicho

tema y se mencionarán los límites que manifestaron (Aréchaga, Patricia; Brandoni, Florencia; Finkelstein, Andrea, 2004, pág. 46).

Como indiqué en el párrafo anterior, una dificultad en cuanto a la aplicación de la mediación es la intervención de una tercera persona en el proceso, dicho de otro modo, esa persona, o sea, el mediador, podría romper la estabilidad de lo que había sido planteado por las partes. Recordando que en una controversia de por sí ya es muy difícil tener que hablar con tu contrincante, por lo cual, en un principio, resulta más estresante para las partes tener que conversar con una tercera persona a la que acaban de conocer. No obstante, se debe indicar que la intervención del tercero es una de las razones, por la cual se consideran los métodos alternos de resolución de conflictos tan exitosos, ya que puede controlar la comunicación entre las partes, garantizando que cada uno comprenda cuál es el pensar de la otra persona.

Una desventaja muy importante en la aplicación de la mediación dentro de los centros penitenciario podría surgir si los administradores de los centros imponen resistencia en la implementación de este tipo de mecanismo, pues podrían considerar que el arreglar los conflictos de forma pacífica entre los privados de libertad les quitará poder para ejercer las facultades que les otorga el Decreto Ejecutivo No. 393 de 25 de julio de 2005. Por tal razón, es fundamental que al momento de realizar el proyecto de mediación para que sea aplicado en el Centro Penitenciario La Joya, provincia de Panamá, se introduzca la actuación conjunta de los afectados, los mediadores y el personal del Sistema Penitenciario.

Se debe recordar que hay posibilidades de que las partes no lleguen a un acuerdo durante las sesiones de mediación, ya que con regularidad para llegar a convenios las partes deben estar motivadas a realizarlo, deben tener conocimiento de qué es la mediación y cuáles son los beneficios que podrían obtener utilizando este mecanismo. El mediador debe ser buen comunicador, saber dialogar, ganarse a las personas, ser responsable, deberá tener una conducta lo más intachable posible, pues así se ganará la confianza de los intervinientes, también logrará bajar el nivel del conflicto y conseguir que las partes puedan llegar a acuerdos. El fracaso en la

mediación traería aparejado como consecuencia negativa, que la mediación por sí misma, no podría detener el ejercicio de la violencia o impedir los conflictos, amenazas y rivalidades entre los privados de libertad.

Otro límite que puede ser mencionado durante el proceso de mediación, el cual se presenta como un desafío para el mediador, es cambiar la conducta violenta del agresor, lo cual es difícil de lograr tomando en cuenta las personalidades y el ambiente que rodea a una persona dentro de un centro penitenciario. También se debe tomar en cuenta que las conductas violentas han sido incorporadas desde hace muchos años como una forma de vida totalmente normal dentro de las cárceles. Debe existir un reglamento donde quede establecido en qué casos podrá ser aplicada la mediación, qué comportamientos deberán tener las partes, entre otras. Cada mediador debe enseñar las reglas que impondrá para mantener un ambiente de paz y siempre debe tener bajo la manga, comentarios saludables que permitan disminuir el nivel de tensión que hay en el ambiente.

Además, hay puntos fundamentales a considerar, como la nula voluntad política en el fomento del diálogo como un valor social, en Panamá desde hace más de 20 años se reguló el arbitraje, la conciliación y la mediación en la república, ley que ha sido implementada y tiene aplicación; no obstante, en los centros penitenciarios no ha sido aplicada la mediación, como una forma de disminuir la violencia que se da en los CP, es importante indicar que la aplicación de los MARC en los centros penitenciarios no puede dejarse al arbitrio de la dependencia política, porque en la mayor parte, se ha concluido que las cárceles son recintos para encerrar a delincuentes y olvidarse de ellos. Se requiere de personas interesadas en hacer cambios de comportamiento en estos seres y así lograr, con compromiso y trabajo, disminuir el nivel de peligrosidad en un centro penitenciario.

Durante el proceso se le permite al mediador verificar si observa algún límite antes o durante la sesión de mediación, lo que permitirá pensar las posibles estrategias para poder superar el límite o vacío encontrado, observando así, sí podrá ser superado y, en caso contrario, verificar si la

mediación es el procedimiento adecuado para ese conflicto o deberían recorrerse otros caminos, pues es responsabilidad del mediador conocer los límites y aconsejar otros mecanismos alternativo, cuando se logre observar que la herramienta no es adecuada. Con este comentario no se pretende disminuir la importancia del mecanismo, sino ponerlo en el lugar que corresponde para así no dar falsas expectativas de lo que la mediación podría conseguir a las partes.

La importancia de tener en cuenta los límites previamente señalados es de utilidad al momento de evaluar la posibilidad de llevar a cabo una mediación y que la misma pueda ser concretada. De la misma manera, colaborar para proponer las líneas de trabajo que se llevarán a cabo en cada sesión, estudiar las posibles intervenciones que deban hacerse entre las partes cuando estén ante un conflicto, el razonar diversos escenarios en donde se vean superados los problemas, de los cuales ha formado parte, no rebasa las diferencias de ideas. También es importante que las partes reflexionen con respecto a, si el interés punitivo responde a los verdaderos intereses que tienen, o si es el momento adecuado para intentar la mediación. Las situaciones de las cárceles indican que la prisión actual funciona más como un dispositivo de control social y de represión que como mecanismo reeducador, resocializador y reintegrador a la vida en sociedad.

4.5 Característica de la Mediación Penitenciaria.

Después, de haber indicado el significado de la medición penal, de la mediación penitenciaria, igualmente las diferencias entre ambas, las ventajas y desventajas, corresponde indicar que al ultimar con la idea que el conflicto es natural e inevitable, deben ser aprovechados los métodos alternativos para la gestión de los conflictos interpersonales y lograr mitigar los problemas. Con el paso del tiempo se está asentando en la sociedad la importancia de educar en valores de paz, enseñar desde la escuela la resolución pacífica y no violenta del conflicto para que sirva como herramienta para prevenir la violencia de cualquier tipo. Ahora corresponde indicar de las características generales de la mediación, las que se aplican en la mediación penitenciaria.

4.5.1 Voluntariedad.

La voluntariedad demuestra la intención que tiene el individuo para resolver una controversia y de cómo resolverlo. En la mediación las partes son quienes deciden si desean iniciar el proceso y cuando quieran tienen la oportunidad de retirarse del proceso. Según fue indicado por Tarud "como aquel que dispone que todos cuantos intervengan en un proceso de mediación deben tener la libertad más absoluta para decidir si quieren ser o no partes de él" (Tarud Aravena, 2013). De igual forma, Beatriz Martínez de Murguía, indicó que el éxito de la aplicación de la mediación depende de que las partes participen voluntariamente, su obligatoriedad por parte de alguna autoridad reducirá su eficacia.

El principio de la voluntariedad garantiza la libertad de las partes en participar en las sesiones de mediación, el proceso se basa en la buena fe del mediador y de los intervinientes. No se debe olvidar que como en todos los procesos se deben ir superando fases en los cuales los intereses de las partes pueden ir cambiando, por lo que la voluntad inicial de las partes que recurran a un proceso de mediación puede ir variando, ya sea a favor de la aplicación de la mediación o abandonar el interés en continuar con el proceso. Tal como fue indicado "el proceso de mediación es totalmente voluntario y las partes deben aceptarlo por mera liberalidad. De igual forma, el acuerdo no puede ser forzado ni mucho menos perjudicial para alguna de ellas" (Clare González-Revilla, 2015, pág. 82)

4.5.2 Neutralidad e Imparcialidad.

La neutralidad e imparcialidad del mediador son principios básicos del proceso que debe poseer el mediador para resolver los conflictos. Lo que la palabra neutralidad significa que no es de uno ni de otro y por su parte la imparcialidad determina que se está "manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista expresados por ellos, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellos" (Cabrera Mercado & López, 2018, pág. 50). Es decir, en la mediación un tercero ayuda a las partes a comunicarse para conseguir poner

todos los temas encima de la mesa y de ahí deben salir las soluciones a sus disputas; pero ese tercero no tiene relación con ninguna de las partes, debe ser imparcial y neutral.

Se debe hacer la salvedad que imparcialidad y neutralidad no son términos sinónimos. La imparcialidad implica que no se inclina ni por unos ni por otros, lo que colabora a que ayude de forma objetiva a las partes, ellos no sentirán que el mediador da la razón a la otra parte o está a su favor. Por otro lado, la palabra neutral se indica cuando el mediador participa para ayudar con la comunicación, pero no impone una solución. Son las partes las que deben encontrar solución a sus problemas a través de la comunicación gracias a las técnicas utilizadas por el mediador. El mediador en ningún momento da ni quita la razón a ninguna de las partes y se encuentra dando otras propuestas para ser analizadas por ellas, aunque queda claro que las partes durante todo el proceso son los responsables de tomar la decisión más favorable para ellos. Esteban Loreto Raymundo indicó lo siguiente:

> La imparcialidad guarda una estrecha relación con la neutralidad del mediador junto con el de garantizar el principio de igualdad "manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista expresados por ellos, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellos" (Cabrera & López, 2018, p. 50) (Dª Loreto, 2019, pág. 40)

4.5.3 Confidencial.

En la mediación la confidencialidad no debe ser subestimada, pues es una herramienta esencial en el proceso, ya que al iniciar la sesión de mediación se les indica a las partes que todo lo que se diga, escriba, haga o escuche en la sesión, no será repetido fuera de ese lugar por el mediador ni por cualquiera de las partes, lo cual crea un ambiente tranquilo y permite colaboración entre ellos, por lo que surge la sinceridad en el proceso. Fue indicado por Ramos que la confidencialidad se logra cuando "todos los asistentes a las sesiones conjuntas o individuales

guardan absoluta reserva sobre lo ocurrido, escrito, dicho u oído y que su revelación está prohibida" (Arellano Hernández & Cabello Tijerino, 2015, págs. 233-247).

Durante el proceso el mediador insta a las partes para que generen ideas para solucionar de forma pacífica el conflicto generado. Pero la confidencialidad más que un principio legal tiene su fundamento en normas éticas y morales. Esta característica es propia de la mediación, pues crea seguridad, reserva y privacidad de lo que se haya señalado en la sesión. Un mediador debe emplear diversas técnicas para proteger la información durante el proceso de la mediación y concluida la sesión pregunta a las partes cuál de la información que fue proporcionada puede ser compartida y cuál debe mantenerse privada. Como parte de la confidencialidad se debe indicar que el mediador no permite que las partes hagan grabaciones de las sesiones.

4.5.4 Flexibilidad.

El proceso penal convencional a diferencia del proceso de mediación es un proceso totalmente cerrado y con formalidades estrictas, aunque la mediación es super flexible en cuanto a los plazos, la formas en que deben llevarse a cabo las entrevistas, la manera en la cual el mediador realiza los diálogos con las partes, como en la propia resolución del proceso. La mediación no tiene reglas, tampoco fases fijas, se deben seguir etapas, las cuales según los requerimientos que se tengan en un momento determinado el mediador puede ir variándolas de conformidad con las necesidades que se presenten durante cada sesión. Fue indicado por Clare que "Debido a las características sui generis de la mediación, esta presenta un procedimiento flexible, que se acomoda a las necesidades del mediador, de las partes y del contexto donde se desarrolla, que pueda variar según cada situación." (Clare González-Revilla, 2015, pág. 91)

La flexibilidad está ligada con la forma en que el mediador puede acomodar las etapas, las fases y los trabajos que llevará a cabo durante las sesiones con la finalidad de que las partes puedan llegar a acuerdos y solucionar de forma pacífica el o los problemas que hubieran surgido entre las partes. La flexibilidad le permite al mediador cambios por más complejo o denso que sea la dificultad entre las partes, la misma determina la posibilidad de poder ajustar las cargas del

problema, manejar y redireccionar las cosas con la finalidad de poder conseguir el objetivo de la mediación. La flexibilidad permite que realmente el mediador sea el piloto del proceso, donde está consiente que el plan que asignó al caso no es una camisa de fuerza, que puede ser variada.

4.5.5 Equidad.

Corresponde al mediador procurar que el acuerdo al que se llegue sea justo para ambas partes, lo que quiere decir que deben ser proporcional las pretensiones que le pretenden ser conseguidas a cada una de las partes que participan. Es fundamental que durante las sesiones de mediación el mediador se encargue de proporcionar condiciones de equilibrio entre las partes, o sea, obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios para los mediados. Esta característica permite a las partes involucradas estar en igualdad de condiciones, lo cual les ayuda a comunicarse y a buscar una solución donde ambas partes puedan satisfacer sus intereses. La equidad adapta las reglas y se caracteriza por el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho que tiene cada uno.

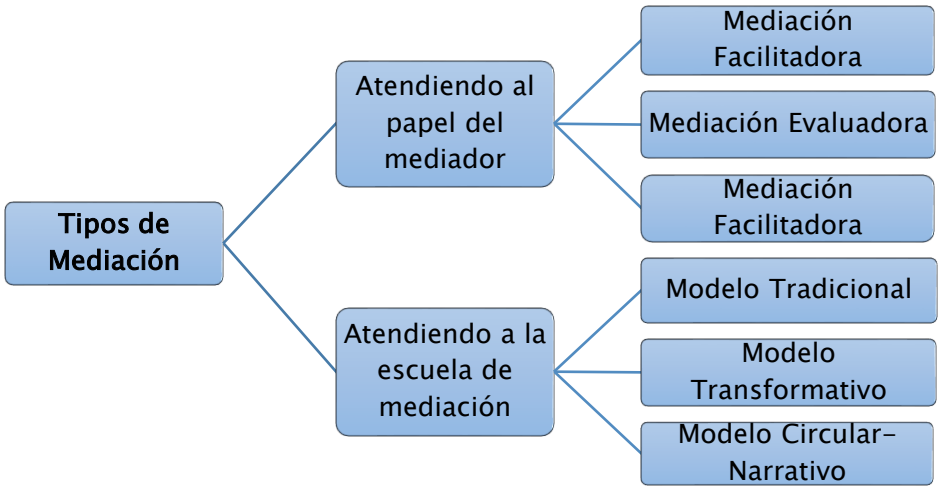
4.5.6 Honestidad.

Es fundamental que el mediador desde el principio reconozca sus capacidades, también es requerido que esté anuente de sus limitaciones, como de los intereses personales que tenga con respecto a las personas o los hechos que se estén suscitando durante el proceso de mediación. En caso de que el mediador piense que hay conflictos de intereses deberá excusarse y suspender su participación en las sesiones, incluso debe separase por falta de preparación para el proceso o no tener las aptitudes necesarias para sacar la mediación con éxito. El mediador tiene como responsabilidad analizar la información que se le proporcione del caso a mediar, esto debe realizarlo antes de aceptar cualquier caso de mediación y de allí sacar conclusión si es o no es apropiada su participación en un caso específico.

4.6 Tipos de Mediación en Panamá.

Los Métodos Alternos para la Resolución de Conflictos son una herramienta excelente, mediante la cual se puede fomentar esta manera de impartir justicia de forma sosegada, siempre que el procedimiento sea entendido como una vocación de servir a quienes más lo necesitan, por ejemplo, a los grupos vulnerables que han sido ingresados en el Sistema Penitenciario, por la infracción de una norma legalmente constituida. Con esta vocación de servicio en los centros penales como método de impartir justicia entre los privados de libertad, se podría restaurar la confianza que ha sido quebrantada por los administradores del sistema penitenciario y los privados de libertad; del mismo modo, entre los privados recluidos en el CP La Joya, y de esta forma, poder conseguir la paz que se ha perdido entre los internos. Los tipos de mediación a los cuales se hará alusión en este estudio serán mencionados a continuación.

Gráfico 11. Tipos de Mediación



Fuente: Elaboración propia.

4.6.1 Atendiendo al papel del mediador.

Se observa que tomando en cuenta el papel del mediador hay tres clasificaciones a considerar. Siempre deberá ser considerado que la mediación es un proceso sencillo, en cuanto a su finalidad para la búsqueda de una solución a una controversia específica, pero complejo respecto a que tan profesional y responsable deberá ser la actuación del mediador. Aunque, la mediación puede

y debe ser utilizada por las personas competentes de diferentes disciplinas y en especial por abogados, como recurso fundamental para lograr la misión de orientar al cliente de la forma en la cual puede solucionar una controversia; pero considerando que si no logran que sea resuelto, será apropiado que busquen un profesional entrenado en negociación en el área específica que se requiera por el tipo de conflicto, para que se resuelva la controversia mediante los métodos alternos, conservando el control del proceso y mantengan los principios éticos del mediador, que es fundamental en cualquier tipo de controversia.

4.6.1.1 Mediación Facilitadora: A diferencia de la mediación tradicional en la cual el facilitador fomenta que haya una negociación entre las partes que tienen un problema y con el apoyo del facilitador las partes consigan objetivos que se habían propuesto y en que los mediados puedan sentir que al llega a ese acuerdo, ambos han sido ganadores. Cuando se habla de la mediación facilitadora, es el tipo de mediación en la que el mediador escucha la negociación de las partes, pero desempeñando un papel pasivo, por lo cual no hace ningún tipo de recomendaciones, no emite opiniones de carácter subjetivo, y se reserva su opinión respecto a la disputa que surgió entre las partes. En este caso, corresponde al mediador asegurarse de que los mediados deduzcan por ellos mismos, las consecuencias de sus actos tomando en cuenta las terceras personas que pueden verse afectadas por la alianza propuesta entre ellos.

El punto de mayor atención para el mediador se encuentra centrado en que las partes logren un acuerdo satisfactorio, que surja de manera directa del deseo y la determinación de las partes. Es fundamental en este tipo de mediación que el facilitador utilice su característica de empatía para alcanzar que las partes inicien una comunicación clara que permita una conversación sobre los problemas y diferencia entre ellas, y puedan de manera pacífica llegar de forma armonizada a una mejor solución que no genere violencia. En este tipo de mediación son aplicadas diversas técnicas que tiene como finalidad el intercambio de ideas entre los mediados y de esa forma consigan el acuerdo que satisfaga todas sus pretensiones. El mediador facilitador ofrece a las partes una visión del futuro que se puede alcanzar con la consecución de un acuerdo pacífico.

4.6.1.2 Mediación Evaluadora: este tipo de mediación es muy distinto al anterior, ya que radica en la técnica de utilizar sesiones individuales y privadas con cada una de las partes, con la finalidad que el mediador obtenga la información necesaria requerida para poder evaluar la situación en la cual se encuentran las partes, el nivel del conflicto, las pretensiones de cada uno y así poder realizar propuestas con un mayor énfasis en las relaciones futuras, y que en el presente colabore para que los mediados lleguen a un acuerdo en el cual cada uno se sienta satisfecho. Este tipo de mediación ha sido denominado modelo directivo o modelo de Harvard, ya que la técnica empleada tiene como base dirigir las sesiones, evaluar la o las causas que dio origen al conflicto y la fuerza que tiene el argumento presentado por cada uno para, como ya se indicó, hacer una propuesta a las partes de cómo poder resolver los problemas que se le presentaron.

> En contra de la mediación empírica o facilitadora os "mediadores evaluadores" requieren conocimientos y estudios; así como ciertos autores consideran, incluso que los mediadores deben ser expertos en la materia que se ventila en el conflicto, porque se le concede la facultad de opinar y, en ocasiones, hasta evaluar las distintas opciones presentadas por las partes sumidas en un problema. (Clare González-Revilla, 2015, pág. 93)

Uno de los principios fundamentales que se utiliza en la mediación, es la voluntariedad de las partes, tanto para que se inicien en el proceso como para que logren un acuerdo conveniente para ambos. Pero en la mediación evaluadora está la necesidad de que el mediador sea experto en la materia controversial, porque en la aplicación de esta forma de mediar, las partes pueden perder lo que el proceso de la mediación debería garantizarles, que es la capacidad que tienen los mediados de tomar su propia decisión. No obstante, esta práctica ayuda a las partes a salir del impasse que solos no podrían, por lo que las sugerencias del mediador no están de más. Según Oscar J. Franco el tipo evaluador es utilizado en los "casos que ya están siendo litigados y el mediador es un profesional del derecho o un experto en la materia objeto de la disputa, quien

proactivamente, evalúa con las partes y sus abogados las vías más eficaces de resolver el problema" (Franco O., 2015).

4.6.1.3 Mediación Transformadora: Robert Bush Baruch y Joseph Folger, referentes de este modelo centrado en la evolución de las relaciones de los seres humanos mediante la comunicación, lo cual no tiene que ver con el acuerdo al que pudieran llegar las partes. Este modelo parte de dos hipótesis elementales, la primera es la independencia de las partes durante el proceso de mediación y la segunda es conseguir el poder del diálogo entre los mediados. En la mediación transformadora los mediados tienen el control del proceso y del contenido de este, ellos tienen su propia autodeterminación y el control absoluto durante las sesiones. El papel facilitador del mediador tiene como finalidad transformar las relaciones futuras de las partes en conflicto con el propósito de modificar la actitud violenta con la cual se manejan, para que ellas sean quienes controlen el proceso.

El mediador le reconoce a los mediados las capacidades que tienen para resolver el conflicto, también los exhorta a reconocer las necesidades, peticiones y los puntos de vista de la parte contraria. La mediación transformadora ansia que las partes no solo se beneficien de la mediación particular, además pretende que utilicen lo aprendido durante el proceso de mediación para las confrontaciones que le puedan surgir en el futuro. En este tipo de mediación no se tocan las fases del proceso, su duración o cualquier cosa que pueda frenar a las partes en su interacción, el mediador facilita en todo momento el diálogo, lo que permite que haya una conexión entre ellas y les permita tomar el control del conflicto y resolverlo sin mayores problemas. Según Clare (2015), el papel que desempeña el mediador es transformar las relaciones de las partes, para evitar futuras controversias, logrado a través de modificar actitudes, conductas y/o comportamientos, así se evitan divergencias futuras que pueden desembocar en conflictos ulteriores (p. 95).

En este tipo de mediación cuando se habla de la autodeterminación de las partes, se hace referencia al respeto hacia cada mediado, mantener una escucha activa durante el proceso, ser

humilde y tener autocontrol por parte del mediador. Debe ser considerado durante el proceso que desean las partes, con qué finalidad se presentaron al proceso de mediación y qué esperan del proceso. Si el deseo fundamental que los trajo a este tipo de mediación es transformar la interacción entre ellos y poder realizar una mejora en su comunicación, este sería el modelo de mediación a seguir. El modelo transformativo tiene como base la confianza en el hombre y sus capacidades. Se requiere del mediador capacitación y dar el tiempo necesario para que estos cambios se produzcan. La mediación puede iniciar en el lugar determinado para las sesiones, pero podría continuar su evolución en cualquier otro contexto sin la intervención del mediador, ya en ese punto se puede considerar la mediación y si eso es lo que las partes han querido, la mediación ha sido un éxito.

4.6.2 Atendiendo a la escuela de mediación.

El mediador dentro del proceso es una parte neutral que no puede tomar decisiones a nombre de las partes, siempre alienta a las partes a que mantengan una comunicación efectiva para que puedan descubrir los sentimientos y deseos de la parte contraria, alcancen a entender de forma clara y acertada el problema, lograr enumerar las posibles soluciones que ven para resolver la controversia, evaluar las opciones que tienen y dejar por escrito el consenso al que llegaron, también animar a los mediados para que en sus conversaciones se practique la cooperación y la justicia. El profesional mediador no es más que quien se encarga de ayudar a las partes implicadas en el enfrentamiento a buscar posibles alternativas que logren resolver el problema.

4.6.2.1 Modelo Tradicional – Lineal o de Harvard: este tipo de mediación tiene como base el principio de la comunicación lineal que no es más que, tener en cuenta que mientras ocurre un diálogo hay dos individuos, el remitente o emisor, quien proporciona la información o envía el mensaje y el otro, es el que escucha la información y la retiene en su mente, denominado también receptor u oyente, absorbe la información de forma pasiva y decodifica el mensaje, esta es la única función que le fue dada al receptor. En este modelo la función del mediador no es otra que ser un facilitador para que las partes logren un diálogo bilateral y efectivo, que puedan

comunicarse entre ellas logrando un acuerdo, tomando en cuenta la diferencia entre las partes y destacar sus semejanzas y valores, lo que no requiere que las partes tengan una buena relación. Tiene como objetivos lograr el acuerdo entre las partes y disminuir diferencias y aumentar las semejanzas entre ellos.

Este tipo de mediación está centrado en la parte verbal y se considera que es lineal, porque el conflicto tiene una causa específica, no se toma en cuenta cualquier otro hecho que pudo influir en ese conflicto. El modelo tradicional es a-contextual, a-histórico e intrapsíquico, lo que se entiende de la siguiente forma, no se toma en cuenta el contexto del conflicto; se eliminan las percepciones del pasado que no permiten comprender el presente y conseguir un acuerdo a futuro; cabe agregar, que la persona es un todo, por lo cual no se toma en cuenta el factor relacional. Para este modelo es importantísimo que se expresen las emociones al inicio del proceso, evitando así que estas puedan entorpecer el desarrollo del proceso que está en crecimiento. Fundamental para este modelo es que las personas tienen valores, emociones y puntos de vista diferentes, por lo cual el acercamiento y empatía que se tenga al momento de comunicarse es vital para lograr la negociación. Indicó Clare González-Revilla lo siguiente:

> El modelo de la Escuela de Harvard se utiliza con mayor frecuencia en las negociaciones y mediaciones comerciales, así como en las controversias que se derivan de este tipo de relación, mediante la utilización de preguntas abiertas y cerradas y técnicas bien específicas como las del parafraseo y torbellino de ideas, con la finalidad de generar opciones que satisfagan los intereses de las partes en conflicto. (Clare González-Revilla, 2015, pág. 97)

Para el modelo de Harvard hay tres claves para ser un buen mediador: la primera de ellas es la compenetración, la que implica desarrollar buenas relaciones donde exista la comprensión, la empatía, sobre todo, la confianza entre las partes, este “favorecerá que las partes se comuniquen

plenamente con el mediador, a menudo proporcionándole la información que necesita para encontrar una solución mutuamente aceptable" (Mnookin, 2012). La segunda es la creatividad, que no es más que la capacidad de generar soluciones innovadoras para resolver el conflicto, este punto está enfocado en el interés que tengan las partes, tomando en cuenta sus sentimientos y las heridas que causó el problema. Y el tercer punto es la paciencia, deberá el mediador disponer de tiempo para las partes, ya que tiene que ofrecerles el espacio que requieren para expresar plenamente sus emociones e ideas, para que logre conocer lo que ellas necesitan y consiga resolver de forma armónica la controversia.

4.6.2.2 Modelo Transformativo o de Bush y Folger: este modelo tiene como finalidad que se transformen las relaciones de las partes, lo que en su momento tendrá más énfasis que hasta el propio acuerdo al cual deben llegar las partes, pues la idea fundamental es que al transformar las relaciones de los mediados cambia el nivel de problemas que tienen y puede ser solventada dichos inconvenientes. Para Robert Bush y Joseph Folger, el objetivo de este tipo de mediación como se indicó es mejorar la situación en la cual se encontraban las partes al momento de comenzar la mediación, tomando como estándar a considerar para poder medir la mejoría, el hecho de cómo era la relación antes de entrar en el proceso, por lo que tiene como idea modificar la relación entre las partes.

Con la finalidad de lograr el objetivo pactado serán programadas reuniones, ya sea conjuntas o privadas como se hace en el modelo Harvard, pero acá el mediador introduce la comunicación relacional de causalidad circular (Blogger, 2013). Este modelo está centrado en aspectos relacionales y reconocer a la otra parte como protagonista del proceso es un punto fundamental en este tipo de mediación, el mediador procura que cada parte potencie su actuación, reconozca su responsabilidad surgida del conflicto y esté claro de cuál es la responsabilidad de su oponente. Lo fundamental es que las partes tengan una comprensión más clara de los hechos, cuáles son las metas que tiene cada una y los intereses que quieren alcanzar, pues durante el proceso son las metas que persiguen los mediados y el mediador. El mediador y las partes toman conciencia de la gama de alternativas que les garantizan la obtención de dichas metas.

Este modelo tiene un gran predominio terapéutico, ya que define su objetivo como el mejoramiento de la situación que llevó a las partes a ese conflicto y en este modelo los participantes comprenderán que tienen el proceso en sus manos, por lo cual podrán continuar con la mediación o pueden abandonarla, también podrá decidir si acepta o rechaza la posible solución que le fue brindada, todo lo indicado aumenta las habilidades de las partes para resolver a futuro un conflicto sin la intervención de un tercero. En la mediación transformativa el participante aprende a escuchar, mejora sus relaciones, su comunicación, a presentar sus argumentos, podrá ubicar sus ideas, evalúa las distintas soluciones que se le presenten y crea conciencia de los recursos con que cuenta. Se modifica o transforma la relación de las partes a través de la comunicación; se considerará un proceso exitoso cuando se mejora la situación de las partes y eso hace que alcancen una solución más asertiva e integral. Indicó Clare González-Revilla lo siguiente:

> Las personas que utilizan este método tienen como fin lograr un "empowerment… por lo cual potencian aquellos recursos que les permite ser un agente, un protagonista, de sus vidas, al mismo tiempo que se hacen cargo, responsables de sus acciones"[100], así como también, busca el reconocimiento del otro como parte del conflicto, a lo que Marinés Suares denomina como "el co-protagonismo del otro".

4.6.2.3 Modelo Circular – Narrativo o de Sara Cobb: en este tipo de mediación las reglas son simples, se deberá mantener el respeto hacia los participantes, no se permiten agresiones tanto físicas como verbales y se debe utilizar en debida forma los turnos del habla, cada uno debe esperar que le corresponda hablar, para poder dirigirse al resto de los participantes. Las sesiones pueden ser conjuntas o individuales a petición de los mediados o del mediador. Un punto fundamental en este tipo de mediación es la comunicación, para lograr una solución satisfactoria para cada una de las partes. El mediador debe ayudar a las partes para que se logren comunicar de forma distinta a como ocurría antes del proceso. Es responsabilidad del

mediador que las partes interactúen de forma diferente, más relajada, pacífica, donde las partes se logren comprender, tener conocimiento de qué necesita cada uno y lograr los cambios entre ellos, a fin de facilitar el acuerdo.

Este modelo da gran importancia a la comunicación entre los mediados, además desea conseguir el acuerdo, pretende modificar la relación que tenían los participantes. Se observa que tiene como hipótesis plantear como un requisito fundamental que se dé la reconceptualización del conflicto, porque de esta forma se consigue la solución alternativa a las situaciones dadas, sin que haya ningún inconveniente. Corresponderá al mediador poner sobre la mesa las diferencias existentes entre los participantes, de esta manera el proceso tiene operatividad, pues el mediador podrá entender el panorama en todas sus escalas. Para que sea comprendido el conflicto en este modelo se consideran cuatro aspectos que son: los motivos del conflicto, la percepción de las partes con relación a lo ocurrido, la comunicación y la información con la que cuente el mediador.

Por lo indicado, se dice que el modelo circular parte de la desconstrucción, construcción y posterior transformación de la narración de los hechos objeto del conflicto, pues para este modelo el conflicto es visto como un problema comunicacional, por lo cual será necesario redefinir el conflicto. En este tipo de mediación cuando las partes recurren al proceso de mediación es, porque ya se sienten contrincantes entre sí. Se observa que en este modelo se legitima las partes del proceso y el mediador crea una visión alternativa para conseguir una resolución exitosa del problema que fue planteado al momento de iniciada la mediación. Ha sido considerado el modelo de Sara Cobb, como el más humano, ya que para entrar a resolver un problema se contempla a las personas como seres que piensan, que sienten, que hacen, que construyen, incluso pueden narrar sus propias historias, ayudando a resolver problemas cotidianos como interculturales.

Este modelo se centra en las narraciones de las partes involucradas, ya que tiene como objetivo “llegar a un acuerdo, pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la

> interacción de las partes”[101]. Y se fundamenta en el principio de transformar las historias conflictivas, a fin de visualizar mejor los intereses y acercar las posiciones. (Gómez, 2008)

Atendiendo a la escuela, los modelos considerados más humanitarios son el transformativo por una parte y aún más humanitario es el modelo circular, pues ambos profundizan en quienes son las personas que acudieron al proceso de mediación, se logra conocer sus historias, como es cada una de ellas, qué sienten, cuál es su postura con relación al problema que se suscitó. El mediador, luego de saber quiénes son las personas que acudieron ante él, cuáles son las necesidades que tiene cada una de ellas, podrá ayudar a las partes a llegar a un acuerdo donde se consideren los intereses de cada una y se consiga una solución que aporta satisfacción a los mediadores, ayudando a encontrar una solución efectiva que podrá trascender a lo largo del tiempo.

Capítulo V. Primera Variable. La Ansiedad.

5.1 La Naturaleza de la Ansiedad.

Para 1950 el psicoanalista Rollo May, publicó The Meaning of Anxiety, observó que solo dos personas más habían escrito sobre ese tema. Fue para 1980, después del desarrollo de los fármacos que trataban la ansiedad, cuando se incorporó los Trastornos de Ansiedad en el DSM-III del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Americana de Psiquiatría. Indicó (Stossel, 2019, págs. 34-35) "Freud afirmó que la ansiedad era un «enigma cuya solución habría de arrojar una intensa luz sobre toda nuestra vida mental». Descifrar los misterios de la ansiedad, …ayudaría en gran medida a desenmarañar los misterios de la mente". Para poder comprender los trastornos de ansiedad, debemos primero pensar en los sentimientos que de forma normal se presentan cuando estamos ante una situación estresante.

Al comprender los sentimientos que se tienen al estar estresados, posteriormente, podríamos comprender el trastorno de ansiedad como patología, ya que la ansiedad son los síntomas normales que tiene todo ser humano, que se presenta con mayor frecuencia, gran intensidad y duración prolongada, lo que representa una respuesta inadecuada a la situación que se presentó. La ansiedad es considerada una emoción implícita en el ser humano, que tiene una función adaptativa para el hombre, pues te pone en alerta ante cualquier amenaza que se presente, esta es considerada una respuesta normal y una emoción positiva. Sin embargo, cuando el ponerte en alerta alcanza una elevada intensidad, que provoca grandes cambios somáticos y te puede llevar a la pérdida del control de tu conducta habitual, será considerada como una emoción negativa. Como manifesté, la ansiedad provoca cambios somáticos y fisiológicos en el individuo.

Tabla 4. Ansiedad Normal y Patológica

NORMAL	PATOLÓGICA
Ligera	Profunda
Función adaptativa beneficiosa	Deterioro del funcionamiento fisiológico y social
Surge dentro del plano de la libertad	Reducción de la libertad

Fuente: (Simione, 2021)

En algunos hombres la respuesta fisiológica intensa, puede llegar a hacerse crónica, por ejemplo, la tensión muscular es más frecuente en situaciones que requerimos estar activos. Hay que tener presente que la reacción intensa de ansiedad en el individuo no siempre es patológica, pues en la mayor parte de las ocasiones es adaptativa, como, cuando requerimos estar preparados para entrar en acción, la ansiedad da mayor concentración para actuar correctamente y si, lo que se requiere es una fuerte activación fisiológica, la ansiedad ayuda a tensar los músculos y bombear más sangre. Los síntomas más frecuentes de la ansiedad son: 1) síntomas a nivel cognitivo-subjetivo: preocupación, miedo, inseguridad, temor, entre otros; 2) síntomas a nivel fisiológico: sudoración, temblor, dolores de cabeza, taquicardia, náuseas y otros; 3) síntomas a nivel motor: llorar, quedarse paralizado, tartamudear, evitar la situación temida, y demás síntomas.

5.1.1 Realidad entre salud y enfermedad.

Según la (Organización Mundial de la Salud, 2015), una enfermedad es una "Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, cuya evolución es más o menos previsible". Por lo que, se entiende que la enfermedad es una alteración del funcionamiento del organismo que puede aparecer en diferentes niveles (desde leve hasta grave), la cual puede ser producida por una causa interna o externa. Según la (Organización Mundial de la Salud, 2015) el concepto "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades". Entendemos de esta definición que estar sanos no es simplemente estar libre de una enfermedad, sino que va más allá.

5.2 Descripción de los Diferentes Trastornos de Ansiedad.

La descripción de los trastornos de ansiedad que presentaré en este capítulo ha sido recolectada del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-5), creado por la Asociación Psiquiátrica de los Estados Unidos (APA), el cual a la fecha tiene varias ediciones. Manual que es utilizado por psiquiatras, psicólogos y personal de salud, con la finalidad de poder diagnosticar los desórdenes mentales de forma apropiada, y de esta manera poder orientar al personal de salud en relación con el tratamiento que debe ser aplicado para cada caso específico tomando en consideración, que cada persona es distinta y tiene diferente sintomatología. Su principal objetivo es proporcionar una guía útil para todos los profesionales, principalmente en Los Estados Unidos, pues para otros países ese Manual es utilizado solo como referencia para el diagnóstico del paciente, ya que a nivel internacional debe ser empleado el CIE (International Classification of Diseases).

Según la (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013) un trastorno mental se contextualiza como "un síndrome o patrón comportamental o psicológico de significación clínica que, cualquiera que sea su causa, es una manifestación individual de una disfunción comportamental, psicológica o biológica". Por su parte, la (Organización Mundial de la Salud, 2015) manifestó que los trastornos de personalidad "en general se caracterizan por una combinación de alteraciones del pensamiento, la percepción, las emociones, la conducta y las relaciones con los demás". Cuando se habla de un trastorno mental se hace referencia al desequilibrio psicológico en la mente de un individuo, lo que le provoca cambios en la conducta y en la forma en la cual percibe las cosas (como las consideraciones sobre él mismo y sobre los objetos o cosas que lo rodean).

5.2.1 Trastorno de Ansiedad por Separación.

La ansiedad por separación es una etapa que deben pasar todos los bebés o niños a una edad temprana, con regularidad ese periodo deberá ser superado aproximadamente al cumplir los tres (3) años de cada individuo. No obstante, si se sobrepasa ese tiempo y aún los menores no han podido superar la etapa, esta se convierte en un trastorno, el cual puede verse cuando la ansiedad

que se observa en el menor es prolongada e intensa y le afecta en su diario vivir. Este trastorno, también se manifiesta en adultos, el mismo está caracterizado por la excesiva preocupación, miedo y malestar al estar solo, ya que surge en el momento en que se aleja de esa persona, animal o hasta de un objeto inanimado que le hacía compañía.

Con regularidad el trastorno de ansiedad por separación se diagnostica cuando los síntomas son excesivos tomando en cuenta la edad de desarrollo de la persona. Entre los síntomas que se presentan en este trastorno están: angustia inusual por la separación de personas, animal o una cosa; el miedo que le puede generar a una persona el estar solo; necesidad intensa de saber dónde se encuentra quien o lo que se extraña; dolores de cabeza, dolor en el estómago, náuseas y vómitos (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013). Los síntomas mencionados suceden cerca del momento en que ocurrirá la separación. Este trastorno causa malestares clínicos como los ya indicados y se presenta un deterioro en lo social, académico, laboral u otras áreas importantes del funcionamiento del ser humano, ya que la persona no puede hacer una vida normal, pues necesita la compañía constante de quien o lo que extraña.

En cuanto a los factores de riego que se encuentran con regularidad en ese tipo de trastorno tenemos: estrés, separación (por ejemplo: por enfermedad, divorcio, muerte, una mudanza, etc.), temperamentos propensos a presentar trastornos de ansiedad, antecedentes familiares o problemas ambientales. También pueden presentarse las siguientes complicaciones: otros trastornos de ansiedad generalizada o ansiedad social, fobias, ataques de pánico. Además, la agorafobia; puede causar depresión, trastorno obsesivo compulsivo, trastorno de estrés postraumático y desorden de personalidad (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013). Los adultos cuyos padres fueron autoritarios pueden tener mayor riesgo a sufrir trastorno de ansiedad, igualmente los adultos que cuando eran niños padecieron ese trastorno. En el caso de los menores, si presentan tres de los síntomas pueden ser diagnosticados.

5.2.2 Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG).

Para el ser humano es normal sentir ansias por un hecho inesperado, que se presenta regularmente cuando se lleva una vida rodeada de estrés, esto es normal siempre y cuando, esa ansiedad se exteriorice en algún momento de la vida y no de forma persistente. No obstante, cuando la persona tiene ansiedad continua y preocupación crónica sobre cualquier evento de su diario vivir, todo eso sin tener motivo para esta preocupación, puede estar frente a un TAG, el cual puede afectar las actividades diarias que se realizan. El trastorno de ansiedad generalizado es aquel definido por la presencia de unos niveles de miedo, de ansiedad muy superiores a los que parecen lógicos en base a la situación y a la forma de ser que tiene ese individuo. Es importante indicar que en este tipo de trastorno el propio individuo es consciente de que no es lógico su estado, se encuentra sorprendido que de repente le aparecen esos síntomas.

Las personas que lo padecen ven pasar cosas negativas de forma brusca, no pueden definir esa sensación, porque está en alarma e hipervigilancia permanente, junto a ese estado desagradable que padece la persona se suman síntomas físicos de ansiedad como lo son: miedo, preocupación excesiva, persistente, desproporcionada, multifocal y difícil de controlar, diarrea, palpitaciones, sensación de ahogo, temblor, sudoración. Estos síntomas provocan que la persona huya de esa situación para evitar esa sensación desagradable y en algún momento puede que evite esas situaciones para no sentir esa horrible sensación. Estas personas están constantemente preocupadas, ya sea por la familia, la salud, el dinero, el trabajo, el futuro y por cualquier cosa que no puedan prever. Quienes padecen este tipo de trastorno tienen un pensamiento constante, de que todas las cosas de su vida le saldrán mal.

Este trastorno domina la vida del individuo, lo que dificulta sus relaciones sociales, laborales, familiares e interpersonales. Es un trastorno que pueden sufrir tanto adultos como niños. Son varios los síntomas que se pueden presentar en este tipo de trastorno, por ejemplo: preocupación desproporcionada, pensar demasiado y de forma negativa, no poder lidiar con situaciones de incertidumbre, no poder relajarse, falta de concentración, trastorno del sueño, fatiga,

irritabilidad, tensión muscular, entre otras (Baron, 2016, págs. 23-24). Fue señalado que este tipo de trastorno puede mejorar con medicamentos, psicoterapia, cambiando el estilo de vida, con la utilización de técnicas de relajación como el yoga y la meditación, también se deberá aprender a hacer frente a las situaciones desafiantes que se presenten en la vida. (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013, pág. 138)

El trastorno de ansiedad generalizada puede tener otros síntomas autónomos como lo son: taquicardia o palpitaciones, boca seca, sudoración; hay síntomas relacionados con el abdomen como dificultad para poder respirar, malestar en el pecho, nauseas; síntomas relacionados con el estado mental como miedo a perder el control, miedo a perder la conciencia, sensación de mareo e inestabilidad; síntomas generales como escalofríos, sensación de hormigueo, dolores musculares, incapacidad de relajarse, sentimiento de encontrarse bajo presión, dificultad de tragar, sobresaltos, dificultad al concentrarse, irritabilidad y una mente en blanco, a razón de la ansiedad. "Para que se dé el diagnóstico de ansiedad generalizada el profesional se asegura que no esté ligado a otro tipo de trastorno de ansiedad" (Baron, 2016, pág. 24)

5.2.3 Trastorno de Pánico sin o con Agorafobia.

El ataque de pánico es conocido como uno de los trastornos que aparecen con mayor frecuencia en la actualidad, los mismos pueden ocurrir en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que lleva a que quienes lo padecen sientan temor constante a que vuelva a suceder. Es importante indicar que las circunstancias que vive una persona en un momento determinado puede ser la causante de que sufra o no un ataque repentino de pánico. Hace miles de años un ataque de pánico era una reacción super útil, ya que permitía a la persona prepararse para correr o para luchar, y hacer frente a los animales que le causaban pánico. Pasaremos a describir los trastornos de pánico conocidos: trastorno de pánico sin agorafobia y los trastornos de pánico con agorafobia.

5.2.3.1 Trastorno de Pánico sin Agorafobia. El trastorno de pánico es un trastorno de ansiedad que se caracteriza por un ataque de pánico recurrente, con una ansiedad

intensa y repentina, acompañada de síntomas autonómicos y síntomas cognitivos. Para (Roca, 2015, pág. 15) las crisis de pánico son "episodios de ansiedad aguda, con miedo o malestar intensos, acompañados de alguno de los siguientes síntomas …: palpitaciones, sudor, temblores, inestabilidad, hormigueo, escalofríos, falta de aliento, opresión, náuseas, mareo, sensación de entumecimiento, miedo a morir, elevación de frecuencia cardiaca". Regularmente un ataque de pánico tiene un rápido desarrollo y la ansiedad que lo caracterizan concluye en unos pocos minutos, lo que permite decir que el ataque de pánico termina igual de rápido como empezó; sin embargo, se mantiene una ansiedad leve hasta por una hora.

Las sensaciones acontecidas en los ataques de pánico ocurren cuando tu cerebro advierte una amenaza o un peligro, que podrá ser real o imaginario e inmediatamente procede advirtiendo al sistema nervioso y lo pone en alerta, esto provoca cambios fisiológicos en tu organismo que tienen como finalidad hacer frente al peligro, entre otros cambios, para (Roca, 2015, pág. 17) esos cambios son los siguientes: liberas adrenalina y noradrenalina, aumenta la frecuencia y la fuerza de los latidos del corazón, hiperventilación, tu sangre se concentra en las áreas del cuerpo donde es más necesaria como manos o piernas, dilatación de pupilas, sientes miedo y tratas de huir para ponerte a salvo. La crisis de pánico ocurre cuando se pone en marcha la reacción de alarma; pero sin que haya un peligro o una amenaza que te haga mantenerte en movimiento para estar a salvo.

Tabla 5. Pánico. Las Sensaciones Temidas y sus Causas Reales

Mareo: tensión de cervicales que disminuye el aporte de sangre a la cabeza. Efectos diversos de la hiperventilación. Presión arterial baja de origen diverso.
Falta de aire: aumento de oxígeno en la sangre debido a la hiperventilación (que es lo contrario a la asfixia).
Taquicardia, Palpitaciones: cuando estamos en peligro, real o imaginario, el corazón trabaja con mayor fuerza y rapidez. Así, envía más sangre a las zonas implicadas en la reacción de alarma, para que puedan funcionar más eficazmente, eliminar mejor las toxinas, etc.
Hormigueo en las extremidades, pérdida de sensibilidad, palidez: la afluencia de sangre es mayor en los lugares donde puede ser más necesaria, dejando al resto del cuerpo con un riego menor. De este modo, si fuese herido sería menos propenso a desangrarse.
Opresión, dolor o pinchazos en el pecho. Dolor en brazo izquierdo: tensión de los músculos intercostales debida a la hiperventilación o a mantener los pulmones demasiado llenos de aire.

Contracturas en cervicales o dorsales que irradian el dolor a esas zonas. Posturas corporales incorrectas habituales.
Calor, sofoco, sudor, escalofríos: aumento de la temperatura en las zonas corporales más vitales y puestas en marcha del sistema de enfriamiento de nuestro organismo (sudor).
Percibir las cosas de forma extraña o inusual, ver "Lucecitas, etc.": disminución de oxígeno en ciertas zonas del cerebro, debida a la hiperventilación. Dilatación de las pupilas que aumenta la visión periférica, facilitando así la percepción de posibles peligros.
Temblor, pinchazos, parestesias: tensión muscular excesiva.
Dificultad para pensar en la forma habitual: cuando sentimos una emoción muy intensa, como el pánico, la ira, etc.; se produce un "secuestro emocional", que nos causa una dificultad transitoria para pensar y actuar en la forma en que habitualmente lo hacemos. Esa es la forma normal en que funciona nuestra mente y es útil cuando afrontamos una situación de peligro real.
Nauseas o Molestias Abdominales: Efectos normales de la ansiedad en el sistema digestivo. No suponen ningún peligro y mejoran en cuanto se reduce la ansiedad.
Opresión o sensaciones extrañas en la cabeza: disminución de oxígenos en ciertas áreas del cerebro. Contractura de cervicales que dificulta la irrigación sanguínea de la cabeza y que produce diversas molestias.
Cansancio, agotamiento: mantenimiento de los músculos estirados y tensos durante mucho tiempo. Falta de sueño profundo y reparador.
Cualquier sensación interna temida: la focalización de la atención en captarlas, aumento de la percepción de cualquier sensación (puedes comprobarlo). Además, dado que las sensaciones temidas en el pánico son las propias de la ansiedad, cualquier pensamiento de que suponen un peligro, puede producirlas o incrementarlas.

Fuente: (Roca, 2015, págs. 18-19)

5.2.3.2 Trastorno de Pánico con Agorafobia. Los trastornos de pánico con agorafobia son aquellos en los que la ansiedad se presenta estando en lugares donde escabullirse se considera difícil y aparecen las denominadas crisis de pánico en lugares o situaciones donde no puede conseguir alguien que te ayude si llegaras a entrar en una crisis de pánico. Con regularidad este tipo de temor emerge cuando se está donde hay aglomeración de personas (centro comercial, conciertos, etc.), en lugares cerrados como un ascensor, cuando tiene que salir de tu casa y está solo, cuando viaja ya sea en avión, automóvil, autobús, tren, etc., al saber la persona que en dichos lugares le puede dar síntomas y se puede poner mal, entonces empieza a evitar presentarse a esos lugares, con la finalidad de mantenerse resguardado de cualquier cosa mala que le pueda pasar.

Después que una persona experimenta un ataque de ansiedad, comienza a responder con miedo al hecho de que pueda volverse a presentar otra crisis de ansiedad, eso hace que se mantenga tensa, ansiosa, frustrada y contribuye a que efectivamente, se le pueda presentar una crisis nueva en cualquier momento. Con regularidad muchas personas piensan tener un ataque al corazón cuando están ante una crisis de pánico, pues al experimentar la crisis de pánico sientes palpitaciones, también hay hiperventilación y se tiende a pensar que algo muy malo le va a suceder, el miedo que comienza a experimentase se acrecienta hasta llegar a pánico. Esas falsas alarmas ocurren, porque procedes a evaluar sensaciones internas que no tienen el poder para realizarte daño; pero se ven como peligrosas o arriesgadas para la vida de la persona. Para (Roca, 2015)

Aspectos positivos de la ansiedad y el pánico

Como señalábamos, la crisis de pánico (activación del programa de pánico o sistema de alarma) es la reacción natural del organismo ante una amenaza grave e inminente que pone en peligro la supervivencia.

Su objetivo es el de protegernos, preparándonos para la lucha, la huida o la búsqueda de ayuda.

La reacción de pánico ante una situación de peligro real es un mecanismo de supervivencia que se hace evidente si se tiene que afrontar formas de vida más peligrosas que las nuestras, como ocurría a nuestros antepasados, los hombres primitivos. (p. 35)

5.2.4 Agorafobia.

Tal como indicó (Baron, 2016, pág. 31) "También existe la agorafobia aislada, sin antecedentes de trastornos de pánico. Es una enfermedad que tiende a evolucionar hacia un aislamiento progresivo y un confinamiento en casa." Como indiqué, el miedo que sienten las personas se relaciona con el hecho de que no encuentre los medios para poder escapar del lugar donde está, o que en caso de que se presente un ataque de pánico, no tengas a nadie quien te pueda colaborar en esa situación. Las personas con agorafobia tienen dificultad para sentirse seguras, no logran estar tranquilas en lugares públicos donde con regularidad se reúnen muchas personas, el miedo logra ser tan grande que en ocasiones no pueden salir de su residencia, lo que ocasiona un miedo desproporcionado a la situación que se está viviendo. La agorafobia limita las actividades de la vida diaria, hay casos de personas que han estado encerrados en su casa durante años.

5.2.5 Fobia Simple o Específica.

Cuando de una fobia simple hablamos se debe hacer referencia a que se trata del temor intenso y persistente, excesivo, irracional y desproporcionado por la presencia de un objeto o animal o hasta por una situación determinada que se te presente y se siente cierta antipatía por ese momento. Este tipo de fobia crea ansiedad y miedo, los cuales no están debidamente justificados ante el peligro real que se hace presente. La diferencia que existe entre este tipo de fobia con la ansiedad breve es que la fobia específica es duradera y produce en el cuerpo humano reacciones tanto físicas como psicológicas intensas. Este tipo de fobia puede afectar la capacidad de desempeñarse en la vida diaria, en el trabajo, en la escuela o en cualquier entorno social y por su parte, la ansiedad breve es la que sientes cuando estás esperando los resultados de un examen médico, cuando estás realizando un examen de la escuela o cuando estás dictando un discurso en público. Para (Baron, 2016)

> La fobia simple es un miedo persistente de tipo irracional o excesivo desatado por la presencia de un objeto o una situación específica, por ejemplo: subir a un avión, estar en

> un punto alto, ver ciertos animales (arañas, ratones, etcétera), recibir una inyección o ver sangre. La anticipación al temor, por ejemplo: pensar en la inyección de mañana) conlleva tanto miedo como la exposición directa a la situación o al objeto. (p. 31)

A cada fobia simple se le tiene un término específico, por ejemplo: el temor a espacios cerrados se conoce como claustrofobia; el miedo a las alturas, se denominó acrofobia; el temor a las arañas, aracnofobia; el temor a los truenos, brontofobia; el miedo a los relámpagos, astrafobia; la fobia a la sangre se conoce como hematofobia y tenemos el miedo a volar, conocido comúnmente como aerofobia, todos estos forman parte de los trastornos que encontramos dentro de esta categoría de fobias específicas. Las fobias específicas están dentro de uno de los trastornos de ansiedad que se presentan más frecuentes en la población, pero no siempre requiere tratamiento, solamente es necesario cuando afecta en la vida cotidiana.

Para ser considerado una fobia específica según DSM-5 (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013) debe reunir los siguientes requisitos: la situación, animal u objeto que desencadena la crisis de ansiedad y miedo, el reconocimiento por parte del sujeto de que es un miedo exagerado e irracional, el miedo irracional conduce a situaciones de evitación del objeto fóbico, la fobia conlleva malestar y sufrimiento, en mayor o menor grado. Entre los síntomas más comunes tenemos: el miedo o temor intenso, sudoración, taquicardia, palpitaciones, sensación de ahogo o de falta de aire, opresión precordial, mareo o vértigo, entre otros. Hay varias complicaciones que surgen con el trastorno de ansiedad denominado fobia específica y que afectan de forma directa su vida diaria, como lo son: el aislamiento social, trastorno del estado de ánimo como la depresión, abuso de sustancias como las drogas o el alcohol, incluso estas personas tienen mayor riesgo de cometer suicidio.

5.2.6 Fobia Social o Trastorno de la Ansiedad Social.

Al hacer referencia a los trastornos de ansiedad social estamos ante un miedo persistente y descabellado ante situaciones de escrutinio social, miedo a ser humillado o a cualquier actuación

que se dé públicamente. En el Manual Diagnóstico se define el trastorno de ansiedad social (fobia social) de la siguiente manera “Miedo o ansiedad intensa en una o más situaciones sociales en las que el individuo está expuesto al posible examen por parte de otras personas” (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013). Este trastorno puede surgir desde aproximadamente los 9 años y se acrecienta en la adolescencia, cuando el individuo le hace falta formación y madurez. En este tipo de fobia la persona siete miedos de mostrarse ansioso ante los demás y que esto sea visto de forma negativa, que lo quieran humillar y lo hagan sentir avergonzado.

Quienes sufren trastorno de ansiedad sienten miedo y siempre eluden cualquier situación que haga que puedan ser juzgados por las otras personas, no le gusta sentirse avergonzado, con regularidad en la adolescencia esta fobia crece, por ejemplo: cuando le toca recitar una poesía frente a la clase, en principio se niega y al profesor insistirle, se pone pálido, suda, se marea y hasta debe ir al baño para poder vomitar, por lo cual siempre evitará presentarse a clases los días en que deba exponer un trabajo o charlas. Cuando el trastorno surge en la adolescencia se indica que posiblemente la causa sean los padres protectores que no le dieron la oportunidad de tener encuentros sociales con sus compañeros y al momento que puedan hacerlo tendrán un trauma y se llenarán de pánico.

Como he indicado la fobia social surge mayormente en la adolescencia y cuando inicia de forma temprana (niños), aumenta en el periodo de la adolescencia, para que un médico pueda determinar que el individuo tiene este tipo de fobia, los síntomas que lo acompañan tienen aproximadamente (6) seis meses con él, pero si la persona no ha sido debidamente diagnosticada y por ende no ha recibido el tratamiento necesario, la fobia podría durar muchos años e incluso durante toda la vida. Con regularidad la fobia social es determinada por el médico al escuchar sus síntomas y luego de realizarle un examen para asegurarse que no es otro problema que le esté causando dichos síntomas, se deriva a ser atendido por un especialista en Salud Mental y se le da tratamiento con psicoterapia, medicamentos o pueden ser combinadas las dos alternativas eso dependerá del nivel del problema y otros son tratados mediante grupos de apoyo (National Institute of Mental Health., 2017, págs. 1-8)

5.2.7 Trastorno de ansiedad inducido por sustancias/medicamentos.

Cuando se habla de trastorno de ansiedad inducido por sustancias o medicamentos, debemos indicar que se caracteriza por la presencia de síntomas ansiosos secundarios (como, crisis de angustia, obsesiones, compulsiones, fobias y hasta ansiedad generalizada) producido por el consumo de drogas de abuso o de algún fármaco. Es conocido que las drogas de abuso afectan el organismo del ser humano de diversas formas, tanto la salud física como la salud mental. El consumo abusivo de cualquier droga afecta las actividades que haces diariamente y el rendimiento de la persona, también modifica el comportamiento, la percepción, causa deterioros en la vida social, familiar y laboral.

La huella que deja la droga en el organismo tiene relación directa con la intoxicación y lo que sucede en el periodo de abstinencia. Cuando hablamos de intoxicación nos referimos al efecto producido por la ingestión de sustancias recientemente, provocando cambios de comportamiento por causa del efecto que produce la sustancia en el sistema nervioso del individuo. Cuando se hace referencia a la abstinencia, hay que señalar cambios totales en la conducta de la persona y en este punto se manifiesta el síndrome concreto del cese en el consumo prologando o del consumo de grandes cantidades de sustancias. En cuanto a los tipos de trastorno que provoca el consumo de sustancias tenemos: delirio, demencia, trastornos psicóticos, trastornos de ánimo, trastornos de ansiedad.

Las sustancias o fármacos simpaticomiméticas como la anfetamina, la cocaína y la cafeína, son sustancias que simulan las acciones de la adrenalina y de la noradrenalina. Por otra parte, las sustancias o fármacos serotoninérgicas como LSD, MDMA, producen siempre trastornos. En cuanto a los efectos que provocan las sustancias simpaticomiméticas tenemos: náuseas, vómitos, ansiedad, tristeza, somnolencia, cansancio, ansiedad, sudoración, alucinaciones visuales o auditivas, entre otros. En cuanto a los efectos que producen las sustancias serotoninérgicas son: insomnio, boca seca, sudoración o escalofríos, pupilas dilatadas, delirios, ataques de pánico, sensación artificial de euforia, depresión, psicosis, miedo a perder el control (ADAMED, 2020).

Las sustancias que habitualmente provocan ansiedad secundaria son: alcohol, fenciclidina, alucinógenos, cafeína, anfetaminas, cocaína, cannabis, inhalantes, sedantes, hipnóticos, fenciclidina, etc. (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013)

5.2.8 Trastornos de Ansiedad Debido a Otras Afecciones Médicas.

Hay ocasiones en las que una enfermedad médicamente diagnosticada logra generar un trastorno de ansiedad, igualmente existe una gama de enfermedades que podrán producir síntomas de ansiedad en algunas personas; pero esto no quiere decir que esos síntomas surgen en la mayoría de este tipo de enfermos. Estas enfermedades de las cuales se habla son: enfermedades endocrinas (hipotiroidismo, hipertiroidismo, hipoglucemia, entre otros); enfermedades cardiovasculares (insuficiencia cardíaca, arritmias, embolismo pulmonar, entre otras); enfermedades metabólicas (déficit de vitamina B12, Diabetes Mellitus Tipo 2); y otras enfermedades que pueden generar este problema de ansiedad. Todo trastorno tiene síntomas médicos como: delirio, síntomas mixtos, ansiedad generalizada, síntomas obsesivos-compulsivos, ataques de pánico. (EQD, s.f.)

5.3 Crisis de ansiedad es igual al trastorno de pánico.

Cuando de crisis de ansiedad se habla, se hace referencia a una situación específica que produce temor y dicho temor va en aumento y se mantiene en el cuerpo durante algún tiempo. Cuando se sufre una crisis de ansiedad en una situación determinada (como en un ascensor), la persona podría quedar predispuesta y con temor ante la situación. Para que sea diagnosticada una crisis de ansiedad se requiere que se presenten un aproximado de cuatro o más síntomas, al momento de la ocurrencia de los hechos, entre los síntomas que se puede llegar a padecer tenemos: palpitaciones, elevación de la frecuencia cardiaca, sudoración, sensación de ahogo o atragantamiento, miedo a perder el control o a morir. En cuanto al ataque de pánico, este surge repentinamente y los síntomas llegan a su máximo en un periodo corto de tiempo. También puede surgir con posterioridad a la crisis de ansiedad, incluso tiende a provocar miedo intenso y

profundo, podrá surgir sin ningún desencadenante específico y los síntomas son más graves que los de la ansiedad.

Tabla 6. Diferencias entre los Ataques de Ansiedad y Ataques de Pánico

Ataque de Ansiedad	Ataque de Pánico
Tiene un desencadenante específico (problema de salud, sentimentales o de trabajo, entre otros.	Surge sin motivo alguno.
Las afectaciones que producen no son diagnosticables con facilidad.	Es una afección diagnosticable.
Síntomas menos severos que los presentes en el ataque de pánico.	Los síntomas presentes son mucho más graves.
Va desarrollándose de forma gradual, si la persona está ansiosa, puede ser leve, moderado o severo.	Sucede aun cuando la persona este tranquila.
Al presentarse conlleva síntomas físicos.	Se presenta con síntomas físicos y sentimiento de terror intenso, llegando a temerse por la muerte inminente.
Tiene una duración aproximada de entre diez a treinta minutos.	Tiene una duración aproximada de entre diez minutos a una hora.

Fuente: (Roca, 2015, pág. 33)

5.4. Por qué sufro de ansiedad.

Con regularidad la crisis de ansiedad se manifiesta en la vida de una persona, cuando tiene problemas que no ha logrado resolver y le causan un nivel elevado de estrés personal, entre esos problemas tenemos la pérdida de su ingreso económico, familiares con una enfermedad recientemente diagnosticada, sobre este punto fue indicado por (Piqueras Rodríguez, y otros, 2008, pág. 57) "La persona seropositiva está sometida a numerosos estresores que pueden ocasionar trastornos de adaptación, de ansiedad y depresión, entre otros". Además, el involucrarse en su trabajo hasta llegar a un nivel de agotamiento, salir del lugar que lo hace sentir cómodo, no estar acompañado de alguien, entre otros problemas que logran desencadenar un ataque de ansiedad. Con regularidad quien sufre de ansiedad cuenta con antecedentes familiares, lo que indica que la pueden haber sufrido padres, abuelos, hermanos y otros.

Es considerado que estas personas pueden heredar la reacción ansiosa, y están predispuestos al comportamiento, debido a que aprenden a vivir con los síntomas de ansiedad. Se debe entender que la ansiedad es una respuesta que da el cuerpo ante una situación considerada como peligrosa, lo que quiere decir que se da la angustia por amenazas que no están en el presente, porque se considera que dicha amenaza aparecerá en el futuro. Esta situación de angustia se agrava, cuando la mente pierde el control de la situación y comienza a crecer el miedo descontrolado, queda claro que cualquier ser humano puede padecer esta condición, pues es parte de la naturaleza del hombre, donde deja su vida regular y se vuelve preso del temor y de la preocupación. Se considera que las hormonas son la base de los problemas de ansiedad, ya que si se vive algún problema endocrino donde las hormonas se encuentren alteradas, podrá ser causante de los síntomas de ansiedad. Se indicó por (Piqueras Rodríguez, y otros, 2008)

> Investigaciones recientes apoyan la existencia de una relación entre eventos vitales estresantes y el comienzo diabético. Debido a que, estos estudios se han realizado con pequeñas poblaciones, deben interpretarse sus resultados con prudencia; sugieren que algunas personas son más vulnerables que otras a los efectos del estrés. El estrés crónico en una persona predispuesta a padecer diabetes (obesa y edad avanzada) puede constituir un elemento coadyuvante para desarrollar la enfermedad (Surwit et al., 2002). Así, los factores estresantes pueden precipitar su inicio menoscabando la regulación del metabolismo de los hidratos de carbono en el paciente, tanto asintomáticamente como produciendo hiperglucemias en la fase de estado. (págs. 43-73)

5.4.1 Desencadenantes de la Crisis de Ansiedad.

Como ya se ha indicado, la ansiedad puede ocurrir por motivos concretos o hasta logra surgir cuando no hay motivo para que se presente; no obstante, se debe tomar en cuenta que hay

situaciones o eventos específicos que causan el surgimiento de los síntomas de ansiedad y logran que vayan empeorando, esos eventos son conocidos como los desencadenantes de la crisis de ansiedad, los cuales podrán aumentar la posibilidad del surgimiento de la ansiedad y otras dolencias relacionadas con esta afección. Los desencadenantes de la crisis de ansiedad o los llamados triggers, son problemas que logran empeorar la ansiedad o que pueden presentarse con mayor frecuencia en la persona y son diferentes para cada persona; pero hay muchos de esos desencadenantes que son comunes entre las personas que sufren crisis de ansiedad, son estos a los que procederé hacer alusión.

5.4.1.1 El Estrés. Cuando de estrés se habla, se hace referencia a un sentimiento que provoca tensión tanto física como emocional, y es la forma como el cuerpo reacciona ante un desafío. Debemos indicar que el estrés en pequeñas cantidades puede ser positivo, pues ayuda a evitar el peligro y a mantenerse alerta; sin embargo, cuando la situación de estrés dura mucho tiempo, es continua y el nivel del estrés es alto, comienza a dañar la salud tanto física como mental y logra activar la ansiedad en el ser humano. Es necesario comprender que mayor cantidad de estrés y de pensamientos negativos, no podrán colaborar con resolver un problema. Todos en algún momento de nuestras vidas manejamos situaciones de estrés y cuando aprendemos a utilizarlo de forma armónica, prevenimos que logre convertirse en un estrés crónico, capaz de desencadenar otros problemas de salud diversos, como: alteración en el sueño, opresión en el pecho, enfermedades virales, dolores de cabeza, entre otros. Para (del Toro Añel, González Castellanos, Arce Gómez, Reinoso Ortega, & Reina Castellanos, 2014)

> La ansiedad que aparece ante procesos de índole psicosomática como el estrés, se debe en gran parte, a la acción del sistema límbico sobre el órgano rector de las funciones endocrinas, vegetativas y metabólicas, es decir, el hipotálamo, y este a su vez sobre el sistema nervioso autónomo. (págs. 1406-1407)

5.4.1.2 Exceso de Trabajo. El trabajo es necesario para la manutención y subsistencia del ser humano y de su familia, también contribuye para desarrollar una autoestima elevada, ya que un trabajo estable y bien remunerado hace sentir útil, satisfecho y tranquilo. No obstante, como cualquier otro hábito regular, cuando se trabaja de forma excesiva sin permitirse tiempo de descanso, podrá contribuir a dañar nuestra salud tanto física como mental, se convierte en desencadenante eventual de estrés y de ansiedad. El trabajo es importante, pero es fundamental lograr un equilibrio entre él y el descanso, pues descansar colabora liberando el estrés laboral y mejora el ánimo de las personas; aunque el trabajo duro es gratificante deberá evitarse los excesos, para no hacer que el cuerpo sienta fatiga física ni mental. El exceso de trabajo causa depresión, abusar de sustancias, perdida de la memoria, problemas para dormir, diabetes tipo II, entre otros. Para (Vargas Terrez & Villamil Salcedo, 2016)

> En nuestro país, los trastornos mentales ocupan los primeros lugares de la carga de enfermedad, situación que satura los servicios de salud, además por su alta prevalencia y baja letalidad demandan recursos humanos y financieros que ponen en situaciones de alerta a los servicios de salud, de ahí la importancia de proponer modelos de atención en donde se revisen los procesos administrativos.

5.4.1.3 Mala Alimentación. Nuestro cuerpo y cerebro necesitan de una buena alimentación para poder trabajar de forma eficiente, muchas veces no se le da la importancia que tiene la alimentación sobre la salud mental y el sistema nervioso del individuo. Tanto los nervios como el cerebro necesitan nutrientes para mantenerse saludables. Cuando la alimentación que tiene una persona es en base a comida rápida, carnes procesadas y azucares refinados, no se le da ningún nutriente al organismo, lo que provoca con el pasar del tiempo un desajuste en la parte del cerebro que se encarga de regular las emociones, por lo que es importante mantener una dieta equilibrada, de preferencia con alimentos naturales y enteros. Diariamente se deben ingerir ácidos grasos, carne magra, vitaminas, minerales los cuales se pueden obtener de las frutas y

vegetales, igualmente carbohidratos complejos de bajo índice glucémico. Indicó (Sánchez-Ojeda & De Luna-Bertos, 2015)

> A lo largo del siglo pasado, en España como en el resto de los países occidentales se han producido importantes cambios socioeconómicos, los cuales han repercutido en el consumo de alimentos, por tanto, en el estado nutricional de la población. Por otra parte, es destacable la imitación de los modelos alimentarios americanos. Los patrones culturales de la alimentación se están deteriorando cada vez más produciendo una desestructuración de los ritmos y hábitos alimenticios, como realizar comidas fuera de casa, aumento de la utilización de la comida rápida y por jornadas acumuladas.

5.4.1.4 Falta de Sueño Reparador. Dormir bien es un hábito de vida saludable indispensable en el ser humano, el sueño reparador tiene beneficios físicos y psicológicos que colabora a mejorar nuestra calidad de vida. Cuando descansamos bien, el cuerpo obtiene beneficios físicos, cognitivos y emocionales como lo son: las células del cuerpo se oxigenan y se regeneran, previene enfermedades como la hipertensión, contribuye a mantener el peso adecuado, permite mantenerse descansados, colabora con la salud emocional, entre otros beneficios, pues si no duerme bien, está siempre irritable (Hobson, 2020). Cuando se duerme bien el cuerpo elimina residuos que no necesita, pero si tienes un día estresante es habitual que se tenga dificultad para dormir, al estar privado del sueño el estado de la mente se ve deteriorado y producto de eso surge la ansiedad, irritabilidad y deseos de comer en horas nocturnas. Según (BBC News Mundo, 2015)

> De acuerdo con la Asociación Mundial de Medicina del Sueño (WASM, por sus siglas en inglés), "los problemas de sueño constituyen una epidemia global que amenaza la salud y la calidad de vida de más del 45% de la población mundial".

"Dormir bien es uno de los tres pilares fundamentales para gozar de una buena salud, además de una dieta equilibrada y ejercicio regular", explicó el organismo en una nota informativa.

5.4.1.5 Ingesta Excesiva de Bebidas Alcohólicas. Es normal para algunas personas que luego de tener un día muy estresante, al llegar a casa se tomen una copa de vino para relajarse, sin recordar que el alcohol es un depresivo temporal y que después de la ingesta de un par de sorbos que colaboran a tu relajación, si prosigues con la ingesta te provocará ansiedad y hasta depresión, ya que es difícil de metabolizar en el organismo y aumenta considerablemente la hormona de cortisol que es la responsable del estrés. Cierto es que el alcohol logra hacer que la persona se sienta mejor o disminuya la ansiedad, pero solo de forma temporal; no obstante, se debe recordar que el alcohol ayuda al aumento del estado de ansiedad. Cuando la persona liba en exceso durante un periodo considerable de tiempo es un gran factor de riego que genera ansiedad. Para (Sánchez-Ojeda & De Luna-Bertos, 2015)

En la última década se ha evidenciado una frecuencia de consumo de alcohol similar en ambos sexos, aunque los chicos consumen cantidades más elevadas de alcohol. Los jóvenes dicen que beber es algo normal, que se bebe por motivos sociales, para facilitar las relaciones y para liberar el estrés.

5.4.1.6 Niveles Bajos de Azúcar en la Sangre. Se trata de una afectación ocurrida cuando disminuyen o son demasiado bajo los niveles de azúcar en sangre, pues es considerado que debajo de 70 mg/dl se considera bajo, cuyo término médico es denominado hipoglucemia, es conocido que el descontrol en los niveles de azúcar en la sangre del ser humano afecta la salud, porque no le permite al cerebro funcionar de manera adecuada, produce mareos, debilidad, dificultad para concentrarse, cambios en el sistema nervioso central, y produce estrés en el cerebro, ya que el cerebro considera. Tomando en cuenta que las dietas modernas se

encuentran sobrecargadas de azúcar y grasas no saludables, ese tipo de alimentación empeora los síntomas de la ansiedad, no los crea, la alimentación hace difícil sobrellevar el estrés presente.

5.5 Tratamientos contra la Ansiedad.

Para recibir un tratamiento contra la ansiedad en primer lugar debes consultar a tu proveedor de atención primaria, para que determine si los síntomas que se te presentan en un momento determinado de tu vida tienen relación con la crisis de ansiedad y pueden estar afectando tu salud física y mental. En caso de que el profesional médico indique que los síntomas pueden estar relacionados con la ansiedad, podrá hacer la referencia para que sea atendido por un especialista en salud mental como los psiquiatras, también se podría acudir ante un psicólogo y otros profesionales que puedan diagnosticar la ansiedad y proceder a brindar un asesoramiento para recibir el tratamiento que se requiere para conseguir una salud plena.

Para diagnosticar un trastorno de ansiedad se puede realizar un examen psicológico donde el especialista le pregunta acerca de sus pensamientos, sentimientos y el comportamiento que tienes. De esta forma sabrán si el trastorno de ansiedad está asociado a otros problemas como la depresión o abuso de sustancia, y en caso contrario, debe hacer el diagnóstico respectivo y determinar si es ansiedad; de igual forma, podría comparar los síntomas que se tienen con los que establece el Manual Diagnostico y Estadístico DSM-5. En cuanto a la curar de la ansiedad, se debe decir que esta no desaparece, pero siempre y cuando la persona ponga de su parte y siga un tratamiento psicológico o farmacológico (o mixto), para poder dominar la crisis de ansiedad, se podría vivir con ella, sin que desmejore la salud del individuo.

5.5.1 Tratamiento Psicológico.

También se le conoce como psicoterapia, que consiste en que un terapeuta a través del diálogo o la terapia conversacional pueda disminuir los síntomas que causan la ansiedad en el cuerpo. En la psicoterapia se utilizan diferentes métodos, por ejemplo: 1) terapia cognitiva-conductual; 2) terapia con método analítico y humanista; 3) psicoterapia interpersonal; 4) terapia dialéctica

conductual, entre otras que pueden ser utilizadas y en casos específicos los psicólogos deciden utilizar una mezcla de varios métodos. Se ha demostrado que la terapia cognitiva conductual tiene como objetivo cambiar pensamientos, sentimientos y la conducta del hombre, y está centrada en enseñar a controlar el estrés y la intranquilidad con la que se vive, podrá ayudarle a retornar de forma gradual a la vida normal, pudiendo visitar lugares que evitaba por la concurrencia de personas, por estar solo, encerrado, entre otros. Indicó (Habigzang, Ferreira Petersen, & Zamagna Maciel, 2019)

> Entre los distintos abordajes psicoterapéuticos, la Terapia Cognitivo Conductual (TCC) posee evidencias empíricas de efectividad para la reducción de los síntomas de trastornos asociados a la exposición, a la violencia. La TCC es definida como un abordaje psicoterápico breve, estructurado, focal, orientado para el presente, cuyo objetivo es modificar pensamientos y conductas disfuncionales. La TCC se basa en el principio del interaccionismo de los aspectos biológicos, cognitivos, emocionales y conductuales del individuo con el ambiente en el cual está inserido.

Estos tratamientos proporcionan cambios en la vida del individuo, le permite ordenar el caos en el que vive, da la oportunidad de aprender modos diferentes de pensar y actuar, provocando que la sensación de malestar dé paso al control y dominio personal. En la terapia psicológica se establece una alianza terapéutica con la finalidad de fomentar la actitud positiva del paciente hacia el tratamiento que va a recibir y la forma en que el profesional motiva al paciente para asumir riegos que le permitan experimentar cosas nuevas, nuevas sensaciones, nuevos pensamientos, conductas y crean pensamientos positivos. Durante las terapias se busca neutralizar los miedos irracionales, cambiar las emociones disfóricas y conducta que puede llegar a ser auto derrotista.

Durante las terapias cognitivas conductuales, como la terapia de exposición, se le peticionará al paciente que cumpla con pequeñas tareas, como salir al patio de su casa todos los días por quince minutos a practicar la respiración controlada, lo que al ser asimilado podría convertirse en una conducta saludable de vida, también podría enfrentarse a las situaciones que le causan la ansiedad como las arañas, las tormentas, los elevadores, entre otros. Es importante indicar que el psicólogo podrá combinar elementos de distintas psicoterapias siempre que considere que es más beneficioso y cubre las necesidades de su paciente. No se debe olvidar que los tratamientos contra la ansiedad no eliminan el trastorno, pero lo que sí hacen es enseñarle a la persona a vivir sanamente con sus fobias o miedos irracionales.

5.5.2 Tratamiento Farmacológico.

La mayor parte de los medicamentos prescritos en el tratamiento psicofarmacológico prescritos por la psiquiatría actúa sobre los sistemas de neurotransmisores y tienen como finalidad regular la actividad del sistema nervioso que está implicado en el trastorno médico que se desea regular. Como ya se había indicado, el tratamiento con mejores resultados ha sido considerado el tratamiento mixto, donde el paciente recibe psicoterapia y se le dan fármacos para controlarse, pero es importante recordar que la administración de cualquier fármaco debe ser bajo la supervisión y control del especialista denominado psiquiatra. El paciente deberá estar en contacto con el psiquiatra y no debe bajo ningún motivo suspender el tratamiento sin aprobación del médico. Con regularidad para nivelar el sistema nervioso de una persona que tiene problemas de ansiedad se procede a utilizar dos clases de medicamentos: ansiolíticos y los antidepresivos.

En cuanto a los ansiolíticos, estos tienen efectos tranquilizantes y acción rápida, por lo que controlan y reducen los síntomas rápidamente. En cuanto a los antidepresivos, son medicamentos que estimulan el flujo y absorción de neurotransmisores en el cerebro teniendo como beneficio que ayudan al control de las emociones, con regularidad son utilizados para tratar diferentes trastornos como la depresión, la ansiedad, trastornos alimentarios, trastorno obsesivo compulsivo y estrés postraumático. Los medicamentos antidepresivos demoran de 10 hasta 15

días en iniciar sus efectos, por lo que es necesario seguir la dosis indicada, para que surjan los efectos requeridos. Indicó (Bleakley, 2013)

> En el tratamiento farmacológico de estas enfermedades, se utilizan antidepresivos que actúan sobre la química del cerebro con efectos terapéuticos y aparentemente mejoran el desequilibrio químico responsable de la depresión. La duración y la dosificación del tratamiento se llevan a cabo de acuerdo con las necesidades de cada individuo, por lo que la indicación del tratamiento con medicamentos dependerá del diagnóstico y la sensibilidad. (p. 18-26)

5.6 Problemas que surgen de la ansiedad.

5.6.1 Hiperventilación y Relajación Muscular.

Debe ser considerado siempre, que la respiración está muy relacionada con nuestras emociones. Cuando el hombre está relajado y hasta cierto punto tranquilo, la respiración se vuelve más lenta, algo profunda y se respira de forma abdominal. Sin embargo, cuando una persona siente ansiedad o se encuentra nerviosa, la respiración tiende a acelerarse, se procede respirando de forma más superficial y lamentablemente solo se llenan de aire la parte superior del pecho, no así todos los pulmones. La principal función de la respiración es lograr oxigenar nuestro cuerpo y la misma tiene un papel importante en el desarrollo del ser humano, pues colabora con la formación y reparación de tejidos tanto a nivel celular como muscular y da energía al cuerpo.

No obstante, si se observa una respiración rápida o profunda, esta es denominada hiperventilación o denominada hiperrespiración, la cual es el aumento del nivel de la respiración por encima de la necesidad que tiene el cuerpo de oxígeno, la hiperventilación es conocida por la respiración excesiva provocando una disminución en el dióxido de carbono de la sangre, lo que causa una sensación de falta del aliento. Un síntoma que se podría presentar durante un

ataque de pánico es la hiperventilación, la cual produce unas consecuencias desagradables en el organismo y de no conocerlos se vuelve alarmante. La alteración de los niveles de anhídrido carbónico y de oxígeno en la sangre generan cambios fisiológicos en el cuerpo como: sensación de ahogo, mareos, palpitaciones, visión borrosa, presión en el pecho, músculos se tensan, la sangre se desplaza hacia las extremidades como una reacción de alerta, entre otros.

Es importante saber que la hiperrespiración no se trata de un fenómeno peligroso, no es una enfermedad, es solo un síntoma de la ansiedad y con regularidad la padecen aquellas personas que sufren de trastornos de pánico. Cuando ocurre la hiperventilación el cerebro manda una orden para reducir la respiración, pues detecta el desequilibrio en los gases O2 y CO2 en la sangre y luego de remitir la orden para normalizar los gases en sangre, el individuo comienza a sentir que se ahoga, lo que provoca una sensación de miedo y angustia, logrando que, en vez de mejorar la situación, se termine convirtiendo en una crisis. No obstante, si al tener los síntomas se intenta respirar calmadamente y con regularidad, permitiendo que los pulmones tomen aire rápido incrementaran la sensación de ahogo, se puede utilizar una bolsa de papel para respirar. Es importante mantener una respiración apropiada, como lo indica (Ruvalcaba Palacios, Galván Guerra, & Ávila Sansores, 2015)

> La popularidad de la aplicación de entrenamientos para el control de la respiración en el contexto de la atención de pacientes crónicos se debe a los beneficios que se han reportado para el manejo de un gran abanico de síntomas en una gran variedad de trastornos. Por ejemplo: se ha utilizado para el control de los niveles de glucosa en plasma y de estrés oxidativo en pacientes con diabetes mellitus tipo 2, en la reducción de la presión sanguínea y el ritmo cardiaco en pacientes hipertensos, y principalmente en la reducción de la intensidad percibida del dolor en muchos padecimientos crónicos como fibromialgia, síndrome de vejiga irritada, de fatiga crónica, migraña, entre otros.

El cuerpo de manera natural responde al estrés con tensión muscular, lo cual lo ayuda a defenderse, luego los músculos estresados hacen que el cuerpo estresado continúe con el ciclo del estrés, por lo que es allí donde entra la relajación muscular, la misma ayuda a reducir el estrés y la tensión que se tiene adheridos en los músculos, pues cuando se libera la tensión los músculos se relajan de forma adecuada. Al mantener los músculos relajados se podrá disminuir el estrés y la frecuencia cardiaca, disminuye el dolor y reduce la tensión muscular, también ayuda a controlar la ansiedad y a relajar el cuerpo en su totalidad. Existen grandes ventajas que se consiguen si logras mantener el cuerpo relajado, entre ellas reducir el nivel de tensión, disminuye la ansiedad, logra aumentar la capacidad de concentración en las actividades que realice, ayuda a conciliar el sueño y potencia el autocontrol emocional.

5.6.2 Niveles de estrés.

Se le conoce como estrés al mecanismo que presenta el cuerpo frente a un sentimiento de tensión ya sea física o emocional, es una reacción natural del cuerpo humano ante un desafío o una demanda que se presente en un momento determinado. Fue definido por (Provenza, Sampaio, Celso, & de Cavalho, 2005) "El estrés puede definirse, desde una perspectiva psicológica, como la percepción individual del desequilibrio entre las demandas físicas o psicológicas y sus recursos para hacer frente a ella, en una actividad considerada importante". Debe recordarse que no siempre el estrés es malo, también existe el estrés positivo, el cual ayuda a la adaptación de los individuos al medio ambiente, este tipo de estrés se caracteriza porque las acciones realizadas causen un estado de excitación que produzca sentimientos de alegría, satisfacción y felicidad en el hombre.

Según fue indicado por la Asociación Americana de Psicología, el estrés en la fase normal puede ser encontrado de dos formas: 1) Estrés agudo, se trata de aquel que se produce por un periodo de tiempo limitado y desaparece de forma rápida. 2) Estrés crónico, es el estrés que se presenta durante un periodo de tiempo prolongado, puede ir desde una semana y podría llegar a durar varios meses, es aquel que puede exteriorizarse con una situación compleja o una situación dada

en la infancia y que acompaña hasta la edad adulta, lo malo de este tipo de estrés es que la persona puede acostumbrarse a vivir con él y acaba sufriendo severos problemas de salud. Hay técnicas que ayudan a mitigar el estrés, entre ellas tenemos: alejarse de la fuente de estrés, hacer ejercicio regularmente, aprender técnicas de relajación, buena alimentación y aprender a poner límites en las tareas que desarrollan regularmente.

> encontraron una relación inversa entre el distress (estrés negativo) y la felicidad. Las intervenciones dirigidas tanto al estrés como a la felicidad han demostrado que las actividades como el ejercicio, la meditación y la expresión escrita, disminuyen el estrés al mismo tiempo que aumentan la felicidad. Pero los efectos de estas actividades se han asociado principalmente en términos de los aspectos fisiológicos del estrés y no desde la perspectiva cognitiva de la percepción del estrés.

Capítulo VI. Segunda Variable. El Perdón.

6.1 Qué es el Perdón.

Según lo establecido en el Diccionario de la Real Lengua Española (Real Academia Española, 2020), donde se presentan varias definiciones simples sobre el perdón, la primera de ellas, indica que el perdón es la "acción de perdonar" y como segunda definición indica que el perdón es la "remisión de la pena merecida, de la ofensa recibida o de alguna deuda u obligación pendiente". Por su parte, Aurel Kolnai, manifiesta que charlar sobre el perdón "es hablar primordialmente de un contexto de relaciones entre dos personas que se encuentran en pie de igualdad, sin que ninguna sea superior a la otra o tenga autoridad sobre ella (Kolnai, 2015, págs. 91-92). El perdón a mi consideración es un acto de voluntad, donde una persona está dispuesta a otorga el perdón de forma voluntaria y la otra persona debe estar realmente arrepentida de la acción causada.

Fundamentalmente, el perdón es una decisión que toma cada persona. En el libro de (Rivas Lacayo, 2012) se indicó que "La persona que nos ha lastimado es importante solamente por el aprendizaje que deja, de ninguna manera debemos quedarnos aferrados a esa experiencia, pues lejos de traernos alguna ganancia, hace que el daño padecido arrebate nuestros objetivos y metas" (p. 49-60). Por otra parte, el autor Daniel Lumera, en su libro: Los 7 pasos del perdón, señaló que "el perdón se considera un instrumento terapéutico de excepcional eficacia, porque usado correctamente desintoxica el cuerpo, mente y espíritu, permite reconquistar la confianza en uno mismo y si se desea, restablecer las relaciones interrumpidas" (Lumera, 2015, pág. 69).

El concepto del perdón ha de entenderse como dos procesos, el primero de ellos, como una forma de disminuir los sentimientos negativos y el segundo, cuando se da la aparición de sentimientos positivo ante la situación que se está viviendo. Varias son las definiciones dadas al perdón durante la historia, estas podrían resumirse en dos perspectivas: 1) el perdón para restaurar la confianza y el amor y 2) el perdón para superar la situación negativa que provocó el dolor en la otra persona. La palabra perdón es utilizada de muchas formas distinta, pero la que interesa en este estudio es lo que representa la palabra perdón, el valor que implica y cuál es su significado dentro de los

Métodos Alternos para Resolver Conflicto; por lo cual se hace alusión a lo señalado por el doctor Francisco Gorjón:

> El perdón lo podemos considerar la puerta a la justifica restaurativa, ya que el fin último del perdón es restaurar, no solo personalmente, sino 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. (Ramón Morales & Sáenz López, 2015, pág. 118)

Es importante indicar que el perdón siempre lo lleva a donde desea ir, nunca lo llevará más allá de lo que tenía estimado, pues el perdón depende en todo momento de su voluntad absoluta y auténtica, requiere que sepa qué quiere, dónde quiere llegar y hasta dónde está dispuesto a avanzar. En el camino del perdón no hay prisa, nadie puede apurarlo para que lo otorgue, jamás debería forzarse para perdonar, ya que hay gran posibilidad que el perdón que exprese en ese momento no sea auténtico. No se ha escuchado a alguien indicar que el perdón resta libertad, porque el perdón ocurre cuando se tiene libertad interior, clara y profunda. La aplicación del perdón en la vida cotidiana hará que la conciencia se expanda, se libera de las emociones, de los pensamientos negativos y de la culpa. Perdonar ayuda a sanar la mente del ser humano.

El perdón es la actitud que tiene el ser humano en un momento dado, frente a la vida y frente a las personas que les rodean, liberándose así de las cadenas que los atan a los errores que se cometieron, estas al momento de perdonar se rompen y dan paso a que la energía vital comience a circular dentro de cada persona y de la relación que tenga con los demás. Lo que implica que quien perdona se está liberando del peso de las faltas de los otros, tomando el control de ellos mismo y recobrando la armonía interior para vivir en paz con él y el mundo. Indicó Jorge Lomar (2012), que el perdón es un proceso interior de liberación emocional, que nada tiene que ver con quien te agredió ni con las acciones que decidas tomar, pues el proceso de perdonar es interno. (p. 23)

Los problemas que se presentan en los centros penitenciarios de Panamá son la consecuencia de la pérdida de los valores de la sociedad en general, entre estos valores tenemos: la honestidad, el respeto personal, respeto hacia terceras personas, la cortesía, la solidaridad, la equidad, la tolerancia, la amistad, el amor, la responsabilidad, la perseverancia, el optimismo, la lealtad y la laboriosidad. Cualquier inconveniente que se presente en la vida, puede resolverse pacíficamente, arrepintiéndose del hecho y pidiendo perdón, lo cual implica que el ofensor pueda liberarse de la culpa y al ofendido le ayuda a liberarse de posibles sentimientos de rencor, permitiéndole depurar el alma. La figura del perdón implica el arrepentimiento del ofensor, pero no implica que no cometa nuevamente la conducta, pues el hombre es un ser de hábitos y puede fallar varias veces, pero si realmente está arrepentido de la acción y tiene conciencia de la herida causada, será mucho más difícil que vuelva a caer en el mismo error.

6.1.1 Las Etapas del Perdón.

Cuando de perdón se habla no debemos pensar que estamos refiriéndonos al olvido, pues para perdonar es necesario tener memoria del hecho que causó la ofensa. Si a una persona le es fácil olvidar el agravio que se le hizo, entonces no hay nada que perdonar. Indicó Mullet, que el perdón era la antítesis del olvido. Cuando se perdona se ayuda a que la herida que fue causada cicatrice, incluso la persona aprende a vivir con esa cicatriz que le hará tener presente que hubo un daño y que aprendió de él, lo cual le recuerda que nada podrá cambiar el pasado del ser humano, pero el perdón es la llave para hacer diferente el futuro de cada individuo. La importancia del perdón radica en eliminar de la vida del hombre cualquier resentimiento, molestia, indignación que se derivan de situaciones que hirieron el alma y provoca en el ser humano sentimientos negativos, como el rencor. El perdonar requiere renunciar a sentimientos que generan frustraciones y angustias.

6.1.1.1 Etapa 1. Reconocer la Herida. El primer punto por tomar en cuenta en las etapas del perdón es reconocer plenamente el sufrimiento que le fue causado, iniciando cuando se analiza a conciencia los hechos ocurridos y poniendo presente el daño que se le causó,

pues es allí donde entra a comprender los sentimientos que le provoca ese dañó, por ejemplo, el dolor que lo hizo sentir y debe poder aceptar ese dolor. A lo largo de la vida se experimentan diversas situaciones, y si esas situaciones son desagradables tendrán consecuencias dolorosas que debe resolver. Pero para poder resolver las situaciones, estas deben ser analizadas, porque el ofensor causó ese dañó, que lo impulsó a hacerlo, de esta forma se construirán las bases para que puedan nacer sentimientos positivos como la comprensión y la empatía.

El segundo punto por considerar es que deben ser descritos los aspectos psicológicos que surgieron de ese problema. Deberá la víctima sentarse y cerrar sus ojos para poder ser consciente de cuáles fueron los sentimientos que la invadieron cuando ocurrió la situación que le provocó el inconveniente. Cuando se tiene una herida física podemos ser conscientes del momento en que sana, pues se cierra la herida y ya no causa más molestias; sin embargo, las heridas emocionales se producen cuando un acontecimiento genera una emoción intensa que no es resuelta de forma adecuada. Sentir emociones negativas es normal, pero el problema empieza cuando no se es capaz de resolver la situación que genera, dejándolo impreso en el alma y al pasar el tiempo crea una herida muy profunda, herida que no es sanada con el tiempo, ya que el tiempo hace que seamos menos capaces de enfrentar los hechos ocurridos en tu pasado, por el miedo.

Las heridas en el alma están abiertas, duelen y provocan terror tener que tocarlas, sentirlas y vivirlas nuevamente; pero para poder sanarlas hay que tocarlas. Estas heridas provocan dolores intensos al ser humano, dolores que deben ser afrontados, pese al malestar que pueda provocar el tener que removerlas, ya que si no se hace de esa forma lo deja estancado, no permite que avance. Indicó Clarke que “La negación del dolor provocado por la herida es un mecanismo de defensa natural que se debe sobrepasar forzosamente para liberarse de la ofensa. Si usted oculta ante sí mismo el malestar que siente, nada podrá lograr. Todo empieza ahí, el reconocimiento del dolor.” (Clarke, 2008, pág. 86)

6.1.1.2 Etapa 2. Decidir Perdonar. Para decidir perdonar se debe tener claramente identificado el sentimiento que le provocó la herida, ese sentimiento puede ser dolor, rabia, frustración y muchos otros pensamientos negativos que pueden surgir durante la ocurrencia de los hechos que le produjeron esa herida. Luego de haber identificado la ofensa que lo provocaron, deberá identificar las emociones negativas asociadas a esa ofensa. Los sentimientos y emociones están allí, el detalle es que las personas los ocultan o esperan que la persona que les lastimó adivine como se siente; por lo cual, corresponde manifestar que es de vital importancia para el ser humano expresar sus emociones y sentimientos, tanto positivos como negativos, hacerlo sin miedo, de forma espontánea y efectiva, pero siempre se debe sentir cómodo al expresarse.

Corresponde ahora ser empático con el ofensor, fenómeno psicológico que va más allá de ponerse en los zapatos del otro, pues la empatía es la capacidad que tiene la persona de comprender la vida emocional de otra persona. Es aquí cuando corresponde analizar cuáles son los beneficios que le puede dar el perdón, entre esos está mantener su cuerpo y mente sanas, ya que una persona con rencores mantiene su alma enferma. Con relación al perdón la madre Teresa de Calcuta dijo: "El perdón es una decisión, no un sentimiento…". Como ella diversos autores afirman que perdonar es una conducta libremente elegida de compromiso y determinación, porque cuando no se perdonan las faltas, se coloca al ofendido en una situación permanente de sufrimiento.

Perdonar es curativo, pues ya ha sido comprobado científicamente que el enfado y el resentimiento puede generar problemas de salud como: presión arterial, dolores de cabeza, indigestión, tensión en los músculos, espasmos y calambres. Quien perdona se reinventa día a día, su efecto positivo en la salud física como espiritual hace que mejore la calidad de vida que se tiene. El perdón es una decisión que toma el ofendido, no así un sentimiento, ya que al perdonar se deja de sentir el dolor de la ofensa, el rencor y el alma se siente en paz. El decidir perdonar implica renunciar a la venganza, lo que quiere decir, no comenzar o continuar una

guerra, decidir no vengarse constituye un acto de amor hacia los demás y hacía él mismo. Manifestó (Clarke, 2008) que:

> Es un error creer que el perdón implica resignación o dejar de lado el juicio crítico. Al contrario, la toma de control sobre su destino pasa por la liberación que procura el perdón, pues la ofensa arrastra un resentimiento que se convierte de alguna manera en una prisión. (p. 48)

6.1.1.3 Etapa 3. Comprender lo que Pasó. En esta etapa corresponde aclarar el acontecimiento que le provocó dolor, analizarlo atentamente desde un punto de vista dual, lo que quiere decir, desde su punto de vista y el punto de vista de la otra persona. La meta en este punto no es buscar culpables y señalar a quien lo hizo, sino descubrir qué acontecimientos llevaron a cometer los errores. En esta etapa es donde el hombre se sienta a mirarse hacia dentro, para saber y comprender el hecho acontecido y las circunstancias que lo rodean, por ejemplo: por qué lo hizo, qué quería conseguir con ese comportamiento y cómo se sintió antes y después de la ocurrencia de los hechos. Si debe sanar una ofensa padecida corresponde analizar la situación desde el punto de vista del otro, pero si se busca el perdón de uno mismo, se debe realizar un análisis de la conciencia, reconocer el dolor y esclarecer las causas profundas que le provocaron daño.

Las heridas que se provocan causan en el hombre la ira. Esta emoción puede variar en intensidad desde una leve irritación hasta una furia muy profunda. En el hombre la ira es la respuesta fisiológica que sufre el cuerpo ante una amenaza; por lo que se debe indicar que una cierta cantidad de ira es necesaria para nuestra supervivencia; sin embargo, no podemos vivir atacando a todos los que nos molestan. El hombre puede analizar y comprender a una persona que le hizo mal o por lo menos comprender la angustia que tenía en ese momento específico, que lo llevo a cometer la acción. En esta etapa se puede aprender que es posible neutralizar la ira y no permitirle que le haga daño a él o a otras personas.

Corresponde en esta etapa determinar el trauma, para comprender de donde viene el dolor, revisar su mente para saber si hubo algún problema en la infancia que, a la fecha, se encuentre afectándole. Hay que ser conscientes que la dimensión del evento en sí no podrá determinar el daño recibido, pues dependerá de cada individuo, de cuál es su historia, cuál es el entorno que lo rodea, del momento en que ocurrió el hecho y si se ha reiterado a lo largo del tiempo en la vida del individuo, y es importante considerar el consumo de sustancias psicotrópicas. El trauma afecta la salud y el bienestar de la persona, a tal punto que hasta se podría desarrollar creencias destructivas de uno mismo, como del mundo que lo rodea.

En esta etapa debe el individuo cuestionarse a sí mismo y con eso quiero decir, que debe reconocer su responsabilidad del hecho que ocurrió en el pasado. Cuando hablamos de responsabilidad hacemos referencia a tener compromiso por quién es y por las cosas que hace. El estar interesado en hacer el trabajo de forma correcta, reconoce sus propios errores y no dañar a los demás. Para (Clarke, 2008) "Esta toma de conciencia es más que vital, pues nos permite escapar de una actitud de víctima" (p. 96). El tomar conciencia permite asumir la responsabilidad de su vida, también identificar y liberarse de los recuerdos acumulados en su mente inconsciente, pues cuando comprendemos lo que sentimos, en relación con lo que ocurre se deshacen esos vínculos que lo atan, como ya indiqué, esto sucede por decisión propia. La persona se transforma sin condenar a los demás, se destruyen los nudos emocionales y asumen su propia libertad.

También dentro de esta etapa se considera el hecho de que puedan conversar con quien los hayan ofendido, pero este punto solo es imprescindible cuando el ofendido considere que eso puede darle paz, dicha conversación tiende a restablecer la armonía entre ambas personas. Si se está en paz con uno mismo, se estará al margen de cualquier situación que pase en el alrededor, ya que cualquier inquietud interna o externa le genera emociones negativas que eliminan la satisfacción en el ser humano. Cuando nos referimos a paz, se debe hacer la alusión que no es la mente la que la necesita, sino es la parte sentimental del hombre, ya que la paz es algo que se siente, ayuda a fortalecer a la persona, dando un estado de equilibrio y tranquilidad interna en cada uno.

6.1.1.4 Etapa 4: Interpretar los Mensajes del Dolor. Es en esta etapa cuando corresponde preguntarse, qué lección aprendió de lo que le ha tocado vivir a lo largo de la vida, pues se debe recordar que todo sufrimiento lleva consigo un mensaje, indicó F.W. Nietzcche "En el dolor hay tanta sabiduría como en el placer: ambas son las dos grandes fuerzas conservadoras de la especie." El dolor es un maestro, porque detrás de él viene la comprensión de la situación, la valoración de lo que tiene y es, analizar lo que pasó y tener en cuenta todo el camino que ese dolor le permitió recorrer. Es en esta etapa donde se podrá apreciar los frutos del proceso, entrar a examinarse, ver si ha cambiado durante el proceso, verificar si ha evolucionado, crecido y madurado. De la ofensa deberá surgir la transformación, ya que mientras no se comprenda la lección que surge del dolor, está en riesgo de quedarse atrás en la fase que corresponde al sufrimiento.

En esta etapa se entra a entender que la compasión es esencial para el perdón, debido a que se convierte en antídoto para las heridas del alma. Se hace fácil sentir compasión por las personas que están sufriendo; pero no es sencillo sentir lo mismo por quienes estén económicamente muy bien y se encuentren sanos. La compasión no tiene que ver con la lástima, pues quien tiene la dificultad está en igualdad con la persona a la cual ayuda; es un sentimiento que hace que el hombre se una, es enemigo del egoísmo y del egocentrismo, ya que se le da más importancia a otra persona. Quien es compasivo es paciente con los demás y comienza a caminar por el camino del amor. Ser compasivo le ayuda a desarrollar cualidades como la paciencia, la comprensión, la tolerancia, entre otros. Para (Clarke, 2008) "Descubrir el sentido de la ofensa le permitirá liberarse de la influencia que ese acontecimiento haya tenido sobre usted." (p. 104)

Debemos recordar que el perdón no es una rendición, no es olvidar, es una decisión consciente que toma el hombre y no está exenta de guardar rencor, y cuando se recuerda la ofensa no tiene que dejar cicatrices. El perdón termina con el distanciamiento y nos hace tolerantes y lo más importante es, que logra alejar a las personas de la frialdad, que a la larga genera consecuencias negativas para la vida. El ser humano sabe que ha perdonado cuando ya no siente furia ni enojo y tiene compasión del otro. Al completar el proceso del perdón se deja de lado la tristeza, se

eliminan los pensamientos que le hacen sentir víctima, tanto el pedir perdón como perdonar son sentimientos de amor y liberan de cargas emocionales que no permiten que se tenga paz. Señaló (Clarke, 2008) lo siguiente:

> La energía curativa del amor incondicional le proporciona un sentimiento inesperado de alivio y de bienestar, no solamente para sí mismo, también frente al otro. En efecto, en esta etapa ---es decir, la que sigue al proceso del perdón---, puede ser, incluso que usted se siente muy desligado y distante de la ofensa y del sufrimiento que el otro le había causado. (p. 106)

6.1.2 Beneficios del Perdón.

Para iniciar se debe recordar que perdonar es bueno para la salud mental y para la salud física. Para (Rivas Lacayo, 2012) "durante los últimos años han ido aumentando los estudios médicos que demuestran que la rabia, el rencor, la agresividad, la vergüenza y el sentimiento de culpabilidad crónica están muy relacionados con la enfermedad física". Las personas que no perdonan se le presentan muchos cambios físicos, por ejemplo, los cambios en la presión sanguínea y hasta se da una deficiencia del sistema inmune; pero aquellas personas que tienen actitud para el perdón han experimentado de forma inmediata una mejoría en su sistema nervioso, cardiovascular y muscular.

Muchas son las personas que no consideran saber perdonar, lo cual hace muy difícil su vida hasta el punto en que pueden perder el sueño, cuando no se perdona pierde en varios sentidos, ya no va a poder disfrutar de relaciones saludables, en las cuales se incluya la empatía con las demás personas, la comprensión de las situaciones que lo rodean y la compasión por las personas que lo ofenden. Con la aplicación práctica del perdón en la vida se puede lograr una salud mental óptima, pues las personas mantendrían una actitud positiva ante la vida y esa actitud permitirá la paz interior. La práctica del perdón permite las relaciones saludables, es una importante manera de demostrar amor a la otra persona. El perdón es un vínculo perfecto de unión.

Es claro que las emociones pueden jugar una mala pasada al ser humano, ya que cuando una persona está ansiosa, tiene una considerable cantidad de estrés, pues bajo determinadas condiciones el estrés puede generar sentimientos negativos como la ansiedad y la depresión. El perdón ayuda a la creación de un sistema inmunológico fuerte y la salud del corazón mejora notablemente. En caso contrario, se puede ver afectado el estado de ánimo, lo cual genera trastornos en la salud mental y física del individuo. No obstante, todos estos problemas médicos y físicos pueden variar con el solo hecho de tener una vida pacifica, estar en paz, perdonar a las personas que lo ofenden; esto contribuiría a mejorar la salud del corazón, también a aumentar la autoestima de cada individuo, aprender la modificación de conductas nocivas y la incorporación de sentimientos positivos para poder conseguir un cambio radical en el estilo de vida y la salud de los individuos.

6.1.3 Características del Perdón.

El perdón es uno de los valores más complicados de implementar, pues es compleja la práctica de este, pero por más difícil de implementar que sea, no se debe dejar de lado; gracias al perdón los seres humanos han podido vivir en sociedad pese a las diferencias de opiniones y a la ira que, en un momento dado, se ha sentido en contra de otra persona. En varios momentos ha surgido la palabra perdón tanto en las religiones, como una forma de liberar el alma y soltar el peso que llevamos, como en la psicología, donde se usa como herramienta terapéutica, para soltar lo que agobia la mente del ser humano. Es importante tener presente que el perdón nada tiene que ver con el hecho que se exija la aplicación de la justicia y se sigan los ordenamientos legales, por el solo hecho de que la víctima haya perdonado al victimario. Procederé a señalar y explicar las características del perdón:

6.1.3.1 Humildad. El conflicto está en la mente del ser humano, por lo tanto, antes de realizar un cambio en la forma en cómo va a percibir las cosas se debe entrar a ver el obstáculo que siempre encontramos presente entre el conflicto y el perdón. Ese obstáculo se conoce como la “arrogancia” de creer que sabe todo. El ser humano debe ser consciente de que

no conoce todo, que tiene que aceptar su propio sentir, lo cual colabora en que encuentre la paz interior. Profundice en cuanto a su responsabilidad sobre las cosas, deje el personaje de víctima y asuma su responsabilidad sobre las percepciones, interpretaciones y las creencias que tiene que, en un momento dado, son responsables de su sentir. Se debe hacer alusión a que el trabajo del perdón es interno, él mismo lo manejara en su mente; es allí donde no hay nadie que sea responsable de las experiencias y sentimientos que tenga, más que él.

La arrogancia es la ilusión de saber, creer conocer la verdad de la vida de forma permanente y no lograr reconocer que los sentimientos corresponden a la interpretación que se le da a una situación específica. Para una persona arrogante cuando un individuo se siente mal, no es porque percibió mal la situación, más bien ese individuo "sufre, pero tiene razón" (Lomar, 2012). En el momento en que el hombre puede admitir que no sabe algo, logra liberarse del pasado, de creencias, ideologías, culturas e historias que se han contado de generación en generación. Indicó Lomar, que el no saber es un instante liberador en donde el tiempo no pasa (p. 163). La mente consciente le da miedo lo desconocido, pues siente que no puede controlar la situación que se le presente y se siente desprotegido ante un peligro inminente.

La humildad nace de la confianza que le tengas al ser y la confianza en la vida, lo cual te lleva a ser parte del conocimiento que te proporciona el maestro del amor o tu maestro interno quien podrá acompañarte durante tu camino a la sabiduría; aunque se debe recordar en todo momento que hay que soltar, pues el liberarse y ser humilde son requisitos del perdón. Para (Lomar, 2012) "La arrogancia prolonga el tiempo durante el cual la ignorancia produce sufrimiento, pero nada se puede imponer a tu deseo de conflicto. ¿Cómo iba el amor a imponerse a tu voluntad, por muy equivocado que estés?" (p. 166). Lamentablemente la humildad y la arrogancia no caben en el mismo sitio, ya que una se opone a la otra. Hay que entender esta premisa como estás en conflicto o prefieres estar en paz, nunca se podrá tener las dos a la vez.

Cualquier acto de perdón siempre deberá ser sencillo y humilde, pues siendo humilde se entra a reconocer cuando cometes una falta y cuando se tiene la necesidad de perdonar. Cuando decimos

a otra persona “no sé”, estamos listos para dejar de juzgar. De igual forma, la humildad está separada del orgullo y de la soberbia, estos hacen que nos justifiquemos o se le tire la piedra de la culpa a otra persona, ya que cuando hay un ego inflado, se carece de valor y de la sencillez necesaria para reconocer nuestros errores, poder tener una comunicación cara a cara para aceptar los hechos. Durante el camino de la sabiduría estamos aprendiendo constantemente a poner humilde la mente y el corazón, miramos desde el amor, cambiamos nuestra percepción de las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y de lo que es realmente el perdón.

6.1.3.2 Objetividad. En este apartado hacemos alusión como característica del perdón, a la objetividad, la cual deberá ser entendida como ecuanimidad, honestidad y honradez, ya que para que exista el perdón, también deberá existir un agravio u ofensa, pues en caso contrario no podría darse el proceso de sanación que forma parte del proceso de perdonar a una persona que te haya hecho algún daño. La sanación interior solamente puede llevarse a cabo cuando perdonamos a las personas que nos han causado daños o nos han herido. El perdonar es el camino que lleva a la sanación del alma, cuando se deja ir la dureza, la ira y la rabia que se tenía hacia quien te hizo daño, se sueltan las cosas malas que veíamos en esa persona, eso hace que te liberes del vínculo de odio creado. (Villa Castaño, 2015) indicó lo siguiente:

> El perdón exige un encuentro, una relación personal cara a cara donde se pide perdón por el daño y el mal infligido. No obstante, en el encuentro no se justifican los motivos, por los cuales se cometió la acción, ya que no hay motivos para perdonar, tampoco en este sentido, hay motivos claros y racionales para infligir el mal. (p. 134)

6.1.3.3 Inmediatez y responsabilidad. Al suceder un hecho donde se haya generado un malestar, una molestia, ira, rencor, entre otros tantos sentimientos negativos, es muy importante que dicho evento sea abordado lo más pronto posible, pues en caso contrario ese dolor que siente la víctima se podría tornar violento con posibilidad que surja el deseo de venganza, y en caso de que el sentimiento que le provocó el malestar fuera la tristeza, esta puede

convertirse fácilmente en depresión. Los sentimientos manifestados podrían solventarse, con el simple hecho de pedir perdón en el tiempo oportuno. Lo cual no quiere decir que la víctima perdonaría enseguida; pero lo que sí pasará es que se iniciaría con el proceso del perdón, pues todas las emociones y sentimientos reprimidos en el tiempo, van consumiendo la mente del ser humano.

El perdón está constituido por diversas capaz y una de ellas es la responsabilidad sobre la acción cometida, pues el perdón es tener responsabilidad permanente sobre el sentir y ser consciente de que, lo que sientes nada tiene que ver con una causa externa a ti. En este punto corresponde comprender que, si hay conflicto en tu interior, es debido a ti, a lo que crees, piensas, a tus miedos y apegos. El ser humano tiende a justificar su dolor emocional, convirtiendo a un tercero en responsable del malestar que siente. Para (Lomar, 2012) "el programa de conflicto rige tu mente porque tú le das poder y por ningún otro motivo" (p.129). El proyectar tu emoción sobre un tercero da una sensación momentánea de triunfo, pero hasta que no aprendas de tus propias carencias, no podrás entender que el conflicto está en tu mente. Indicó (Villa Castaño, 2015).

> Pero no es un acto de intelección en el sentido de que el ofendido, de cara al verdugo, no construye razonamientos lógicos para perdonar al culpable; no es tampoco un acto de comprensión, porque la maldad no tiene explicación ni justificación alguna. Más bien es una relación en la que, lo que acontece es un acto de amor y desprendimiento que carece de explicaciones racionales. (p. 134-135)

6.1.3.4 Veracidad. La veracidad es una cualidad que hace alusión a lo que es verdadero, es un valor moral positivo, el cual se encuentra estrechamente ligado a la verdad. Para que el perdón sea sincero se requiere que estés consciente de la situación que te provocó el dolor, que sepas cuáles son los sentimientos encontrados en tu interior, tener conocimiento de qué sentías antes del hecho y qué sientes luego de la ocurrencia de este. Con esto no se quiere

decir que se deban conocer todas las circunstancias que te ocasionó el dolor. No se trata de liberarse de forma brusca, de engañarte a ti mismo, de pretender que estás curado o pensar que has perdonado a quien te ofendió cuando, realmente, lo que sientes es odio. La idea del proceso de perdón es quedar liberado, en paz contigo y el mundo, y tener la armonía necesaria para seguir adelante. A quien le corresponde perdonar deberá darse el tiempo necesario, pues es quien marca pautas para lograr el perdón desde el alma, por lo cual es mejor demorar el proceso, que hacerlo de forma incorrecta.

6.1.3.5 Amor. El perdón germina de la concepción del amor, esto indica que ambos están ligados y para que se perdone de corazón es requerido ese amor. Cuando hacemos referencia al amor como característica del perdón, no se está haciendo alusión a que amas a la persona que te hirió, más bien se quiere decir que te amas a ti mismo más que a nada; por lo cual abandonas todo lo que tenga una tendencia destructiva. En el proceso del perdón, el amor se convierte en la raíz de la liberación. El perdón es un milagro, pues ve más allá de la falta cometida, el ofendido entra a ver la humanidad del sujeto y suelta la falta cometida. Amar significa saber, reconocer y asumir que todos tenemos defectos y virtudes. Según (Villa Castaño, 2015)

> El amor es la manifestación del desprendimiento de cualquier tipo de egoísmo, sobre todo, es un acto libre que concede la víctima a su ofensor. Aunque, quien perdona no exige nada a cambio es claro que para Jankélévitch, el perdón es un acontecimiento. El amor y el perdón pertenecen al instante como acontecimiento que rompe el devenir e inaugura nuevo comienzo. (p. 131)

6.1.3.6 Valor. El perdón es un valor muy complejo, ya que cuando ocurre una trasgresión o un conflicto la persona podrá reaccionar de dos maneras según lo indicó, (McCullough, 2001): 1) la evitación, cuando la persona herida evita al verdugo, para así no dar lugar a preguntas sobre la herida sufrida y 2) la venganza, cuando la víctima busca momentos para poder hacer daño a su agresor (p. 195). El perdón es un valor complicado, que cuesta mucho llevarlo a la realidad y mostrarlo al mundo. Perdonar o pedir perdón no es una tarea fácil, por lo que iniciar ese proceso se le hace difícil a las personas, porque se sienten engañadas, se les ha mentido, se les ha lastimado y esto genera emociones negativas que no son fáciles de manejar.

El perdón es una decisión personal que requiere de valentía, agallas y mucho esfuerzo, sobre todo, si lo que se desea es poder reparar el daño causado, poder tener el valor necesario para pedir perdón; la valentía y el discernimiento para continuar con el proceso hasta el final, que se da cuando una persona de forma libre y voluntaria decide perdonar. Muchas personas tienden a no dar el brazo a torcer para pedir perdón, por el solo hecho que les es difícil bajar la cabeza y admitir su falta. Debo dejar plasmado que el proceso de pedir perdón es más fácil que perdonar, pues para poder perdonar se requiere un proceso complejo de maduración y de sanación, de soltar el orgullo y liberarse de todo aquello que te ata a quien te hirió.

6.2 Por qué es Necesario Perdonar.

El ejercicio diario del perdón en la vida de cada individuo genera beneficios para la salud del hombre, como reducir el dolor, el estrés, la ira y hasta la depresión; por lo cual su práctica ayuda a mejorar la salud física del hombre. También influye en la salud emocional, pues genera bondad en el corazón, amor y entendimiento. Sin embargo, al hablar del perdón la verdadera pregunta a realizarnos es la siguiente: quién es la persona que sale ganando. Según los estudios empíricos de la evolución de las relaciones de pareja de (Yela García, 1997), se puede determinar tres fases en la pareja: a) una primera fase conocida como enamoramiento desde su inicio hasta un tiempo T1 (1 a 4 años aprox.) donde sobresale el amor y el romance; b) una segunda etapa de T1 a T2 (desde T1 a 6 años aprox.) denominada amor pasional (Yela, 1997) donde vemos amor, romance,

complicidad y aumento de compromiso y c) una tercera etapa de amor compañero (Berscheid y Walster, 1978) de T2 en adelante (6 años en adelante) con moderado amor y romance y aumento de intimidad y compromiso. (págs. 4-7)

6.2.1 Por Nuestra Salud Física.

La Organización Mundial de la Salud definió la salud misma como "El resultado del equilibrio entre lo biológico, lo psicológico y lo social", esto permite que entendamos que para estar sanos no solo se considera el bien del cuerpo, también se deben toman en cuenta las emociones, los sentimientos y las relaciones que tengamos con las personas que nos rodean. El acto de perdonar supone para los individuos un reto, pues las personas que nos rodean pueden hacer cosas que lesionen nuestra vida, en algunos casos nosotros hacemos cosas que, al recapacitar la acción, también hieren internamente, por lo que se debe indicar, que no es fácil perdonar; sin embargo, es muy saludable hacerlo.

Indicó Rivas Lacayo, que durante varios años se han realizado investigaciones donde se muestra que hay relación entre el perdón y la salud, indicándose que la falta de perdón tiene un impacto negativo en nuestro cuerpo. En estudios realizados se habla sobre el poder de sanación que nace del perdón, pues este logra reducir los síntomas de la depresión, disminuye la rabia, reduce el estrés, las personas que logran perdonar de corazón, presentan menos problemas de salud como: problemas del corazón, cáncer y la artritis. Quienes perdonan fácilmente tienen mayor incremento de la esperanza, están conectados a su vida y a la vida de los que lo rodean, ya que le dan la importancia que esta se merece. Señaló (Rivas Lacayo, 2012) que:

> Perdonar no es una actividad pasiva, más bien es una actividad que está llena de momentos de locura y de ambivalencia. Al referirnos a la voluntad no se quiere implicar algo que se logra simplemente al tomar una decisión, es tan solo el inicio del camino que implica un proceso consciente que requerirá esfuerzo. La experiencia nos muestra que

> podemos decidir perdonar por la mañana, y por la tarde volver a sentir una rabia que reclama venganza. El proceso puede tomar semanas o meses. (p. 51)

6.2.1.1 Con relación a la salud del corazón. Se debe indicar que el perdón es bueno para la salud en general, tanto física como mental. En un estudio realizado y posteriormente publicado por Journal of the American College of Cardiology (Denollet & Pedersen, 2009), se indicó que hay factores de riesgo que se encuentran asociados a los trastornos coronarios o enfermedades coronarias. Con relación a las enfermedades coronarias manifestó (Fernández-Abascal & Martín Díaz, 1994), que son más propensas a ellas "los que poseen mayor componente emocional y conductual como el patrón de conducta Tipo A, hostilidad, ira, reactividad cardiovascular, apoyo social, etc." (p.177-188). Se señala que la ira y la hostilidad que alberga el ser humano en su mente puede generar enfermedades coronarias, como ataques al corazón. La doctora Sandra Rosillo, manifestó lo siguiente:

> Estos estados no están considerados propiamente como factores de riesgo cardiovascular; pero contribuyen a desarrollar cardiopatía isquémica en personas de alto riesgo, como lo son aquellas que ya tienen hipertensión arterial, un perfil desfavorable de lípidos, diabetes mellitus, obesidad de predominio abdominal, vida sedentaria o antecedente de infarto agudo al miocardio. (Fundación Española del Corazón, 2020).

La ira, además de problemas en el corazón te produce dolores físicos y problemas cognitivos. Ha sido indicado en la Revista Española de Cardiología que las emociones negativas contribuyen en el crecimiento de las enfermedades cardiovasculares y entre estas emociones está la ira. La ira interna es expresada cuando estamos enfadados, pero no se lo comunicamos a nadie, lo cual provoca la constante sensación de tensión y hasta pensamientos de venganza en contra de quien te hizo daño. La expresión externa de la ira causa conflictos interpersonales y la expresión interno

causa enfermedades. La doctora Rosillo (Fundación Española del Corazón, 2020), con relación a las emociones negativas como la ira, señaló lo siguiente:

> Tiene un efecto agudo que induce la activación del sistema simpático con liberación de hormonas conocidas como catecolaminas. Estas hormonas tienen una repercusión clara sobre el sistema cardiovascular, ya que producen un aumento en la frecuencia cardiaca, de la tensión arterial, así como vasoconstricción o estrechamiento de los vasos arteriales incluidos los coronarios y liberación de factores favorecedores de formación de trombos, resultando con relación a la salud mental anterior en isquemia miocárdica.

6.2.2 Por Nuestra Salud Psicoemocional.

Para comprender el significado de este tipo de salud denominada salud psicoemocional, hay que aclarar que es la rama de la psicología encargada de estudiar las emociones y analizar cómo ellas logran afectar la calidad de vida de cada individuo. Sustancial es manifestar que la salud emocional es importante para la salud general de las personas, pues los individuos emocionalmente sanos poseen el control de su vida, de sus pensamientos, de los sentimientos y el comportamiento que presenten frente a terceras personas. Los individuos fuertes emocionalmente pueden hacer frente a cualquier desafío que la vida les presente. El desarrollo afectivo es el proceso que inicia desde que somos niños, cuando se construye la identidad, la autoestima y la confianza, todo esto se logra con el amor que le brindan los padres o en caso contrario, surge de las interacciones que lo rodean.

Las personas con una inteligencia emocional correcta se sienten bien con ellos mismo, tienen trato digno con todos los que los rodean, por lo cual mantienen buenas relaciones con los demás, logran poner sus conflictos en perspectiva y trascienden cualquier contratiempo que surja en el camino. Quienes son emocionalmente saludables pueden manejar las emociones tanto negativas como positivas, son conscientes de sus emociones en todo momento, sufren episodios de estrés,

de ira, de rabia y de tristeza, como cualquier otra persona que no esté emocionalmente saludable. No obstante, saben la forma en la cual debe manejar sus sentimientos negativos, son conscientes cuando esas emociones sobrepasan su fuerza y son capaces de buscar ayuda para salir del inconveniente sin dañarse ni dañar a nadie.

La salud emocional forma parte importante de la vida, es una habilidad que todos podemos desarrollar y mantener a lo largo de nuestra existencia. Para renovar la salud mental en todo momento se debe ser consciente de las emociones o reacciones que presentes en un momento determinado, siempre se debe pensar antes de actuar, se debe mantener el estrés, equilibrar la vida tanto profesional, como familiar, y las recreaciones que le sean necesarias. Hay comportamientos que debes mantener en tu vida cotidiana con la finalidad de conservarse saludable como: practicar ejercicio físico, dormir lo necesario, alimentarse de forma saludable, no utilizar drogas, tomar agua y si se ingiere alcohol que sea de forma comedida.

La salud emocional permite desarrollar el máximo potencial que tiene un individuo, ya que le hace fácil expresar los sentimientos adecuadamente, manteniendo una comunicación abierta y asertiva. El individuo puede expresar los sentimientos que le afloran y puedan causar problema en las relaciones que tiene con las demás personas. Las personas con una adecuada salud emocional podrán hacer frente a los problemas que surgen en su vida y le causan tensión. Es necesario recordar que el hombre es un ser social, por lo que requiere conexiones positivas con otros individuos, si se comete una falta o cualquiera persona que le rodea lo hace, hay que soltarse, perdonar y continuar la vida de forma positiva. Es muy importante encontrar las cosas que le hagan sentir bien, que complementen tu vida, por ejemplo: la familia, el trabajo, o simplemente ser cuidador de animales o plantas, encuentre su propósito y sea feliz. Indicó (Rivas Lacayo, 2012):

> Poner constantemente nuestra atención en situaciones dolorosas, rumiar pensamientos hostiles o de indefensión, puede evocar en nosotros rabia o emociones depresivas que se

convierten en una especie de combustible para el rencor, así como para la violencia. Este tipo de procesos internos son los que colaboran en los estados depresivos que se mantienen activos y presentes en todos aquellos que tienen dificultad para perdonar, para pedir perdón o para aceptar las disculpas que se nos ofrecen.

6.2.3. Por Nuestra Salud Mental.

Practicar el perdón puede escapar de la lógica humana, pues al estar enojado se piensa en el hecho que se suscitó, lo cual provoca ira, rabia, odio y hasta deseos de venganza. Entre más grande sea la falta o la herida causada, disminuirá la capacidad que se tiene para razonar, ser empático y comprender el hecho o situación que te colocó en el punto del enojo. Cuando hablamos del perdón debemos hacer alusión al momento en que hacen conexión tu mente y, también tu cuerpo. Al realizarse la conexión se da la reducción de los efectos negativos que te causó la situación, lo que permite mejorar el rencor, se aprende a dialogar y por ende a manejar de mejor forma el conflicto, sobre todo, se alivia el estrés, todo lo antes mencionado colabora con el surgimiento de pensamientos positivos.

El perdón colabora con la liberación del alma, también restaura pensamientos y sentimientos del ser humano, por lo que ayuda a que la relación que se tuvo retorne a su estado original, creando nuevos comportamientos positivos en cada una de las partes que estuvieron en conflicto. Al tratar los problemas que te generan conflicto estás reduciendo los niveles de ansiedad que esa situación te causaba, lo cual es mentalmente benéfico porque sueltas lo que te estaba asfixiando, ya que quien no perdona, es quien más sufre. Perdonar ayuda a deshacernos de los sentimientos negativos como: la tristeza, la ansiedad, el pesimismo, la irritabilidad y otros. Al perdonar restauramos nuestra salud, pues se libera al alma de resentimientos, y cualquier otra emoción negativa que pueden permanecer en tu vida. Es necesario perdonar para soltar esas vivencias de los hechos que te atormentan y no te dejan seguir el camino. Indicó (Rivas Lacayo, 2012):

> La actitud de no perdonar produce tensiones que afectan nuestra psico emotividad, de la cual dependemos para mantener el equilibrio; a la vez alteran la eficiencia de nuestro sistema inmunitario y afectan la circulación sanguínea de nuestro cuerpo, aumentando la presión de nuestro corazón, de nuestro cerebro y prácticamente de todos los órganos de nuestro cuerpo. Nuestra capacidad de saber perdonar es un factor determinante para nuestra salud. (p. 77)

Considerar la idea del perdón y aplicarla en la vida, contribuye a que se disminuya el resentimiento, el cual provoca consecuencias negativas para la salud del ser humano, como lo son la producción de problemas en los huesos, problemas en la digestión, en el corazón y entre esos inconvenientes tenemos que, si el resentimiento acentúa la ira, se puede padecer problemas hepáticos, de ulceras, gastritis y hasta es posible tener colon irritado. Además, el perdón disminuye la rabia, la cual está muy asociada a la ansiedad y a la depresión. Manifestó (Rivas Lacayo, 2012) "Un análisis neuropsicológico del perdón puede ayudarnos a comprender los mecanismos específicos a través de los cuales el acto de perdonar puede contribuir a mejorar nuestro funcionamiento psicológico." (p. 80)

6.3 Autorregulación Emocional.

Para todos los seres humanos es necesario poder regular sus emociones, saber de qué forma comportarse en un momento determinado, pese a las circunstancias que pueda estar viviendo. Una persona que tiene control de sus emociones es capaz de tener conciencia de su cuerpo, de su mente y de su alma, siempre se detiene unos minutos para pensar antes de actuar y asegurarse de que la forma en que va a actuar sea la correcta, tanto emocionalmente como educativamente. Siempre entra a considerar todos los valores que aprendió en su vida, toma en cuenta el sentir de las otras personas, puede expresarse sin temor, pero siendo consciente que las palabras que utiliza son asertivas.

6.3.1 Qué es la Autorregulación Emocional.

Para iniciar se debe describir cada uno de los apartados que componen este título de investigación. En primer lugar, se debe indicar que la palabra autorregulación según lo indicado en la (Real Academia Española, 2019), es la "acción y efecto de autorregularse". Por su parte, según la misma fuente, autorregularse significa "regularse por sí mismo". Se debe entender que autorregulación es la capacidad que tiene el ser humano de controlar sus pensamientos y sus emociones, realizando una serie de tácticas para luchar por los objetivos deseados. Lo que hace alusión a que la persona mantiene una conducta orientada con regularidad a lograr las metas que tenía planteadas, realizando estrategias para gestionar las distracciones y centrarse en el resultado esperado.

En segundo lugar, la palabra emoción tiene diversas acepciones según quien la vea. Para el diccionario de la Real Academia Española es "Atención del ánimo intenso u pasajero, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática". Por otro lado, el (Oxford English Dictionary, 2020) define la emoción como la "Agitación o perturbación de la mente; sentimientos; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado" y para (Goleman, Inteligencia Emocional, Por qué es más importante que el cociente intelectual, 2010) "el término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencia a la acción que lo caracterizan". La emoción son reacciones psicofisiológicas que permiten al hombre adaptarse al medio que lo rodea.

Ahora bien, cuando se pone la palabra conjunta, la autorregulación emocional es la capacidad que tiene el ser humano de experimentar diversas emociones tanto positivas como negativas, siempre de una forma cometida y tolerante, además la persona debe tener la habilidad para manejar las emociones de forma correcta. Mediante la autorregulación emocional se es capaz de dominar los pensamientos, sentimientos, sobre todo, las acciones que en un momento dado vamos a tomar, para lograr la consecución de los objetivos que teníamos planteado. Una persona autorregulada es alguien que conoce sus sentimientos y sus emociones y cuando se enfrente a

alguno de ellos, lo hace de manera positiva, siempre dejándole espacio al error, pero superándole de manera sabia

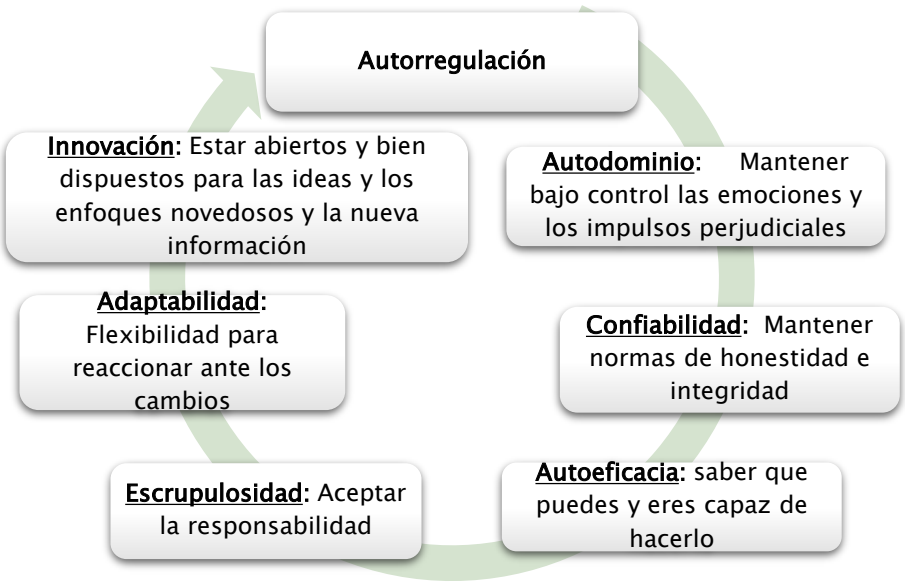
Esta etapa inicia en los primeros años de vida de cada individuo y hace referencia a la forma en la que se actúa atendiendo a las necesidades que estén presente en el ambiente que te rodea. Hace referencia a la capacidad de adaptarse al entorno y actuar ante cualquier problema de una forma eficiente. Una persona autorregulada emocionalmente tiene la capacidad de mantener el control de ella, sin tener que reprimir sus emociones. Indicó (Fragoso Luzuriago, 2015) "La autorregulación. Dimensión relacionada con cómo la persona maneja su mundo interno para beneficio propio y de los demás, las competencias que la integran son: autocontrol emocional, orientación a los resultados, adaptabilidad y optimismo." (p. 116)

El hecho de saber dominar nuestras emociones permite que, al momento de presentarse un conflicto, la persona pueda redirigir conscientemente su atención si es necesario, para controlar los impulsos y las emociones, y así poder regular los sentimientos y las acciones. La autorregulación y autocontrol no es lo mismo, pues la autorregulación se da por nosotros mismos, no depende de un elemento externo para que surja su efecto. En este caso, las personas aprenden a responder a los hechos, en lugar de reaccionar contra lo sucedido. Para la psicología la autorregulación es la habilidad que se tiene para controlar el comportamiento, esta habilidad se desarrolla con el tiempo e involucra varios aspectos de la vida entre ellos, el desarrollo social, emocional y cognitivo.

La autorregulación tiene como esencia dar el acceso al hombre para mejorar su autoestima y permite que la persona se sienta competente para cualquier situación que se le presente. La persona emocionalmente equilibrada tiene autoeficacia, pues sabe que es eficiente para hacer lo que se propuso y cuenta con las competencias para hacerlo. Al estar debidamente equilibrados, estas personas mantienen relaciones saludables, logran expresar sus emociones sin afectar a los demás, creen y hacen que las cosas sean posible, son dinámicas y siempre están dispuestas para

realizar las acciones requeridas para consolidar los objetivos previamente previstos, tiene la capacidad de ejecutar los planes y se adaptan a cualquier situación que se les presente.

Gráfico 12. Requerimientos de la Autorregulación Emocional



Fuente: fue extraído de https://www.youtube.com/watch?v=cPpDUoUS33Y y ligeramente reformado.

6.3.2. Formas en que se manifiestan las emociones.

Para los psicólogos estudiar las emociones que se generan dentro del ser humano ha sido de gran interés, ya que dichas emociones interfieren en el pensamiento del ser humano, hacen que varíe la forma en que se comporta como ya ha sido indicado, pueden afectar en su salud mental. Se debe recordar que el ser humano es un ser bio-psico-social y cada una de estas particularidades pueden afectar a las otras dos. Para (Sánchez Rojas, 2019) "una emoción es un estado psicológico compuesto de estadios denominados componentes: 1) componente fisiológico (reacciones físicas involuntarias); 2) componente conductual (impulsos) y 3) componente cognitivo (cómo percibimos la emoción y el impacto que tienen los sentimientos." (p. 5)

Cuando del componente fisiológico se trata se hace referencia a las reacciones físicas involuntarias que tiene el cuerpo humano, por ejemplo: cuando sientes palpitaciones fuertes en el corazón, sudoración en las manos o pies, la respiración se acelera, tienes un nudo en el estómago, todas esas respuestas ocurren paralelo a cuando se está ansioso o cuando tienes miedo de algo que está próximo a ocurrir. Esas palpitaciones son las reacciones fisiológicas que te generan las emociones las cuales son difícil o mejor dicho casi imposible de controlar. Estas emociones son controladas por el sistema nervioso simpático, el cual es una rama del sistema nervioso autónomo, que controla las respuestas involuntarias del cuerpo humano, respuestas que pueden variar según la persona, pero que siempre se presentan sin ser esperadas.

Ahora corresponde el turno al componente conductual o expresivo, que son aquellos que surgen luego de vivir una emoción y se presentan de forma enérgica e impulsiva, estos comprenden tanto conductas verbales como las no verbales. Cuando hablamos de las conductas verbales se hace alusión a cuando se entona e intensifica la voz y el sonido de esta. Y cuando hacemos alusión a las conductas no verbales, hacemos referencia a las expresiones faciales, a los movimientos corporales y otros, que son realizados por las personas en una situación específica. Este componente es el que se entiende como la expresión real de la emoción, pues con los gestos y palabras puedes demostrar a los demás que piensas y que sientes. Es por esta razón, que los niños expresan sus emociones libremente, sin importar qué piensen los demás; sin embargo, los adultos tienen mayor control sobre sus emociones. Según el catedrático (Bisquerra Alzina, 2013):

> La observación del comportamiento de un individuo permite inferir qué tipo de emociones está experimentando. Las expresiones faciales, el lenguaje no verbal, el tono de voz, volumen, ritmo, movimientos del cuerpo, etc., aportan señales de bastante precisión sobre el estado emocional. Esta componente puede intentar disimularse. Por ejemplo, las expresiones faciales surgen de la actividad combinada de unos 23 músculos, que conectan directamente con los centros de procesamiento de las emociones, lo que hace

> que el control voluntario no sea fácil; aunque siempre es posible «engañar» a un potencial observador. Aprender a regular la expresión emocional se considera un indicador de madurez y equilibrio que tiene efectos positivos sobre las relaciones interpersonales. (p. 1-2)

Por último, tenemos el componente cognitivo, que hace referencia a cómo se percibe la emoción y el impacto que tienen los sentimientos en el ser humano. Este componente está estrechamente relacionado con la vivencia afectiva y la forma en que la persona percibe la situación que desencadenó dicha emoción. Según los autores (Ramos, Piqueras, Martínez, & Oblitas, 2009) la idea de que los conceptos "Cognición" y "Emoción" son abstracciones de dos aspectos diferentes del cerebro al servicio de la acción, los procesos cognitivos son necesarios para el procesamiento y experimentación de las emociones (p. 10). En este punto se hace referencia a los estados subjetivos que son calificados como estados agradables o desagradables.

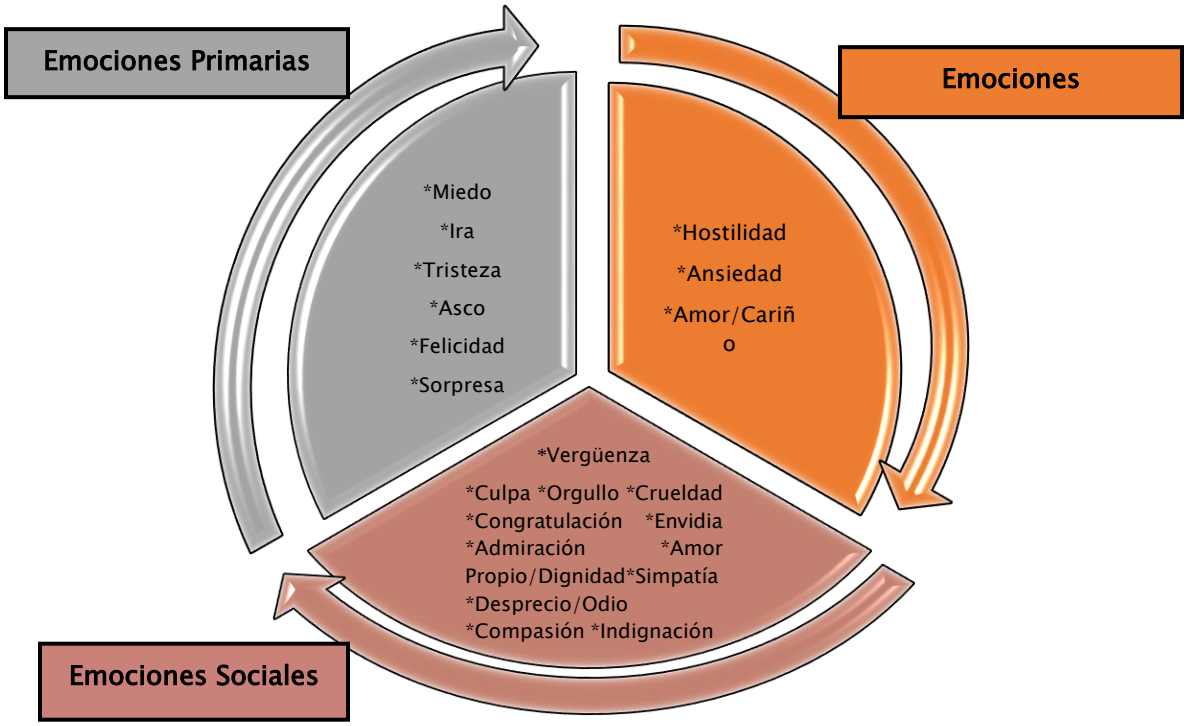
6.3.3 Tipos de Emociones.

Las emociones que nacen del ser humano tienen fuerte relación con los estados mentales que tiene el hombre durante una situación específica. Estas son experiencias conscientes que tienen un tiempo de duración corto, y se caracterizan por una actividad mental intensa y alto grado de dicha o de disgusto. Las emociones juegan un papel importante en cómo se comunica el hombre con la sociedad, y ellas son un aviso que provoca la realización de una acción, es importante indicar que la experiencia es fundamental en la forma en la cual se vive cada emoción, para lograr el estado emocional que se tiene, el deseo de sentir, debes vivir una experiencia ya sea positiva o negativa que te permita centrarte en lo que deseabas. Indicó (Chóliz Montañes, 2005)

> En general, quienes defienden la existencia de emociones básicas asumen que se trata de procesos directamente relacionados con la adaptación y la evolución, que tienen un sustrato neural innato, universal y un estado afectivo asociado único. Para Izard (1977),

así como para Plutchik (1980), las emociones son fenómenos neuropsicológicos específicos fruto de la selección natural, que organizan y motivan comportamientos fisiológicos y cognitivos que facilitan la adaptación. (p. 7)

Gráfico 13. Tipos de Emociones



Fuentes consultadas:

Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. Cognition and Emotion, 169-200

Evans, D. (2002). Emoción: La ciencia del sentimiento. Madrid. Taurus.

Fernández-Abascal, E., Martín, M. y Domínguez, J. (2001). Procesos Psicológicos. Madrid. Ediciones Pirámide.

Goleman, D. (2010) Inteligencia Emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. España. Editorial Kairós, S.A.

Greenberg, L. (2000). Emociones: Una Guía Interna. Bilbao. Descleé de Brower.

Marina, J. y López, M. (1999). El diccionario de los sentimientos. Barcelona: Anagrama.

6.4.3.1 Emociones Básicas. También denominadas emociones primarias o innatas. Son las emociones que aparecen en el desarrollo natural de los seres humanos, el propósito que le fue dado es ayudar a la sobrevivencia del hombre, independiente del entorno en que se desarrollen. Este tipo de emociones ayudan a dirigir la conducta que presenten ante

las demás personas, a mantener relaciones sociales adecuadas, con las personas que te rodean y estas emociones forman parte del proceso de adaptación de los hombres. Muchos estudios se han realizado para determinar cuáles son las emociones primarias o básicas; pero a la fecha aún no se ha establecido cuantas son, pero si hay coincidencia en cuáles son esas emociones, por lo que pasaremos a enunciarlas.

6.4.3.1.1 Miedo. Es la reacción que tiene el ser humano ante un peligro inminente, es una emoción que se deriva de la aversión natural anterior al peligro, un riesgo, la incertidumbre o una amenaza que se le presente en un momento determinado. Esta emoción es innata de todos los seres humanos, incluidos los animales. El temor es caracterizado por una intensa sensación de molestia, provocada por la percepción de un peligro y su principal función es la de proteger del peligro y la de huir para que te encuentres alejado de la amenaza. Ante esta emoción el cerebro reacciona poniendo alerta el sistema de supervivencia y sobrecargando las funciones cognitivas, lo cual hace en muchas ocasiones que la magnitud del temor sea intensa y paralice al hombre, lo que no le permitirá entrar en acción. Señaló Nelson Mandela que "no es valiente quien no tiene miedo, sino quien sabe conquistarlo". Indicó (Goleman, 2010)

> En el caso del miedo, la sangre se retira del rostro (lo que explica la palidez y la sensación de "quedarse frío") y fluye a la musculatura esquelética larga –como las piernas, por ejemplo– favoreciendo así la huida. Al mismo tiempo, el cuerpo parece paralizarse, aunque solo sea un instante, para calibrar, tal vez, si el hecho de ocultarse pudiera ser una respuesta más adecuada. Las conexiones nerviosas de los centros emocionales del cerebro desencadenan una respuesta hormonal que pone al cuerpo en estado de alerta general, sumiéndose en la inquietud y predisponiéndolo para la acción, mientras la tensión se fija en la amenaza inmediata con el fin de evaluar la respuesta más apropiada. (p. 15)

6.4.3.1.2 Tristeza. La tristeza es considerada una emoción negativa o desagradable, la cual surge de la valoración desfavorable de algo que sucedió, como una pérdida personal, también surge por el fracaso de un proyecto y es posible experimentarla cuando la pérdida la sufre alguien allegado a usted. Cuando la persona está triste manifiesta signos como el llanto, la falta de ánimo y otros. Las causas generales de la tristeza son la ruptura o pérdida de vínculos (un familiar, una pareja, una mascota); pérdida de la salud, de libertad, de tiempo, etc. La tristeza es una aliada para analizar qué necesitamos, qué nos hace bien. Es un elemento indispensable para aceptar los cambios y hacer ajustes en tu mente. La tristeza es una emoción necesaria que permite darnos tiempo a nosotros mismos, es indispensable para despedirnos de lo perdido y estar listo para seguir el camino que te corresponde. Para (Goleman, 2010)

> La principal función de la tristeza consiste en ayudarnos a asimilar una pérdida irreparable (como la muerte de un ser querido o un gran desengaño). La tristeza provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales –especialmente las diversiones y los placeres– y, cuando más se profundiza y se acerca a la depresión, más se enlentece el metabolismo corporal. (p. 15)

6.4.3.1.3 Ira. La ira al igual que el miedo están al servicio de la supervivencia del ser humano. La ira la encontramos en situaciones donde se presente un problema o conflicto ya sea con otra persona o consigo mismo, esta al presentarse puede variar de intensidad, el más leve se le conoce como una pequeña irritación y al de mayor molestia, se le llama furia intensa u odio. La ira es la respuesta natural ante la amenaza y con regularidad genera impulsos que motivan al hombre a eliminar la amenaza o hacer daño a quien causó el hecho. La ira surge cuando una persona está sometida a frustraciones o a situaciones que le resultan desagradables. Indicó (Huebner, 2008) “que la ira tiene una parte positiva (forma en que nuestro cuerpo se alerta ante los problemas) también una parte negativa (la misma se acrecienta y puede descontrolarse

en un abrir y cerrar de ojos)" (p. 31). (Digiuseppe & Chip Tafrate, 2007) señalaron un connotado de definiciones y presentaron la siguiente:

> La ira es una experiencia emotiva subjetiva que activa el sistema simpático. Es inicialmente provocada por la percepción de un daño, aunque puede persistir una vez que la amenaza ha pasado. Está asociada con cogniciones atributivas, informativas y evaluativas que motivan una respuesta de antagonismo ante el objetivo vislumbrado como amenaza. La ira es comunicada a través de expresiones faciales, posturas, verbalizaciones y conductas agresivas. La elección de estrategias para comunicar la ira varía según los roles sociales, el ambiente y aprendizaje. (p. 78)

6.4.3.1.4 Alegría. Cuando se hace referencia a la alegría se habla de una emoción positiva que surge como respuesta a lo que el cuerpo percibe como un hecho o situación positivo, genera sentimientos de placer, de gozo, de diversión y de bienestar en el cuerpo humano. La alegría y la felicidad no son sinónimos, pues la alegría suele ser pasajera; no obstante, la felicidad surge como resultado de prolongar en el tiempo la alegría. La alegría tiene beneficios tanto psicológicos como físicos para el ser humano, como ejemplo, está tener una mejor calidad del sueño, también está el aumento de la longevidad, mantener la mente repleta de sentimientos positivos, lo que permite un mayor bienestar emocional. Las emociones positivas vista desde el campo de la salud, previenen la ansiedad y enfermedades en el ser humano. Para (Barragán Estrada & Morales Martínez, 2014)

> Por otro lado, distintas intervenciones psicológicas han puesto de relieve la importancia que tienen las emociones positivas frente a algunas emociones negativas (miedo, enojo y tristeza); así, la teoría de ampliación y construcción explica que estados emocionales como la alegría o el interés combaten los efectos de las emociones negativas que impiden

el crecimiento psicológico o el mejoramiento de la salud física o mental. Lo anterior significa que mientras que las emociones negativas limitan el repertorio de pensamiento-acción de una persona, las positivas lo amplían. Además, estas se vuelven herramientas terapéuticas sumamente valiosas, entre las que podemos contar las técnicas de relajación, las terapias del comportamiento y las cognitivas. (p. 112)

6.4.3.1.5 Sorpresa. La sorpresa es una emoción breve, que nace repentinamente y de la misma forma desaparece, es una emoción neutral, la sorpresa genera estímulos novedosos y es una reacción emocional provocada por un imprevisto o algo extraño. Por ser una emoción breve puede durar unos cuantos segundos y luego se convierte en otra emoción congruente con la situación que se presenció. Esta prepara al sujeto para afrontar acontecimientos inesperados, estimula la curiosidad y el aprendizaje. La sorpresa genera efectos psicológicos y efectos subjetivos. Dentro del primer grupo tenemos la movilización del sistema nervioso autónomo, ya que disminuye la frecuencia cardíaca, dilatación de las pupilas entre otros cambios y, en segundo lugar, tenemos la activación del sistema somático, elevación de las cejas, los parpados superiores, se abre la boca y desciende la mandíbula.

6.4.3.1.6 Asco. Según la Real Academia de la Lengua Española (Real Academia Española, 2020) la palabra asco es "una impresión desagradable que es causada por algo que nos repugna". Es una emoción básica y universal que se genera cuando algo no gusta y causa una emoción desagradable, pero protectora de la salud del ser humano, pues protege de la ingesta oral de objetos o sustancia que causen algún peligro al organismo o del contagio de enfermedades. Las cosas que comúnmente causan esta emoción son: alimentos en mal estado, falta de higiene, olores fuertes, etc. El asco produce cambios psicológicos como: la ansiedad, repugnancia, la necesidad de alejarte de lo que te provoca asco, también hay cambios físicos como lo son malestar gastrointestinal, náuseas, arcadas, vómitos, tensión muscular, etc. Según (Zavadivker, 2014) el asco es:

> Esta noción proviene, a su vez, del análisis evolucionista del asco realizado por Charles Darwin, para quien "el término asco, en su sentido más simple, significa algo ofensivo al gusto" (257). De allí que suela estar más directamente asociado al sentido gustativo, si bien otros sentidos (olfato, vista o tacto) contribuyen, también a la captación de las propiedades organolépticas de los alimentos. Dada nuestra condición omnívora, existe una gran flexibilidad en el tipo de alimentación que nuestro organismo acepta, lo que pudo haber contribuido en el pasado a incrementar los riesgos asociados a la ingesta de alimentos. (p. 248)

6.4.3.2 Emociones Secundarias. Son aquellas emociones que inician su desarrollo a partir de las emociones básicas y comienza su desarrollo alrededor de los 2 a los 3 años, pues este tipo de emociones al ser más complejas que las emociones básicas, requieren para ser elaborados, que el ser humano tenga un grado de desarrollo cognitivo y cierto grado de madurez neuronal. Estas para ser robustecidas dependerán de la autoestima, del autoconocimiento personal de cada individuo, los valores sociales, también entra en contexto las circunstancia que se estuviera viviendo en ese momento específico. Para los autores (Vivas, Gallego, & González, 2007) "Emociones secundarias: emanan de las primarias, se deben en gran grado al desarrollo individual y sus respuestas difieren ampliamente de unas personas a otras". (p. 25)

6.4.3.2.1 Hostilidad. Según la Real Academia Española la palabra hostilidad es "dar principio a la guerra atacando al enemigo". Plutchik, definió la palabra hostilidad como una mezcla de ira y disgusto asociada con indignación, desprecio y resentimiento. Como ha sido indicado, la hostilidad hace relación a creencias negativas sobre las otras personas, pensando que tienen un comportamiento amenazador hacia nosotros. Con regularidad la hostilidad no violenta las normas sociales, cuando ocurre surgen sentimientos de rencor, antipatía, de

indignación, pero no llega al punto de generar violencia o de guardarse rencor por los hechos acontecidos. La hostilidad se produce ante hecho ocurridos lentamente. La hostilidad es similar a la ira, pero de menor intensidad y ocurre durante un periodo de tiempo. Por su parte, (Palmero, Díez, Diago, Moreno, & Oblitas, 2007), definieron la hostilidad así:

> La hostilidad se podría definir como una actitud negativa hacia los demás y hacia la misma naturaleza humana, que consiste en su enemistad, denigración y rencor. En general, la hostilidad implica la devaluación de los motivos y valores de los demás, y la expectativa de que la gente es fuente de malas obras, también implica el deseo de oponerse a los demás, en cuanto a aspectos de relación, incluso el deseo de causarles daño… Existe otro tipo de definiciones de la hostilidad, que están basadas en la perspectiva multidimensional. Este tipo de definiciones diferencia entre las tres formas de posibles manifestaciones que se hallarían incluidas en el concepto de hostilidad: cognitivas, afectivo-emocionales y conductuales. El componente cognitivo consiste en las creencias negativas sobre los demás. El componente afectivo-emocional incluye algunos estados emocionales como: la ira, el enfado, el resentimiento, el disgusto y el desprecio. El componente conductual incluye la agresión, expresada de forma física y/o verbal o de otros modos más sutiles y socialmente aceptados. (págs. 30-31)

6.4.3.2.2 Ansiedad. Es un cambio en el estado mental y corporal, que se produce ante situaciones que según tu punto de vista son intimidantes y le producen miedo. La diferencia entre la emoción del miedo y la ansiedad es que esta última se produce antes que la amenaza sea real, surge de la sola posibilidad de pensar en una situación desafiante, produce en el cuerpo ansiedad y temor. La ansiedad tiende a anticipar los hechos para así poder evitarlos,

por lo que es garante de la supervivencia del ser humano. La ansiedad produce nerviosismo, preocupación, sentimientos de pánico, hace difícil mantener la atención y la concentración. Hay niveles en los que se presenta la ansiedad, desde moderado, agudo, hasta el desproporcionado que es aquel que puede provocar un trastorno e interfiere en las actividades normales de los hombres. Según (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003):

> La ansiedad es una respuesta emocional o patrón de respuestas, que engloba aspectos cognitivos, displacenteros, de tensión y aprensión; aspectos fisiológicos, caracterizados por un alto grado de activación del sistema nervioso autónomo, y aspectos motores, que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos… En definitiva, la ansiedad se ha visto como una reacción emocional consistente en sentimientos de tensión, aprensión, nerviosismo y preocupación que se acompañan por la activación del sistema nervioso autónomo simpático; esta es anticipatoria, teniendo un valor funcional y utilidad biológica (Sandín y Chorot) (p. 19)

6.4.3.2.3 Amor/Cariño. Es el aprecio que se siente por otra persona, animal o cosa. Este permite crear los vínculos emotivos desde el nacimiento del hombre que son indispensables para el crecimiento emocional sano, además esta emoción permite que dos personas formen una familia. Para la Real Academia Española se define la palabra amor como "sentimiento intenso del ser humano que, partiendo de su propia insuficiencia, necesita buscar el encuentro y unión con otro ser". Por otro lado, se define cariño de la siguiente forma "Inclinación de amor o buen afecto que se siente hacia alguien o algo". El amor puede implicar dos tipos de reacción: el amor apasionado y el amor de compañero.

Cuando de amor apasionado hablamos se hace referencia al amor obsesivo que está caracterizado por un fuerte deseo de estar con la persona que se ama, se trata de una emoción

limitada en el tiempo, por decirlo de otro modo, es la primera fase de una relación que con el tiempo evoluciona y se desarrolla hasta convertirse en lo que se conoce como el amor de compañero. Por otro lado, tenemos el amor de compañeros, que no es más que una forma de relacionarse con ternura, solidaridad, empatía, respeto, compartir placer, risas y los cuidados mutuos. Este tipo de amor es libre de violencia y de machismo. Este amor no se reduce a la pareja como un amor romántico, va más allá de la pasión, permite vivir el erotismo sin miedos, poder decir lo que te gusta y lo que no, también permite compartir las responsabilidades. Para (Gelabert Ballester, 2007)

> El amor no aparece en un momento dado de la existencia. El amor nace con nosotros. Todos nacemos como seres hechos para el amor. La prueba de que nacemos para el amor está en la necesidad que todos tenemos de superar la soledad. La necesidad del amor nace del sentimiento innato de separación y del deseo de superarlo mediante una experiencia de unión. Dicho de una forma muy sencilla: todos sentimos que nos falta algo, no sabemos el qué, pero buscamos eso que nos falta. (p. 11)

6.4 Elegir la Paz.

El perdón está centrado en mantenerse en paz consigo mismo y con las personas que se encuentran a su alrededor, por lo que considero oportuno estudiar el concepto de paz, para comprender mayormente la figura del perdón. Para (Cabezudo & Haavelsrud, 2010) "la educación para la paz no se limita a los sistemas formales de educación, sino que se extiende a la educación informal en los hogares y a la no-formal en diferentes organizaciones de voluntariado" (págs. 72-73). La (UNESCO, 2019) indicó como un pilar para la educación de calidad, el aprender a convivir con otros. La cultura de paz se basa en que las personas puedan dialogar, compartir espacios y resolver los conflictos mediante el diálogo, en la comprensión y la tolerancia de las

ideas de otros, de las distinta personalidades y culturas, la práctica de la empatía para comprender a los demás.

6.4.1 Concepto de Paz.

Según la Real Academia Española (Real Academia Española, 2020)la paz tiene las siguientes definiciones: "1. Situación en la que no existe lucha armada en un país o entre países. y la segunda concepción es, 2. Relación de armonía entre las personas, sin enfrentamiento ni conflictos". Para Johan Galtung (Singh Grewal, 2003) "la violencia no es parte de la naturaleza humana, indicando que el no poder transformar el conflicto es lo que lleva a la generación de la violencia" (págs. 1-7). Fue este autor quien para 1969 concluyó que la paz habría que clasificarla en dos géneros: la paz positiva (vista como la integración de la sociedad humana) y la paz negativa (distinguida como la ausencia de violencia y de guerra). Por otra parte, Norberto Bobbio dividió la paz de la siguiente forma: paz interna y la paz externa.

Para (Cabello-Tijerino & Vásquez-Gutiérrez, 2018) fue entendida como "paz positiva la falta de violencia estructural, lo que indica que se está ante un estado de justicia social, donde para que sea implementada la cultura de la paz se requerirá de otros valores como: equidad, respeto, solidaridad, empatía y otros" (págs. 54-63). Para (Escola de Cultura de Pau, 2016) la paz positiva es "un concepto dinámico que lleva a hacer aflorar, afrontar y resolver los conflictos de forma no-violenta y el fin de la cual es conseguir la armonía de la persona consigo misma, con la naturaleza y con las demás personas."

6.4.2 La Paz Incluye Valores.

Cuando a paz se hace referencia, se deben considerar los principios, las virtudes y las cualidades que caracterizan al ser humano y a la sociedad. Las relaciones entre las personas no siempre son fáciles y la cultura de paz es un pilar del proceso de socialización, donde las personas comprender los valores, actitudes y una forma de actuar que reflejan el respeto a la vida, la dignidad al medio ambiente, evitar los conflictos, y practicar comunicación asertiva y el desarrollo de relaciones

empáticas entre todos. La cultura de paz tiene como base los principios enunciados en la Carta de las Naciones Unidas y en el respeto de los derechos humanos, la democracia y la tolerancia, la educación para la paz, la libre circulación de información y mayor participación de la mujer como enfoque para prevenir la violencia y los conflictos.

6.4.2.1 Tolerancia. La tolerancia es más que respetar las ideas y creencias de las demás personas, también incluye entender la diversidad de ideas, cultas, creencias, etc. Las características generales de la tolerancia son: 1) no hacer nada, 2) es voluntaria y nace de la convicción propia, 3) se tiene la capacidad para ir en contra, pero no se ejerce. Ser condescendiente no significa que estés de acuerdo, más bien es cuando se acepta el derecho que tienen todos a expresar sus ideas, pese a que no las compartas. La tolerancia es un valor que ayuda a mirar desde una perspectiva tranquila, comprensiva, evitando molestarse por puntos de vista que te son divergentes. (Maritain, 1957) indicó una definición de tolerancia, con la cual concuerdo:

> Solo hay tolerancia real y genuina cuando un hombre está firme y absolutamente convencido de una verdad o de la que sostiene que es una verdad, cuando al mismo tiempo reconoce el derecho, a contradecirlo y a decir lo que piensa, no porque ellos sean libres frente a la verdad, sino por buscar la verdad a su propia manera, porque él respeta en ellos la naturaleza de la dignidad humana, esos mismos recursos y fuentes vivos del intelecto y de la conciencia que los hacen potencialmente capaces de alcanzar la verdad que el ama.

6.4.2.2 Igualdad. La igual no es solo un derecho, también es un principio y un valor que debe tener el ser humano al momento de interpretar una norma, sobre todo, es la finalidad de todo estado democrático. La Corte Interamericana de Derechos Humanos vinculó los principios de igualdad y no discriminación en el principio ius cogens; pero el concepto de

igualdad es una palabra con connotación positiva en tanto trata de garantizar que todas las personas sean iguales en el goce y en el ejercicio de los derechos. La igualdad de oportunidades no implica que una persona debe tener mayor oportunidad que otra, sino de mejorar las oportunidades para todas las personas, sin importar el sexo, la religión, la raza, entre otros. Para (Page, 2015)

> La idea de que los seres humanos son moralmente iguales entre sí parece ser una creencia ampliamente difundida, al punto que se podría decir que un criterio o principio moral es considerado como válido en la medida en que supone la verdad de esta creencia. La misma noción de discriminación arbitraria, así como es usada en la práctica común, es moral y políticamente relevante en la medida en que se supone que los seres humanos son moralmente iguales. No quiero decir con esto que la noción de discriminación arbitraria necesariamente deba suponer la igualdad moral para ser operativa. nada impide que tal discriminación se dé entre seres que no tienen igual estatus moral.

6.4.2.3 Generosidad. Cuando se habla sobre la generosidad se refiere a la acción de dar sin esperar recibir nada a cambio, un acto desinteresado que en muchas ocasiones pese a que se da sin esperar recibir, siempre se obtiene cosas positivas para la vida en virtud de las acciones buenas realizadas. El significado de generosidad no hace referencia únicamente a cosas materiales, también a ofrecer ayuda a personas que lo necesitan, es un valor íntimamente relacionado con el altruismo y con la solidaridad. Indicó (Maxwell, 2012) que "la calidad de un líder no se la da el número de personas que lo sirven, sino el número de personas a las que él sirve. La generosidad requiere poner a otros primero." (Torralba, 2009)

> La generosidad implica una cierta porción de amor, pero no se ha de identificar necesariamente con el amor. Se relaciona propiamente con la disponibilidad y con una

> actitud de servicio. Una persona generosa es una persona servicial que vela por el bien del otro y por su realización personal. Servir al otro no quiere decir convertirse en su vasallo, sino ayudarle a hacerse a sí mismo. Precisamente el acto de servir desinteresadamente es lo que enriquece más plenamente la propia conciencia personal. Un gesto generoso no espera respuesta ni pago, ni aplauso, ni reconocimiento social. La generosidad brota del corazón de la persona y se plasma a través del gesto, de las obras, del servicio gratuito e incondicional. (págs. 163-164)

6.4.2.4 Libertad. Es un valor considerado esencial para la vida del ser humano, consiste básicamente en tomar decisiones a partir de uno mismo, con base en las posibilidades y siempre tomando en cuenta la libertad personal, no se trata de ser arrastrado por las influencias de las otras personas, por lo cual este valor está ligado a la dignidad y a la responsabilidad. La libertad equivale hasta cierto punto a la renuncia de otras cosas, como en el caso del matrimonio, se renuncia a estar con otras personas. Es un valor que no se puede ejercer violentando la libertad de otros seres humanos, se debe ser responsable, al ejercer este valor, pues se indicó que tu libertad termina donde comienza el goce del derecho, por alguien más. Para (Torralba, 2009)

> La libertad humana es el valor fundamental, el protovalor, porque sin libertad no tiene sentido la vida moral. Somos capaces de escoger nuestros actos o de vivir según unos valores u otros. Aunque, los valores nos interpelan en nuestra conciencia, el hecho es que somos nosotros, en último término, quienes decidimos qué tipo de respuesta queremos dar a esta llamada. Al fin y al cabo, cada ser humano es el escultor de su propia vida y esto le otorga un grado de responsabilidad trascendental. (p. 367)

6.4.2.5 Fraternidad. La fraternidad es un término derivado del latín frater, cuyo significado es hermano, por lo que se describe como un vínculo que une a dos hermanos, lo que no indica que deban ser hermanos de sangres, también se puede compartir este vínculo con personas con las que se tiene un lazo de amistad, experiencias vividas, entre otras. Es sinónimo de camaradería, es un lazo que surge con base en el respeto, la igualdad de los derechos, la solidaridad entre hermanos o conocidos y la dignidad, por lo cual este valor ayuda a que seamos empáticos con los demás, respetuosos, sobre todo, solidarios, no es un valor aislado, es uno estrechamente relacionado con otros. Para (Torralba, 2009)

> Ser fraterno con los otros quiere decir ver en el otro a un hermano, un ser ligado a la propia existencia. De hecho, la fraternidad es la condición de posibilidad de la libertad y de la igualdad. Tratar al otro como hermano quiere decir respetar su libertad, su proyecto existencial, su autonomía. También significa tratarlo equitativamente, no hacer discriminaciones de ningún tipo. (p. 54)

6.4.2.6 Justicia. Es un término difícil de definir, pues va a depender de la cultura y los valores que tiene quien desee definirlo, pero a grandez rasgos es dar a cada uno lo que le pertenece, tal como lo indicó Ulpiano. La justicia forma parte de los valores sociales y democráticos. Indicó (Torralba, 2009) que "La justicia es aquel valor que permite la vida de la persona en su más alta dignidad" (p. 415). Desde su punto de vista legal, es el conjunto de reglas que establecen el marco de actuación de los individuos. El valor de la justicia ve a todos los hombres como iguales en derechos, en libertades y en compromisos, lo que implica que ningún ser humano debe valer más que otro, sin importar la clase social a la que pertenece. Para (Torralba, 2009)

> La palabra justicia se emplea en dos sentidos: para indicar conformidad con el derecho y para designar igualdad o proporción. La justicia es igualdad, pero igualdad de derechos,

ya sean jurídicamente establecidos o moralmente exigidos. La justicia es aquel valor que permite la vida de la persona en su más alta dignidad. (p. 415)

6.4.2.7 Respeto. El respeto es un valor que permite reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y los derechos que tiene. Es el reconocimiento de los derechos de los individuos, de las normas sociales por la que se rige la sociedad. El respeto por los demás colabora a que la sociedad viva en armónica colaboración y a tener una convivencia pacífica con quienes están a tu alrededor. El simple hecho de dirigirme a una tercera persona correctamente y escuchar su opinión sin emitir juicios al respecto, es una forma de mostrar respeto por quienes me rodean, incluso aceptar mis diferencias personales sin ser descortés con los demás. Para (Torralba, 2009)

> El respeto no se puede identificar con la indiferencia o la apatía ante el otro. Respetar al otro no quiere decir desinteresarse, ni vivir como si no existiese ni prescindir de su presencia. El respeto es un valor que nos impele a tratar a los demás y a nosotros mismos de manera cuidadosa. Ser cuidadoso con uno mismo, ser respetuoso con la propia persona y con los demás quiere decir respetarlos en la vida práctica.
>
> …
>
> Más allá de este respeto cotidiano que es esencial para vivir la vida armónicamente, es necesario reconocer otra forma de respeto como lo es la que nos revelan ciertas personas. Hay personas que nos imponen respeto, es decir, que se hacen respetar de una manera diferente. Existen tres cualidades que imponen respeto en una persona: su dignidad, su libertad y su nobleza. (págs. 148-149)

6.4.2.8 Comprensión. La comprensión es necesaria para tener una vida des complicada, siempre debes ponerte en el lugar de los otros para comprender lo que sienten y saber que le motiva para actuar como lo hacen. Es importante aceptar con paz, la diferencia que tienes con los otros, escuchar siempre a los interlocutores en espacios tranquilos y estar atento de sus gestos. No hagas juicios negativos y controla tus emociones y reacciones, no seas rígido. El valor de la comprensión ayuda a que el mundo tenga una vida sosegada, también a que haya menos conflictos humanos. Comprender no necesariamente implica aceptar las ideas de los demás, pero sí implica no juzgar esas ideas. Indicó (Torralba, 2009)

> Lo más auténticamente humano es la comprensión que solo empieza, propiamente hablando, cuando salgo de la relación "simpatía-antipatía" e intento dejar que el otro se manifieste tal y como es. Comprendo al otro cuando dejo que se exprese y no trato de colocarle en mis esquemas mentales, en mis ideas preconcebidas, sino que me oriento hacia él con respeto y le digo: ¡Sé lo que eres, sé cómo eres! Entonces, la mirada queda libre de prejuicios y puede ponerse en juego la comprensión. (p. 200)

Capítulo VII. Tercera Variable. El Resentimiento.

7.1 El Resentimiento en General.

Según la (Real Academía Española, 2020), la palabra resentimiento es "acción y efecto de resentirse", por otra parte, la palabra resentirse tiene como significado "sentir dolor o molestia en alguna parte del cuerpo, a causa de alguna enfermedad o dolencia pasada". El resentimiento se ve reflejado en las actitudes y en los sentimientos de las personas, sensaciones como la ira, el enojo, la hostilidad, la molestia, la furia y la incapacidad que algunas personas tengan para no perdonar. Cuando de resentimiento se habla, se hace alusión a la continuidad de un sentimiento negativo, que se mantienen constante en tus pensamientos y te molesta de forma continua. Cuando un ser humano se enoja con otra y mantienen ese sentir de ira durante un tiempo y ese odio no cede, es cuando podemos hablar de resentimiento. Indicó P. Léo (Léo, 2010)

> Resentimiento es el acto o efecto de resentirse. Es sentir de nuevo o sentir de una nueva manera. Es dejar resonar el sentimiento o una emoción experimentada. El odio es la amargura que se conserva de una ofensa o de un mal que se recibió, el aborrecimiento que se instala en nuestro corazón a partir de la amargura o del efecto no reprimido. (p. 23)

Dentro del resentimiento debemos tratar los sentimientos negativos como el rencor, la ira, el odio y otros que antes mencionamos. Cuando de ira se habla se hace alusión a aquel sentimiento que incrementa de forma rápida la presión arterial, el ritmo cardíaco, aumenta los niveles de adrenalina en la sangre, la tensión en los músculos, incremento de la respiración, entre otros síntomas que pueden surgir. La ira hace que el cerebro del ser humano se encuentre listo para atacar o huir del peligro que se le presente en un momento determinado, es un impulso agresivo presente en el hombre que sale a flote con la molestia y el enojo. En los momentos de ira, la mente inconsciente merma la capacidad que le fue otorgada para razonar.

El enojo constantemente puede variar la intensidad que presenta, desde una pequeña irritación hasta llegar a una ira profunda. Como cualquier otra emoción va acompañada de cambios psicológicos, emocionales y biológicos, se producen cambios en la frecuencia cardíaca, presión arterial y en los niveles de las hormonas. La manera en que comúnmente se expresa una persona enojada es utilizando la agresividad para responder a las amenazas que los rodean y de esta forma expresar todo lo que le molesta, también se conocen otras formas conscientes e inconscientes para poder expresar el enojo, una de ellas es reprimir los sentimientos lo que se logra conteniendo el enojo o molestia y concentrándose para cambiar esa sensación de enfado por una emoción constructiva, lo aterrador de esta reacción es que no se puede mostrar el enojo y esto puede causar enfermedades físicas como hipertensión.

También se debe hacer alusión a como la hostilidad se relaciona con el resentimiento, pues la misma se encuentra relacionada con la agresividad y la ira, es una actitud de tipo emocional cognitiva que se encuentra directamente encadenada con el rencor y el resentimiento, provocando una acción negativa hacia otro, la cual puede ser verbal o física, la misma implica con regularidad una conducta abusiva y violenta de unas personas hacia otro, o de un grupo de personas en general. Por otra parte, se debe considerar la molestia que es una incomodidad que te provoca la pérdida de la tranquilidad, causando un desagrado que produce fastidio en la persona, ya que le puede generar malestar físico como dolor o una enfermedad que no le permite el desarrollo normal de las actividades cotidianas.

7.1.1 La Psicología del Resentimiento.

Siempre debe considerarse que cuando de resentimiento se habla, hay que recordar que se trata de un enojo contenido en la mente, que deteriora psicológicamente a quien lo posee y puede estropear sus vínculos afectivos. El resentimiento es la rabia que nunca se exteriorizó, que se mantuvo contenido durante muchos años y produce un deterioro psicológico, pues cambia la forma de actuar de quien lo sufre y lo transforma en un ser humano duro, difícil y dolido. Indicó Osvaldo Cuadro Moreno “el resentimiento nos hace dependientes de la persona que nos lastimó

y nos impide avanzar o crecer en la vida"; por otra parte, (Morales-Gudmunddson, 2007) señala que "el sentir resentimiento por otra persona, hace que uno mismo esté amarrado al hecho acontecido y a las personas que le causaron daño y le impiden avanzar o crecer a lo largo de la vida" (p. 176).

Desde mi punto de vista, los autores coinciden fundamentalmente en que las personas que guardan resentimiento se les clava ese vínculo emocional negativo dentro de su ser y los amarra al individuo o a la situación que le causó el malestar y dolor que no pueden superar, situación que los mantendrá estancados y no permitirá que la persona se desarrolle y crezca. Es en este punto que debemos entra a considerar el perdón para poder solventar ese dolor que fue causado, ya que después de perdonar se disuelve ese vínculo negativo y puedes seguir creciendo. El resentimiento va envenenando a quien lo guarda en su corazón, y como cualquier otro sentimiento negativo, va produciendo en el individuo un deterioro gradual en la parte psicológica e interpersonal del individuo.

El lograr superar el resentimiento ayuda, sobre todo, a la persona que guarda el sentimiento negativo, a esa persona que fue ofendida, pues luego de superar ese dolor puede continuar su camino, ya que se libera de tener que revivir el dolor que le causaron, dejando atrás esa sensación de amargura que va causando daño en el interior del ser. Se libera del sentimiento reprimido que le pudo ir causando daños psicológicos, afectando sus relaciones y vínculos sociales. Cuando se siente un malestar negativo hacia otra persona por algo que hizo o que dijo, es muy importante poder verbalizar lo que piensas, para evitar así que se acumulen esos malestares que pueden destruir una relación de compañerismo, de trabajo, de amistad y hasta de amor.

Cuando del proceso de formación del resentimiento se habla, el mismo inicia cuando una persona se siente incapaz para conseguir algún bien material o un valor moral, lo que hace que experimente impotencia de no poder conseguir lo que observa que otros tienen y él desea, generándole de esta manera sentimientos negativos como la ira, con la finalidad de poder cubrir esa insatisfacción de no poder tener lo deseado, y así lamentarse de no poder lograrlo. Indicó

(Sánchez-Migallón, 2012) que “El sujeto se halla ante un cambio de agujas donde debe decidir qué rumbo o salida dar a sus emociones. Indudablemente, es mucho lo que puede pesar …, pero la última palabra la tiene la voluntad …” (p. 195). El resentimiento es un círculo vicioso que no permite seguir el camino, pues te ata al momento y no permite que madure esa emoción, por lo que te deja atrapado en ese dolor.

Con regularidad el resentimiento se manifiesta en palabras o gestos y actos hostiles que llegan hasta el punto de causar agresiones y amenazas. El ser humano no puede confiarse del resentimiento, pues es peligroso para nuestra salud y nuestra vida espiritual. Como ejemplo, de lo que vive una persona con resentimiento, tenemos la historia de un alemán nazi llamado Bíter, quien el 11 de abril de 1945, sobrevivió a un disparo que nunca le pudieron sacar de la cabeza, pero cincuenta años más tardes al estar en su casa, se golpeó la cabeza contra el refrigerador y con ese movimiento mínimo se sacudió la bala que tenía alojada en el cerebro y años después, le cortó la arteria y le causó la muerte. Vivir con resentimiento es como vivir atado a tu peor enemigo, quien vive contigo, duerme contigo y se va de vacaciones junto a ti.

Cuando una persona no perdona, esto inflama el organismo a nivel general, que trae como consecuencia deterioro de la salud física y la salud mental, a consecuencia de los cambios físicos y biológicos que afectan el cuerpo y la salud general. El resentimiento, la crítica, la culpa y el miedo aparecen cuando culpamos a los demás y no asumimos las culpas de nuestras propias experiencias, aceptar las cosas que te pasan con paz te libera. La venganza no funciona pues lo que arrojamos hacia fuera vuelve a nosotros, quien se aferra durante largo tiempo al resentimiento se castiga a sí mismo una y otra vez, cuando te niegas a perdonar te aferras al pasado y así no podrás vivir en el presente. Las personas resentidas no logran olvidar el perjuicio sufrido, sienten una y otra vez esa hostilidad, hacia quien le causó al daño.

Cuando de resentimiento hablamos, el mismo nace de un rose, una distancia, una diferencia, de un mal gesto, de un rechazo, de celos, de un intercambio de palabras que en un momento determinado no se le dio la importancia debida, son muchísimas las causan que hacen que surja

el resentimiento. Lo que provoca tanto malestar puede surgir de un acto que aparentemente no tiene gran relevancia y se desarrolla sutilmente, crece, toma fuerza, puede envenenar el alma. El resentimiento es una causa a la que no se le prestó atención en el momento que correspondía y que comenzó a generar molestia, cierto rechazo, luego odio que va devastando el alma y el espíritu del ser humano. El resentimiento es una herida del alma, el dolor por la puerta que entró debe salir, pero quien tiene el malestar debe estar dispuesto a abrir la puerta. Según (Léo, 2010).

> Debilitar es volver a sentir, es concebir mucho. El rencor es fruto de una ofensa recibida. Esa Injuria puede haber sido consciente o inconsciente, provocada o accidental. Puede haber sido originada por una palabra, por un gesto, incluso por una mirada. Mucho depende de nuestra disposición interior. Hay días en los que estamos más propensos a la animadversión. Basta una pequeña cosa por casualidad y en seguida nos amargamos y quedamos molestos. (p. 23)

7.1.2 Consecuencias del Resentimiento.

El resentimiento, al ser un sentimiento negativo hace que las personas al estar dolidas tiendan a distanciarse de quienes los ofendieron, es la forma difícil y a la vez fácil para tolerar y olvidarnos del resentimiento, y que no produzca daño en la vida de quien lo sufrió es perdonar. Pero de no lograr perdonar a quienes te han causado alguna ofensa, se debe indicar que eso produce consecuencias para el bienestar general del ser humano, resultados peores a las del dolor que ocasionó el agraviado sufrido. La emoción negativa que produce el resentimiento puede resultar devastadora para las personas que la sufren, pues quien esté resentido carga a cuestas de forma interminable la afrenta que sufrió.

Las consecuencias de una persona que guarda resentimiento pueden ser variadas, las más comunes serían, que el resentimiento afecta la capacidad de comunicación, pues cuando una persona se encuentra resentida deja de escuchar, pierde la habilidad de poder mantener una

comunicación asertiva, en la cual se puede expresar ideas claras, los deseos de las personas, sus opiniones, verdaderos sentimientos, poder expresarse de forma honesta, clara, directa desde la perspectiva de autoconfianza. Las personas que tienen un estilo de comunicación asertiva la utilizan para hacer valer los derechos de cada uno, mejorar conflictos que se presenten, negociar, entre otras, pero cuando se tiene un resentimiento la comunicación deja de fluir, la persona se cierra en su pensamiento negativo y se olvida de que todos podemos cometer errores.

Otra consecuencia es que el resentimiento va dañando las relaciones de amistad, vínculos sociales y relaciones familiares, el seno familiar se considera como el grupo primario de apoyo y ayuda al individuo. Sin embargo, al momento que surge el resentimiento en tu círculo familiar o vínculo social directo, resulta difícil olvidar las cosas que suceden cuando alguien te causa daño y está constantemente contigo; pero el resentimiento es algo que se puede controlar y hasta se podría evitar. Lo importante por hacer es dejar de echar culpa a otras personas, asumir la responsabilidad de cada persona, darse cuenta de lo sucedido y tener el deseo ferviente de querer remediarlo. Es importante tener claro, si vale la pena dañar una relación por estar resentido por un inconveniente no resuelto.

7.2 Por qué No Debes Alojar Resentimiento.

El resentimiento puede corroer el alma, siempre se debe enfrentar, pues podría generar odio, enemistad, indignación, cólera, ira entre otros sentimientos negativos; sin embargo, hay sentimientos positivos que pueden utilizarse para ayudarnos en la lucha contra este enemigo, se puede utilizar el afecto, la amistad, el cariño, la empatía, la hermandad, entre otros pensamientos positivos. Por otra parte, el enfado y la ira son emociones básicas que ayudan al hombre a marcar límites y hacer que los otros lo respeten; pero estas siguen siendo emociones negativas, que producirán un efecto en tu salud tanto física como emocional. Cuando la persona se dé cuenta que se ha producido un desequilibrio debe tomar acción y moverse, ya que el resentimiento puede alojarse en quien siente rabia y herirle gravemente, sin que pueda darse cuenta.

Lamentablemente en muchas ocasiones el resentimiento se utiliza en numerosas circunstancias para conseguir objetivos desleales, poder vengarse de alguien o para tomar venganza, porque te sientes usada y burlada. El resentimiento con regularidad aparece como reacción a un estímulo negativo que regularmente nos hiere y se presenta en la vida como una ofensa; no obstante, no toda ofensa logra producir resentimiento; pero lo que sí ocurre con regularidad es que todo resentimiento es anticipado de una ofensa. En este punto debo manifestar que se debe tener presente tal como lo indicó (Ángel, 2009) en su obra según Anthony de Mello "No son las cosas que te pasan las que te afectan, sino la interpretación que haces de ellas" (p. 39).

Todo resentimiento depende del modo como se mire una misma realidad, pues se debe recordar que por situaciones de gran importancia que pasaron en tu vida, tu mente se convierte en un gran estorbo para ti, debido a que los pensamientos fluyen de forma automática, se presentan de manera repetitiva y desordenada; pero lo más importante de todo, es que están absolutamente fuera de nuestro control. Señaló (Ángel, 2009) "Date cuenta de que el 90% de esos pensamientos son repetitivos, aburridos, molestos y, generalmente, inútiles. Nada tienen que ver con lo que está pasando, no ofrecen soluciones, no producen placer" (p. 29). Es aquí donde debemos entrar a pensar que no somos lo que pensamos, simplemente eres el espacio que usa tu mente para repetir una y otra vez diálogos internos, y tú eres quien está allí para escuchar.

Como ya indiqué todo resentimiento tiene mayormente relación en cómo juzgas las ofensas que recibes en un momento determinado, pues toda la información que se guarda en tu memoria, esas imágenes, recuerdos, reminiscencia, etc., con regularidad no fue como sucedieron los hechos lo que guardas en tu mente, sino la interpretación que le disté a esos hechos, la cual lógicamente se pudo ver influenciada por los sentimientos tanto positivos o negativos que tenías en ese momento. Es aquí donde te das cuenta de que muchos resentimientos que se guardan en el alma y el corazón del hombre son gratuitos, debido a que son producto de la propia subjetividad que tuvo en un momento determinado, ya que se exagera la realidad o los hechos que quizás no se produjeron o que nunca fueron la intención de quien piensas te causo daño o molestia.

La persona resentida tiende a tener presente, como ya indiqué, la venganza, el desquite, la revancha. No solo siente el dolor que le causaron, sino que lo guardará y lo convertirá en un sentimiento constante de rencor, de rivalidad, de discordia hacia quien te causó el dañó y ese sentimiento es lo que te impulsa a la revancha, a no dejar las cosas como quedaron y es triste que cuando la persona que se encuentra resentida no puede hacer algo directamente contra quien le hizo daño, entonces actuará sobre el que quizás no tuvo nada que ver en el asunto, es aquí cuando debes entender que esa carga emocional que llevas no logrará traer nada positivo a tu vida. El resentimiento genera una carga emocional negativa, pues la arrastras fastidiosamente, te aferras a ella y no te logras percatar del daño que puede provocar a tu vida.

El resentimiento lastima solo a quien se encuentre resentido, lo corroe, hace malgastar la energía, afecta la salud tanto mental, espiritual como física y no e permite alcanzar la paz espiritual. Es importante darte cuenta que puedes cambiar tu historia, con el simple hecho de interpretar correctamente una situación determinada, dejar de repetir ese hecho que te causa enemistad y permite que tú le des otro final a tu día y de esa forma, cambiar tu historia en positivo, pues no te puedes permitir estar a merced de lo que pasó en tu vida y de los recuerdos que tienes, también tienes que estar consiente que eres responsable de las cosas que te dices en tu mente constantemente y de la actitud que tengan con relación a ella. (Ángel, 2009) contó su historia indicando lo siguiente:

> Durante toda mi adolescencia y como hasta los treinta años sufrí (me hice sufrir, sería más correcto) con la idea de que mi madre no me puso tanta atención como a mis hermanos. En todo veía yo evidencia de que ella sentía preferencia por ellos y a mí me daba menos atención. Esta historia la compartí en terapia un día. “Mi madre no me puso tanta atención como a mis hermanos, no me apoyó como a ellos, bla, bla, bla, buu, buu, buu… Mi terapeuta, me miró aburrido de tantas quejas y me cambió la vida (yo cambié

> mi vida, sería más correcto) con una frase: “Tu madre te consideraba el más fuerte de los tres. Seguro que ella sabía que tú no necesitabas tanta ayuda como tus hermanos” (p. 41).

La herida provocada por el resentimiento con regularidad te la causan personas que están muy cercanas a ti, como tus familiares (madre, padre, los hermanos, abuelos y otros familiares muy cercanos), también puede surgir a consecuencia del trabajo y de las relaciones cercanas de amistad. Pueden surgir estas heridas, por exigencias en el comportamiento que puede ser superior a su desarrollo, sentirse apartado por tus familiares, amigos o compañeros de trabajo, crecer en ambientes inhóspitos, violentos o económicamente precarios. Es necesario aprender que el sentir emociones tanto positivas como negativas, es bueno. No obstante, es importante para lograr sentir de forma sana, tener contacto con nuestro niño interior, ese niño que sentía plenamente, que no le importaba el qué dirán los demás, permitirnos sentir esas emociones que has mantenido bloqueadas en tu interior.

Se tiende a decir que los traumas que se enfrentan en la vida cambian nuestra personalidad y hace que seamos más duros; sin embargo, no son esos traumas los que enferman al hombre, pues lo que realmente lo hace es no contar con la capacidad para enfrentar lo que nos molesta, lo que causó una herida. Hay que recordar que el pasado solo es un recuerdo, como lo dijo (Ángel, 2009), “Cuando alguien dice: <Mi pasado me pesa> en realidad debería decir: <la costumbre que tengo de pensar en el pasado, es una verdadera carga en mi vida>” (p. 15), porque las cosas que te hicieron daño quedaron atrás, corresponde voltear la página del libro y seguir leyendo el siguiente capítulo, no permitir que ese malestar que se te ocasionó se convierta en el centro de tu vida.

El resentimiento es una carga, cuando hemos sido heridos el dolor es grande, sobre todo, si el causante es una persona cercana y si a consecuencia del dolor decidimos acumular sentimientos de rencor y enfado, estaríamos cargando por mucho tiempo un peso grande, que no permitirá que avancemos de la forma debida. La palabra clave de lo antes escrito es que nosotros

<decidimos> guardar ese rencor, aun cuando quien guarda esos sentimientos no está consiente si ese resentimiento traerá alguna utilidad a su vida. El resentimiento hace señalar un culpable y una víctima, debes permitirte aprender algo de la circunstancia vivida, utilizar lo que pasó para poder actuar de manera diferente, enfrentando lo que molesta, comunicando al otro los sentimientos que produjo esa acción y peticionar en el momento, una reparación por lo sucedido y dejar las cosas hasta allí. Eckhart Tolle fue citado por (Ángel, 2009)

> ¿Has experimentado, hecho, pensado o sentido algo fuera del momento presente? ¿Piensas que lo harás alguna vez? ¿Es posible que algo ocurra o sea fuera del ahora? La respuesta es evidentemente, ¿no es cierto?
>
> Nada ocurrió nunca en el pasado; ocurrió en el ahora. Nada ocurrirá nunca en el futuro; ocurrirá en el ahora. (p. 7)

La vida pasa rápido como para que perdamos tiempo anclados a los dolores del pasado, siempre se debe recordar que el pasado ya no existe, y que el futuro aún no llega, lo que tienes es el presente, el hoy y el ahora. No dejes que un hecho que dejaste atrás se convierta en amargos rencores imposibles de reconciliar. Siempre debes tener presente que, si no limpias tu corazón cada día, de esas pequeñas cosas que te ocurrieron, el vivir se puede convertir en una piedra creciendo en tu espalda, que te hace sentir diferente en un sentido negativo y provoca que tu recorrido por la vida sea de forma solicitaría. Se puede vivir enojado y resentido por muchísimo tiempo; pero sería mejor encontrar el valor para cambiar los pensamientos y aceptar lo ocurrido, dejarlo ir y permitirte vivir en armonía. Señaló Chapman “No entendemos esto muy bien porque, por lo general, nos enojamos cuando las cosas no salen como nosotros queremos”. (Chapman, 2009, pág. 26)

Como ya indiqué, la elección de estar resentidos es personal y dentro de cada uno está la decisión de soltar los sentimientos negativos y poder reconciliarse consigo y sanar de manera permanente

su alma. Siempre pensamos que nos ofendemos por lo que dijeron o la acción que se tomó en nuestra contra; pero en realidad la ofensa nace de lo que escuchamos que se nos dijo, cómo lo interpretamos y qué era lo que querías que se dijera en ese momento específico. Manifestó (Demartini, 2019) "El resentimiento entraña un estado mental ...; es una forma de rabia causada por el incumplimiento de una expectativa tal vez no realista. Se produce cuando … en un comportamiento vemos más aspectos negativos que positivos, más desventajas que beneficios."

Hay que dar importancia a las cosas que se lo merecen, por eso aquí hago alusión a los pensamientos, porque son los que dominan nuestra vida, creas esa realidad tangible en la cual vivimos, se transforman en hechos, pues lo que tendemos a pensar, nuestros pensamientos repetitivos, logramos que se hagan realidad. Ellos representan un imán que atrae oportunidades a tu vida, es por esto por lo que debes mantener tu mente activa con información positiva, para que todo lo que surja de tus pensamientos permita tu crecimiento personal y así puedas ayudar a otras personas. Señaló (Demartini, 2019) que "Nuestros pensamientos forman el mapa de carreteras de nuestro destino, cambian o alteran nuestras acciones y reacciones".

7.3 Sobreponerse a las Heridas.

Es necesario considerar que luego de haber sufrido una herida es indispensable que la persona evite la negación, tal como indicó la psicóloga Anna Freud, "quien sostenía que la mente inmadura carece de la habilidad para tratar con los conflictos, por lo tanto, niega la existencia de los mismos" (Gracia, 2013, pág. 62), se debe considerar que en un momento determinado, la negación puede ser utilizada como un mecanismo que ayuda a ganar tiempo para adaptarse a situaciones que te resulten incómodas, que te molestan o son realmente preocupantes para ti, la parte negativa de estar en constante negación, es que esta interfiere en tu habilidad para enfrentar los desafíos que se presentan constantemente en la vida. Cuando utilizamos la negación es preciso recordar que es una medida temporal, pues la misma no cambia la realidad de la situación ocurrida.

Tu vida es el conjunto de experiencias que ganas prestando atención y aprendiendo de lo que día tras día experimentas, lo cual te ayuda a aprender y examinar nuevos sentimientos; pero debes mostrar mayor interés en diferenciar lo que es realmente importante, de lo que no lo es, y esto se puede conseguir tomando consciencia de las experiencias vividas, pues "Todo lo que decidimos o no, lo que hacemos o no, lo que decimos o no, e incluso lo que pensamos y sentimos, entraña consecuencias" (Bourbeau, 2011, pág. 18). Todo ser humano tiene algo que de no ser controlado puede dañarle la vida, eso es el ego. Hay que tener conciencia que podemos cometer varias veces los mismos errores, antes que seamos capaces de acumular el valor que se requiere, para poder aprender de los errores cometidos, transformar tus pensamientos y superar el dolor.

La palabra ego en psicología ha sido adoptada para hacer referencia a la conciencia del individuo. Se indica sobre la palabra ego, en el diccionario de la (Real Academia Española, 2020) lo siguiente: "m. Psicol. En el psicoanálisis de Freud, instancia psíquica que se reconoce como yo, parcialmente consciente, que controla la motilidad y media entre los instintos del ego, los ideales del superego y la realidad del mundo exterior", también se indica "m. coloq. "Exceso de autoestima". No permitas que tu ego te juegue una mala pasada, pues él no te permitirá admitir que las experiencias duras que se te presentan en la vida se presentan como un espejo de tu alma, mostrándote tu forma de ser y de actuar ante los demás, siendo esto lo que recibes de regreso de las personas que te rodean.

> Tu autoestima actúa como un barómetro de la opinión que tienes sobre ti mismo, reflejándose en tu diálogo interno y en tu confianza exterior. El autocontrol determina la manera en que reaccionas ante las situaciones … diarias.
>
> Tu estado de ánimo es el nivel de energía positivo que aportas a tus interacciones, reflejando tus actitudes hacia el pasado, presente y futuro. (Bharwaney, 2018) (p. 37)

Cuando sabemos quiénes somos, como actuamos, conocemos todo sobre nosotros mismos, podemos aceptarnos con nuestros defectos y variar lo que requiere cambios, pues nadie es perfecto. Esta es la forma en que puedes evitar estar controlado por el ello y poder ser el dueño de tu vida, viviendo cada vez en menor medida situaciones de sufrimiento que seguirán apareciendo en el camino; pero que, al conocerte y perdonar esos malos momentos, puede llegar a ser más llevadera cada situación. Según indicó (Bourbeau, 2011), pudo "comprobar que todos los sufrimientos del ser humano pueden resumirse en cinco heridas. Aquí las presento por orden cronológico; es decir, según van apareciendo en el trascurso de la vida: rechazo, el abandono, la humillación, la traición y la injusticia". (p. 21)

Ahora vamos a tocar un poco cada una de estas heridas que hemos mencionado en el párrafo precedente, iniciando por el rechazo, al hablar de ello se hace referencia a una de las heridas emocionales que lleva el ser humano en lo profundo de su ser y que lo más probable trae consigo desde su infancia. Para la (Real Academia Española, 2020), la palabra rechazar tiene varias connotaciones entre ellas la siguiente: "Mostrar oposición o desprecio a una persona, grupo, comunidad, etc.". Siempre hay heridas en el alma que pueden estar profundamente arraigadas, que ni la persona puede saber que aún están allí y, por no saberlo, lo podrían acompañar por el resto de su existencia. Con regularidad esta herida nace del rechazo que sienten los hijos de sus progenitores, causado por los padres, sin tener la intención de herir a sus padres.

Quien se siente rechazado tiene esa herida en su interior, es la herida que puede estar en el alma desde muy temprana edad. La persona que experimenta este dolor no logra ser objetiva, pues todo lo que se maneja a su alrededor lo ve a través de su herida, que en ocasiones lo hacen sentir rechazado, cuando no es esa la situación que se da. Lise Bourbeau, consideró que las personas rechazadas utilizan una máscara y les llamó "Personas Huidizas", indicando que "Si un niño, mientras se crea la máscara de huidizo, se siente rechazado, vivirá con más frecuencia en un mundo imaginario; por ello será un niño prudente, tranquilo, que no causará problemas, ni hará ruidos". Las personas que sienten miedo ante el rechazo tienen la posibilidad de no conseguir lo que desean, pues no acciona para lograr lo que anhela.

7.3.1 Proceso de Sanación.

A cualquier situación negativa que se presente en la vida, hay forma de hacerle frente, la primera de ellas es ser sincero contigo mismo, si has sentido que te rechazan es importante que lo reconozcas, y siempre sería bueno contarlo a alguien de tu confianza, pues hacer esto te hace poner tus sentimientos en palabras y así ver como se materializa lo que estás sintiendo en ese momento. La segunda forma de hacer frente es mantenerte positivo, recordando que el sentimiento que provoca el rechazo es una emoción negativa y dolorosa, y en caso de no saber cómo enfrentarlo, se podría quedar anclado al dolor que provoca el sentimiento negativo, pues ocurrido esto, quien se ancla y piensa en la herida, revive la situación una y otra vez, por esa razón es importante estar conscientes de cómo te sientes, pero no obsesionarte con ello.

Como tercera forma estaría el examinar tus pensamientos, procura no hacerte sentir mal o desmeritar tu valor, cada ser humano tiene un valor alto en el mundo, tan solo debe saber encontrarlo, pero si en vez de buscar en tu interior lo bueno que eres, pasas menospreciándote, con palabras como: no soy atractivo, no valgo nada, nadie me quiere, pues cuando nos echamos la culpa tendemos a exagerar los errores cometidos y hacemos que el cerebro piense cosas sobre nosotros que están muy alejadas de la realidad. Pensamientos como estos hacen que perdamos la esperanza en nosotros y podrías llegar a pensar que siempre estarás rechazado por todas las personas que te rodean, recuerda siempre que el rechazo hace mucho daño, pero no es el fin del mundo.

La cuarta forma es no perder la perspectiva, siempre anímate, piensa en todas las cualidades que posees, recuerda las veces que has estado a la altura en tu trabajo, ante tus amigos o ante cualquier situación específica, siempre debes reconocerte el mérito que mereces por haberlo intentado, pese a que las cosas no salieron exactamente como quisiste. Y como quinta forma para afrontar el rechazo, encontramos que siempre debemos sacar provecho de él. Cuando te sientes rechazado tienes que considerar si hay cosas que debes trabajar en tu vida para que eso no pase, por ejemplo, dar más o puede ser el caso, que te pusiste una meta que es superior a las

habilidades con las que cuentas, si bien es cierto, el rechazo te da un baño amargo de realidad, también te permite la oportunidad de orientarte hacia donde están tus aptitudes, sacar provecho de tu personalidad y de todas las virtudes que posees que puede ser que aún no conozcas. Para (Ángel, 2009) hay que hacerse responsable,

> La responsabilidad sobre ti mismo y sobre tu vida es la herramienta más poderosa del cambio. Al hacerte responsable, recuperas de inmediato tu poder personal y dices: "Muy bien, esto es lo que me pasó, esto es lo que hice, estos son los errores que cometí: me hago responsable. ¿Qué puedo hacer al respecto?"
>
> Otro darse cuenta a integrar a tu ser:
>
> Tú eres responsable de lo que eres, de lo que haces y de tu bienestar. Tú eres la respuesta, tú eres la solución. (p. 45)

La ventaja de poder reconocer nuestras heridas es que podremos emprender un camino correcto, pues al sufrir una herida hay personas que se apegan tanto a ellas, que posteriormente podrían sufrir una carencia afectiva, la cual se produce por no ser capaz de amarse lo suficiente y se busca el amor de otras personas que lo hagan sentir una persona merecedora de amor. Una etapa muy importante en la sanación de las heridas es amarte intensamente, lo que quiere decir que te otorgas el derecho a ser tal y como eres, que no crees que sea necesario cambiarte, el amor no tiene que ver con lo que hagas o con las cosas que poseas, cuando te amas verdaderamente te das la experiencia de ser tú mismo, te das el derecho de herir a los demás, también a rechazarlos, aun cuando a tu parecer es injusto, te das el derecho a ser feliz y tienes la obligación de no dañar a los seres que te rodean.

7.3.2 Pedir Disculpas y Sentir Culpas.

El pedir disculpa dependerá del sentido de la moral que tenga la persona en su conciencia, la medida estándar por medio del cual nuestra conciencia considera lo que es correcto o lo que no lo es. La humanidad tiene una asombrosa facilidad de perdonar, con frecuencia el deseo de reconciliación es mayor que el deseo de hacer justicia. Las disculpas sinceras cambian la conducta del hombre, cuando una persona se siente herida, requiere en muchas ocasiones de una disculpa sincera, sin las disculpas la ira crece e impulsa a exigir justicia, de allí nace que cuando no se hace justicia, la persona intente hacer justicia por sus propias manos y es ahí donde las circunstancias pueden terminar en desgracia. Siempre es bueno afrontar las cosas de manera verbal y asertiva. Hasta en las escrituras se enseña que hay que tener un corazón compasivo. Indicó (Chapman & Thomas, 2007)

> El poder de una disculpa. Una disculpa incluye aceptar la responsabilidad por el propio comportamiento y tratar de reparar la falta en la persona que ha sido ofendida. La disculpa autentica abre la puerta a la posibilidad del perdón y la reconciliación, entonces es posible continuar construyendo la relación, sin la disculpa, la ofensa forma una barrera y la calidad de la información se ve menoscabada. Las buenas relaciones siempre se caracterizan por la buena disposición para disculpar, perdonar y reconciliar (págs. 41-55).

La disculpa es un arte y se puede aprender a través de la práctica, en familias asertivas se les enseña a los menores a pedir disculpas cuando hacen o dicen algo que no fue correcto; pero en familias que son disfuncionales no se enseña el pedir disculpas, pues en muchas de estas familias, es normal estar permanentemente molesto con las cosas que pasan, porque prefieren no tener que expresar el resentimiento que les ocasionó los hechos pasados, y no le prestan atención al hecho de herir a otras personas. El primer lenguaje de la disculpa según (Chapman &

Thomas, 2007) es: “expresar el arrepentimiento, que hace referencia a la emoción que genera la necesidad de pedir disculpas” (p. 41). Con regularidad se trata de expresar a las personas ofendidas el sentido de culpa, vergüenza y dolor, que usted siente por su conducta, el arrepentimiento se centra en lo que se hizo mal o se dejó de hacer, y ese hecho hirió profundamente a la otra persona.

Como punto dos tenemos (Chapman & Thomas, 2007), que “se debe ser específico acerca de la ofensa”, no se puede generalizar sobre el hecho, debe estar concentrado en el hecho ocurrido y por qué esa persona está ofendida. Evita utilizar la palabra “pero”, en una comunicación el arrepentimiento se enfoca en el comportamiento de la persona, además es importante lograr expresar empatía ante el dolor que provocó en la persona que hirió. Se podría indicar que la disculpa no es más que la acción que tiene como fin poder explicar una actitud incorrecta y al utilizar las disculpas de la persona a la cual ofendió, tiene como fin poder liberarse de la culpa que lleva consigo, ya que la persona se vuelve capaz de asumir los errores cometidos y tiene la fortaleza para evitar que vuelvan a pasar. Es importante tener presente que cuando se realiza una acción inadecuada y se sabe que pudo causarles malestar a otros, conviene pedir disculpas y se evita así el resentimiento.

Somos humanos e imperfectos, es eso lo que hace que seamos seres únicos y diferente a los demás, las actuaciones que realizamos no siempre se rigen por lo que las demás personas consideren como una conducta adecuada. Muchos seres humanos consideran que pedir disculpas es rebajarse, pues se les enseñó que dar marcha atrás es humillarse, les parece una tontería admitir los errores que se cometen. Pedir perdón es mostrar que somos humanos, que somos vulnerables, esta acción saca a relucir la mejor faceta del ser humano y el impacto que provoca en la vida es muy positivo. Siempre debes evitar disculpas falsas, nunca pidas perdón por compromiso y posteriormente entras a dar una explicación de lo ocurrido, pues allí pierdes la responsabilidad que debes tener sobre los hechos.

En cuanto al sentimiento de culpa la (Real Academía Española, 2020) le dio el siguiente resultado "Acción u omisión que provoca un sentimiento de responsabilidad por un daño causado", lo cual podemos entender como esa incómoda sensación que se experimenta cuando hacemos algo que es reprochado por las personas que son importantes en nuestra vida. La culpa nos acompaña durante toda nuestra existencia y comienza a desarrollarse desde pequeños cuando nuestros padres alagan las cosas que hacemos bien y manifiestan su desaprobación cuando se hace algo que para ellos es incorrecto. Esa acción hace que el ser humano tienda a buscar la aprobación por parte de los padres y posteriormente se convierta en una costumbre y se requiere de la aprobación de las personas que te rodean, con normalidad se evita no decepcionar a las personas que son importantes como: padres, familiares, amigos, jefe, entre otros.

7.4 Cómo Finiquitar el Resentimiento.

La mayor parte de los seres humanos guarda en su interior ciertas pinceladas de resentimiento, quizás las pinceladas sean muy pequeñas, pero lo importante es que están allí. Tener siempre presente un sentimiento de amargura hacía quien te hirió en un momento determinado. Cuando mantenemos una ira continua en el tiempo, esto provoca en cada persona algo parecido a tomar gotas de veneno, lo cual lo mantiene con rencor en el alma, odio y una sed de venganza inmensa, todos esos sentimientos son negativos y no ayudan al hombre a crecer, sino que lo sumergen en una oscuridad que adopta como su forma de vida, una vida infeliz. Cuando estamos resentidos se disminuye la autoestima, ponemos en peligro la libertad que se tiene, pues quedas atado a un mal sentimiento, pierdes la felicidad con la que todos debemos vivir siempre y tiende a disminuir tu potencial como ser humano recto, comprensivo, amable entre otras cualidades positivas que desaparecen.

Es posible evitar el resentimiento, pero se requiere tomar conciencia de que no podrás controlar lo que diga o hagan las personas que te rodean, solamente puedes controlarte a ti mismo, tus reacciones, tus palabras, tus gestos. Pues es importante que comprendas que cada persona debe examinar su propia conducta, tal como se indicó en Gálatas 6:4 "Que cada uno examine sus

propias obras y, si siente algún orgullo por ellas, que las guarde para sí y no lo haga pesar sobre los demás." (San Pablo. Hernán Rodas, 2018). Cuando se maneja de forma ineficiente o no se canalizan bien las emociones negativas seguiremos haciéndonos daño, estas son capaces de generar enfermedades como ulceras, dolores de cabeza, entre otros males para el cuerpo y el alma.

Poder eliminar resentimiento implica un proceso, como primer paso debes tomar conciencia de la causa que te generó el resentimiento, qué es eso que te provoca dicha sensación; el segundo paso es comprender lo que llevó a la persona a causarte daño, aceptar que lo sucedido ya no puede cambiarse, por último, perdonar honesta y sinceramente a quien te hizo daño. Como tercer paso, es necesario expresar lo que sentimos y pedir lo que consideramos puede aliviar nuestro dolor. Como cuarto paso, elegir luego de lo causado, qué relación pretendes tener con quien te hizo daño, continuar la amistad o la relación, o simplemente dejarlos ir. Esa es una etapa realmente importante, pues debes tener seguridad de cual será ese siguiente paso que harás, (Aparicio Pérez, 2021).

Cómo superar el resentimiento: 1) Cuando dejas de decir "me hicieron" y comienzas a decir "me pasó", pues mientras más personalizamos las cosas que pasan en la vida, es mucho más difícil de superarlas. Liberarse del resentimiento requiere que la persona siga madurando y creciendo. 2) Dejar de decir "me pasó" y comenzar a decir "aprendí", es allí donde el resentimiento comienza a diluirse y te va soltando, el Rey Salomón dijo: "se aprende más del día del luto y de la pérdida, que del día de la celebración". 3) Dejar de decir "aprendí" y llevarlo a un plano mucho más constructivo y entender que "te sirvió lo que viviste". 4) No lo quiero ver más y comenzar a decir hola como estás, ya que en ese momento tienes la capacidad de ver y estar con la persona que te ofendió, pero no te provoca dolor alguno.

7.5 El Secreto es Perdonar.

Cuando es posible perdonar, es factible lograr la paz interior y es aquí donde observamos que esa paz se encuentra relacionada con la bondad, que es una cualidad que refleja la esencia del

ser humano, pues una persona que es bondadosa es benigna y benévola. Quienes practican la bondad se inclinan por hacer el bien y procuran que pasen cosas buenas a las personas que están a su alrededor, ya que hacer el bien a los demás nos permite sentirnos mejor con nosotros mismos. Si vivimos en contantes conflictos entre nuestros pensamientos y las emociones que sentimos diariamente, no será posible que se alcance un desarrollo interno si no se procede a generar cambios. Cuando se logra generar paz en el medio ambiente que te rodea es posible conseguir la paz en tu interior, se sabe que todo lo bueno que hagas te será devuelto con creces, (Garre, 2019, p. 136).

Con regularidad tendemos a repudiar a las personas que cometen errores, dejamos pasar por alto que todos somos humanos y podemos equivocarnos. Cuando aprendemos a conocernos y a aceptar los errores que cometemos diariamente hay cambio en la vida, se puede iniciar a pelear contra el resentimiento dejando de lado el culpar a otros de tus sentimientos negativos y recordando que hay tiempo para todo en la vida, tiempo para hablar, para estar enojado, para estar feliz, para disfrutar, solamente debemos manejar nuestras emociones asertivamente y no permitir que nos invadan malos pensamientos o emociones, la principal forma de dejar de lado el resentimiento es estar dispuesto a perdonar para, Gabriele Nissim (Nissim, 2013).

> La práctica del perdón tiene una función fundamental en la condición humana: libera a los hombres de la responsabilidad de lo que han hecho inconscientemente y les permite deshacerse de las culpas del pasado y empezar otra vez desde el principio, sin tener que presentarse durante toda su vida con una marca negativa imborrable. La disponibilidad para perdonar a los demás es un pilar de la convivencia civil, porque no solo reconoce la imprevisibilidad de las acciones, también los límites y las imperfecciones de los seres humanos. El que perdona al otro y no despotrica a modo de juez inflexible es consciente de que lo normal, en los hombres, es cometer errores. El que reconoce su propia fragilidad

> es, con frecuencia, más capaz de reconocer las imperfecciones del prójimo. Nadie escapa de sus propios límites y por eso Jesús frente a la prostituta invita al hombre libre de pecado a arrojar la primera piedra. (p. 195)

7.5.1 Actuar con Amor.

El actuar permanentemente con amor es exigente, se convierte en un reto que debemos vivir cada día, más difícil aun cuando se ha generado algún tipo de desacuerdo con las personas que están en nuestro alrededor y luego de un problema o dolor provocado, la única forma de aliviarlo es mediante la aplicación del perdón en tu vida, importante indicar que cuando pides perdón o lo otorgas a alguien que te lastimó debes hacerlo de corazón. Al señalar que debemos actuar con amor, debemos iniciar amándonos nosotros mismos, siendo cariñosos, vivir la vida de forma afectuosa, en armonía con quienes viven a tu alrededor constantemente, una vida donde podamos utilizar todo lo que ocurre para instruirse, cultivarse y aprender de lo que vives día tras día. (Léo, 2010)

> Con el tiempo, el sentimiento negativo se transforma en rencor. La fobia nace en el corazón que conservó la angustia de una ofensa o de un mal recibido. Rencor es animadversión. Y lo más terrible es que con el pasar del tiempo la fobia se va transformando en un odio profundo. El odio no es lo contrario del amor, odio es amor dañado, es el peor tipo de amor, es una fuerza terrible, un modo dañado y enmugrecido de llevar una persona o un acontecimiento ruin dentro de nosotros, es una maleta impermeable en la que se carga la amargura y la tristeza para todas partes. (p. 28)

Cuando hablamos de actuar con amor debemos recordar siempre que son los valores aprendidos los que nos definen como personas y el principal de ellos a mí parecer, es el respeto por la

dignidad humana, en la (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 2015) se menciona "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros". Todos los seres humanos nacen con valores que van desarrollando conforme su crecimiento y su educación, valores que le permiten mejorar su vida, esos valores no dependen de las cosas materiales que cada uno posea, sino de vivir la vida respetándose a sí mismo y a los demás. La importancia de los valores es demostrarlos a otras personas, a la sociedad en general y dentro de los centros penitenciarios se deben conservar los valores de: la paz, la justicia, el respeto, la convivencia, la solidaridad, entre otros.

Con mucha frecuencia el ser humano da mayor importancia a cosas materiales que a las que realmente tienen mérito, como los valores que están estrechamente ligados a las personas que actúan con integridad, pues se convierten en parte fundamental de la vida y quedan plasmados en el corazón y la mente humana. Hay en el mundo un país donde la igualdad de los miembros de la sociedad es total, todos pagan el 60% de su salario en impuestos, pero se les retorna en salud y educación, donde verdaderamente las personas que se les priva de su libertad simplemente pierden el derecho de circular, y se les respetan los demás derechos y hablo del caso de Noruega, donde no existe la corrupción en el Estado, donde los salarios entre el dueño de la empresa y el trabajador de menor jerarquía solo es 3 veces superior y la ética es el valor principal de la sociedad. (Kliksberg, 2013)

Se debe llevar la vida mirándola con positividad, y tomando en cuenta que quien actúa con valor ético, pone todo su potencial en construir su personalidad y dejándose ver ante los demás, como una persona honesta, fiable, honrada, intachable y justa, así se ve el caso de Noruega y muchos otros países nórdicos, donde la sociedad en general actúa con ética sobre todas las cosas y todos los nacionales y extranjeros son tratados con igualdad. Es en este punto donde se observa que ser éticos, honestos y amorosos puede cambiar una sociedad entera. El amor estimula al hombre, cambia la motivación de su vida, ninguna persona puede existir sin amor, ya que el corazón lo

solicita con desesperación desde el momento en que respiramos por primera vez, pues lloramos para que nuestra madre nos alimente y para tenerla junto a nosotros.

Hay dos valores fundamentales en los que está cimentado el amor que son: la paciencia y la bondad; de allí se desprenden todas las demás características que nacen a raíz de este sentimiento. Cuando amas actúas con paciencia y ante cualquier situación negativa que se presente, respondes de forma positiva en lugar de permitirte enfadarte con facilidad ante cualquier situación, pues con regularidad el amor te permite calmarte y actuar con bondad delante de todas las personas. El valor de la paciencia trae tranquilidad a tu vida interior cuando todavía hay una tormenta en tu exterior. Las personas que son impacientes tienden a actuar de formas inesperadas y exageradas, se acrecienta el enojo que, por lo general, no mejora las situaciones, muy por el contrario, aumenta los problemas. (Kendrick & Kendrick, 2008). El ser humano tiene la necesidad de controlar sus sentimientos y actuar con ética a lo largo de su vida.

Para (Kendrick & Kendrick, 2008) "El enojo frente a una acción injusta, irónicamente, genera nuevos agravios. El enojo casi nunca mejora las cosas. Es más, en general, produce problemas adicionales" (p. 15). El guardar enojo y rencor tiene un efecto retroactivo, pues regresa donde la persona que lo tiene y, quien guarda estos sentimientos negativos siempre sale lastimado, el rencor es separador, es esclavizante, por lo cual requiere ser confrontado. El perdón genuino puede cambiar la vida de una persona, pues al lograr perdonar se transforma el enojo en tranquilidad y paz. Otros piensan que no se puede cambiar el enojo, por el solo hecho de movernos de un lugar a otro, recordemos que el resentimiento y el enojo son actitudes corrosivas para nuestra vida. Sin embargo, el perdonar es dejar el resentimiento contra alguien y abandonar el derecho que tiene a desquitarse sin importar lo que nos haya hecho esa persona.

Es responsabilidad de cada uno enfrentar el error que se carga en el corazón, pero se requiere que se perdone, eso no ocurre de forma inmediata, pues hay heridas tan profundas que toman tiempo para perdonar, pero no se debe permitir que el enojo se convierta en una raíz profunda dentro de tu corazón. La persona que conoce sus sentimientos le es más fácil ser una persona

paciente, ya que la paciencia no permite que nazcan controversias, porque siempre entra a mediar entre las partes para que resuelvan sus problemas de forma armónica, donde todos puedan ganar. Es necesario tener paciencia para cultivar buenos resultados en la vida, te permite una buena cosecha de alegrías, de bendiciones y de amor. Hay que recordar que una reacción precipitada puede generar conflictos y efectos negativos para uno mismo y para los interlocutores, cuando te manejas con paciencia no permites que los sentimientos te controlen y reacciones negativamente, ante todo.

La paciencia hace al ser humano sabio, no permite que el enojo o el rencor le venzan, su práctica fomenta la paz y la tranquilidad interior, al fusionar la paciencia y el amor es posible convertirnos en hombres sabios, siendo pacientes no seremos capaces de huir cuando se presente una situación de presión o un conflicto, más bien, hace que resistas la situación y busques la forma de solucionarlo de la forma más armónica posible. Es paciente quien tiene la capacidad de soportar cualquier dificultar que se presente a lo largo de la vida y se prolongan en el tiempo, la virtud principal de las personas pacientes es que evitan "los estallidos de mal humor y que se forme en el alma un fondo de disgusto" (Lorda, 2013).

Ahora me corresponde mencionar el segundo cimiento del amor, ese cimiento es la bondad, pues es ella la que hace que el ser humano haga lo básico e indispensable para que la vida logre fluir con naturalidad, de forma tranquila y agradable, pero es el amor el que hace que esas cosas simples se conviertan en especiales. Se considera que una persona está acompañada del valor de bondad cuando tiene la disposición constante de ayudar a las personas que le rodean, cuando son compasivas con quienes están sufriendo, sin importar las circunstancias que causaron dicho sufrimiento, también cuando muestran una actitud amable y generosa hacia los demás. Cuando hay falta de bondad en el ser humano, surge el egoísmo y la mezquindad, llegando a un punto en el cual se pierde la armonía, la paz interior y exterior.

El valor de la bondad se práctica cuando somos amables con los demás, actuamos y practicamos la empatía, prestamos tiempo para escuchar a otras personas, sin juzgarlos, sin criticarlos, solo

escucharlos y estar atento para saber cómo podemos ayudarlos. La bondad se encuentra estrechamente ligada a la felicidad, y es aquí donde se puede observar que una persona buena se esmera en hacer el bien, ser feliz y hacer feliz a otros, es amorosa aun cuando no sea una persona expresiva; pero sus obras demuestran a los demás el amor que les tiene. Enseñar la bondad a los niños permite que al crecer puedan ser responsables de sus actos, es este valor el que ayuda a evitar injusticias, pues sus decisiones serán firmes y no se dejarán influenciar por otros en cuanto a hacer daño a alguien o a algo.

La bondad no es apariencia es una actitud correcta y obrar con respeto y amor hacia los otros, no quiere decir que la persona bondadosa pueda permitirse ser víctima de los demás, pues quien es bondadoso debe sentirse orgulloso de ello y siempre será firme para no permitir que se le irrespete. Educar personas con el valor de la bondad, es educar para la paz, tener una educación moral. La persona bondadosa practica la empatía, tiene la capacidad de percibir lo que sienten las personas que están a su alrededor para, Fritz Breithaupt, "en su libro Culturas de la empatía, diferencia la empatía exacta de la subjetiva. Mientras que la primera se produciría al intentar comprender al otro procurando pensar o sentir como él lo haría, la subjetiva proyectaría nuestros propios estados en los demás". (Moya Albiol, 2014)

7.6 Paz interior.

Como su nombre lo indica, la paz interior no depende de ninguna circunstancia externa al hombre, más bien es un sentimiento de bienestar, de relajación, de tranquilidad y de felicidad que una persona experimenta en su interior. Para (Robas, 2017, pág. 13) la paz interior es "un estado que no depende de nada externo, sino que depende que estés en conexión con lo que realmente eres, con tu esencia, que no tiene nada que ver con tu sueldo, con tu estatus, ni con tu salud". También, señaló Robas que "si tu mente y tu alma están bien alimentadas, tu vida exterior brillará como la luz", por tal razón, estar tranquilo y en paz contigo mismo, te ayuda a crecer emocionalmente, pues tener una programación mental negativa con excesos de miedo y sufrimientos provoca en la persona no poder superar ese momento.

Indicó (Robas, 2017) “Si quieres avanzar en tu camino de crecimiento personal, empieza a ver los «problemas» como retos; de lo contrario, en lugar de crecer te hundirás”. Considero que con esta frase se indica que olvidemos la existencia de problemas en nuestra vida, lo cual ayudará a mitigar el estrés que los conflictos presentan en la vida de todo ser humano, que comencemos a entender todo como retos y así poner nuestra mente a trabajar para buscar la forma de superarlos, sin la necesidad de provocarnos ansiedad y hacer que baje nuestra autoestima. Ya que, si te encuentras estresado(a) o bajo una confusión mental pierdes la capacidad de reaccionar, pensar y actuar de manera rápida, te genera dificultad prestar atención y tomar decisiones, por lo que es mejor mantenernos relajadas.

La paz interior depende de cada persona de forma individual, pero todos deberíamos tener la paz interior como meta, como el reto del día a día que contribuye a que vivamos felices. Tener tranquilidad y paz, implica que debes hacer las paces con tu pasado, no guardar ira, rencor o remordimiento por nada de lo que hayas vivido, pues tu energía interior queda atrapada y esa energía vital que se mantiene atrapada en tu interior te limita. Hay que recordar que el pasado quedó atrás y al lograr hacer las paces con él y perdonar, contribuye a que pienses con objetividad, sueltes las cargas negativas que acompañan a las situaciones que te rodean, pues el drama solo acrecienta el sufrimiento. El amarse internamente contribuye con la creación de una autoestima alta y una actitud positiva, la cual colaborará para que te sientas mejor contigo mismo e influenciará tu comportamiento hacia los demás. (Machín & Gaborró, 2016)

> Pensar en ti no es egoísmo; pensar en ti es autoestima, autovaloración, es escucharte y respetarte, aceptándote como eres. No puedes dar lo que no tienes; entonces, si no tienes amor para ti, ¿cómo puedes dar amor a los demás?
>
> Autoestima significa ser feliz por ti misma, por ti mismo, y saber que puedes ser feliz con los demás si les aceptas como son.

> El verdadero egoísmo es querer que el otro haga lo que no quiere hacer, porque tú pien sas que es lo mejor. Forzar a otra persona a hacer lo que no desea, eso sí es ser egoísta, porque no la respetas y pretendes quitarle la libertad. Sin embargo, que tú hagas algo que sí quieres hacer, no impide a los demás hacer lo que ellos deseen.
>
> El egoísmo consiste en no aceptar a las personas como son. Pretender cambiar al otro y decirle: "tú te comportas mal, esto se hace como yo digo", es una conducta egoísta disfrazada de amor, basada en una interpretación subjetiva de lo que está mal, que deriva en una falta de aceptación del otro. Lo sabio sería decir: "¿qué necesito cambiar en mí para poder aceptarte?" (p. 17)

Para mantener la paz interior debes entrar a experimentar el perdón en tu vida, para así comprobar qué cambios le produce a tu vida estar en armonía y tener paz interna. Quienes tienen paz interior aprenden que, al experimentar soledad en sus vidas, les permite tener espacios de silencio y lo convierten en un deleite personal, pues a cada cosa que sucede, le ven la parte positiva. Hay elementos que son indispensables y que siempre tienen esas personas que mantienen una paz interior constante, ellos son: la tranquilidad del ánimo, la alegría y la ilusión. La tranquilidad del ánimo hace alusión a una vida austera, ajena a lujos, en compañía de personas buenas. Cuando de alegría e ilusión se trata, la ilusión hace referencia a nuestro sentir, es añadir un objetivo funcional que nos haga sentir satisfechos, fuertes y seguros. En cuanto a la alegría, se trata de un estado de ánimo favorecido por circunstancias exteriores que producen bienestar personal y una gran sonrisa.

La paz interior no surge cuando todo es perfecto en la vida, ya que siempre hay desafíos, problemas y dificultades que están allí, pues siempre hay cosas que no saldrán como quieras y te causan frustración, la mayor parte del tiempo estas circunstancias no podrás controlarlas, por lo cual no puedes hacer que tu paz interior dependa de cosas externas a ti, pues fuera nunca

será siempre perfecto. La paz interior surge dentro de uno mismo, proviene de la vida mental y emocional, pero eso no significa que para tener paz interior requieres tener en tu mente solo pensamientos positivos, ya que al igual que la vida exterior, dentro de cada persona hay pensamientos perniciosos, se experimentan emociones difíciles y se debe aprender a vivir con ello. Pues tener paz interior no quiere decir que nunca más sentirás ira, molestia, remordimiento, miedo, resentimiento, entre otras emociones negativas.

La paz interior no surge cuando esos sentimientos negativos en tu vida no están, más bien ella es algo que convive con los estados anímicos de tu interior, pero manejando las situaciones de una forma asertiva, donde aceptamos que la tristeza y el dolor forman parte de la vida y se aprende a vivir con perspectiva, lo que quiere decir que una situación que duele seguirá doliendo, pero no permitirás que te destruya, pues las aceptas y las transitas con entereza. Como ya indique el secreto de la paz interior no es dejar los pensamientos dañinos y emociones que te lastiman, sino tener la capacidad de vivir con esos estados interiores sin que te arrastren a la desesperación, no es fácil, pero, tampoco es imposible, debes reorientar tu mente y poner en el foco de atención las cosas que permiten a tu cuerpo crecer y vivir en el presente, pues los pensamientos son algo de tu pasado o posiblemente de tu futuro, hay que aprender de forma consciente a vivir en el presente.

Para encontrar el equilibrio emocional de tu vida, la clave es convertir tus funciones y procesos psicológicos positivos en hábitos, para cambiar la forma de ver y entender la vida, dejar de buscar las causas, de las cosas que te ocurren, en el exterior de ti mismo. La paz interior y libertad emocional pueden considerarse sinónimos, debemos siempre tener la libertad de actuar ante las demás personas sin olvidarnos de nosotros mismos. Es importante recordar que el ser humano es su propio carcelero y a la vez, es el encarcelado, somos nosotros los que tenemos que hacer las cosas diferentes para lograr cambios en la vida que se vive hoy. Debemos ser conscientes que hay que cuestionar la forma en que vemos y entendemos la vida, pues siempre hay un equilibrio entre dar y recibir (Bert Hellinger), ese equilibrio juega un papel importante y vital en las relaciones sanas, deja una sensación de plenitud y alegría a quien lo practica.

Capítulo VIII. Cuarta Variable. La Resiliencia

8.1 ¿Qué es la Resiliencia, la Resiliencia Emocional y las diferencias fundamentales?

Es la capacidad con que cuenta un individuo para poder superar las cosas traumáticas que se le presenten en la vida, es poder afrontar las adversidades que acontezcan en la vida con tu mejor cara y el mejor ánimo posible. Para (Arrabal Martín, 2018) "La resiliencia es la aceptación de que la vida sigue y de que, aunque no seamos la misma persona que éramos antes del suceso, podemos salir adelante con más herramientas para nuestra supervivencia emocional." Una persona debe tener la capacidad de superar lo que se presente y si bien es cierto, puede ser la pérdida del empleo o la muerte de un ser querido, la vivencia personal es distinta para cada quien, la disposición que tiene cada hombre o mujer para afrontar los problemas que se le presenten es distinta, como ejemplo, mencionaré (Arrabal Martín, 2018) "Podemos conocer a personas que sobreviven a un genocidio y viven para contarlo, mientras que otras deciden quitarse la vida porque han perdido sus trabajos. Esto no indica que una persona sea más débil que la otra."

(Bharwaney, 2018), define la resiliencia emocional como: "La capacidad de elegir continuamente los sentimientos, pensamientos y acciones que te ayudarán a obtener resultados y desempeñarte al máximo a nivel personal, grupal e institucional" (p. 18). Al utilizar estas palabras implica hacer uso de dos conceptos que se relacionan entre sí, la resiliencia y la inteligencia emocional y que son indispensables para poder crecer personalmente, manejar el estrés, mantener relaciones cordiales, lograr el bienestar y la felicidad. Para Goleman, la inteligencia emocional permite al individuo conocer y manejar las emociones propias y las emociones de las personas que lo rodean; en cuanto a la resiliencia ha sido asociada con nuevos parámetros de conducta que ayuda al individuo a superar los sucesos estresantes que se le presentan en su diario vivir. Una persona resiliente es una persona con optimismo y determinación de seguir adelante.

Cuando estamos frente a una situación difícil, hay que ser sabios y buscar la ayuda respectiva, ya que cada uno experimenta las cosas que le suceden de forma subjetiva, o sea desde el

sentimiento interno que viven las personas y las emociones que experimenta cuando suceden hechos determinados que les afecta de manera positiva o negativa. Un ser humano resiliente es aquel que puede adaptarse y manejar de manera objetiva y positiva las circunstancias que lo rodean, sin importar los riegos, los hechos estresantes, pues las personas construyen en cada situación conductas positivas, transforman las circunstancias y siempre salen fortalecidos y aprenden de cada hecho que les tocó vivir. La resiliencia tiene implícito el hecho de ser mejor persona, de vivir en paz, estar tranquilo al tomar una decisión acertada. Indicó (Batista & Ramos, 2019)

> Considero que ayudarles a los privados de libertad de los Centros Penitenciarios de Panamá, con la aplicación de la mediación, no solo será beneficioso para ellos cuando estén dentro de la cárcel, también para la sociedad cuando cada sancionado comience a salir, ya sea por el cumplimiento total de la pena…; pues cuando regrese a la comunidad, luego de haber practicado la mediación para resolver sus diferencias dentro de las cárceles, la mentalidad que traen es diferente, aprendieron a solucionar sus problemas dialogando, comprendieron que la violencia, las discusiones, las armas no son la única forma de arreglar un problema …, no obstante, conversando y llegando a acuerdos las diferencias existentes desaparecerían … (p. 295-296)

Procederé a explicar las diferencias fundamentales entre la resiliencia y la resiliencia emocional, según lo indicado por (Bharwaney, 2018). En primer lugar, la resiliencia emocional va más allá de la resiliencia, pues cuando hablamos de resiliencia, se hace referencia a la capacidad para afrontar los contratiempos y persistir frente a ellos, lo que a lo largo genera un bienestar emocional, te mantiene centrado en tus objetivos y da la flexibilidad para adoptarse a los cambios que ocurren en el entorno. La persona con resiliencia emocional trabaja su mente y se permite ver lo positivo a cada cosa de la vida. La resiliencia emocional no es algo aislado, es un conjunto de cosas, entre

ellas, aprender a estar presentes y prestar atención plena a los demás; tener gratitud y valorar lo recibido, esto da más felicidad y mantiene sano; desarrolla la compasión por las personas que te rodean; aprender a perdonar y crear amistades que te ayuden a crecer en el camino. (págs. 19-25)

En segundo lugar, indicó (Bharwaney, 2018), que la resiliencia emocional nos ayuda en los desafíos diarios, pues las emociones están presentes en cada momento, para recuperarnos de algo que sucedió. La resiliencia emocional se enfoca en que comprendamos el poder que tienen las emociones personales y las emociones de otros individuos para producirle un beneficio o un detrimento a tu vida diaria. Para alcanzar la resiliencia emocional se necesita desarrollar la parte espiritual, tener fe en la fuerza unificadora y dar la capacidad de entregarnos a las circunstancias, además colaborar con quien lo necesite. Lamentablemente no está en la programación mental del individuo ser feliz, pero si está programado para desconfiar y correr. Indicó (Bharwaney, 2018) "La resiliencia sin la emoción suele hacer acto de presencia durante momentos de presión extrema o crisis inesperadas". (p. 20)

En tercer lugar, señaló (Bharwaney, 2018), que "la resiliencia emocional nos ayuda a entender y dominar las emociones primarias" (p. 20). En este punto debemos entender las funciones básicas del cerebro, el lóbulo frontal encargado, entre otras cosas de convertir la información del entorno y tomar la decisión sobre qué hacer y permite diseñar un plan de acción pensando en abstracto (cerebro racional); es aquí donde entra el lóbulo temporal que permite la afectividad, dota de información emocional a lo que se percibe, da habilidades perceptivas y reconocimiento (cerebro emocional o sistema límbico). Importante he de indicar, que la resiliencia se enfoca en pensamientos, acciones y decisiones racionales; en este caso la resiliencia sin emoción se utiliza como herramienta para la eficacia individual. Los seres humanos actúan en gran medida en conformidad con las emociones diarias que se le presentan en su vida, y es la resiliencia emocional la que permite que controle la mente inconsciente y hace que actúe de forma asertiva.

Como cuarto punto, manifestó (Bharwaney, 2018), que “la resiliencia emocional es un deporte individual y grupal” (p. 21). El ser humano resiliente que no toma en cuenta sus emociones actúa de forma individual, destacando sus habilidades personales y es importante recordar que muchos conflictos nacen a razón de la pérdida de las conexiones emocionales entre los individuos, pues somos seres racionales y emocionales, y si se pierde la conexión grupal con los otros integrantes del equipo, se dejan de lado las soluciones a cualquier conflicto que se presente. El actuar asertivamente implica tus relaciones personales, también las relaciones que tengas con los demás. Ser resiliente te permite convertir a las personas que te rodean en un equipo, aumentar la autoestima, influir sobre las demás personas con una actitud positiva, manejar bien las críticas y tener consciencia de tus fortalezas y de las fortalezas de los miembros del equipo.

8.2 Nacemos resilientes o aprendemos a serlo.

Varios son los psicólogos que consideran que la resiliencia evoluciona de forma natural, manifestando que es posible fortalecerla al pasar el tiempo y según las acciones que tomemos en la vida; pero no se deja claramente establecido si las personas nacen o se hacen resilientes, lo que sí queda claro es que se puede aprender a serlo. Desde pequeños los padres y las madres tienen la obligación de motivar a sus hijos a enfrentar nuevos retos, mostrarles que cuando caen hay que aprender a levantarse, enseñarles que no está mal equivocarse, que lo malo es no querer volver a intentarlo. Para aprender es necesario enfrentar riesgos y buscar las estrategias para encarar los problemas y seguir adelante, recordando que una técnica infalible siempre será comunicarse sinceramente y escuchar lo que los demás quieran decir. Desde pequeños hay que enseñar a los niños a manejar sus emociones y, como aprenden por imitación, hay que ser el ejemplo que seguir. Indicó (Madariaga Orbea, 2014)

> Por esta razón, el pilar fundamental de la resiliencia infantil son los contextos de buenos tratos ofrecidos por los adultos a las crías humanas. Como explicaremos, estos no solo permiten el desarrollo sano de la mente; es decir, lo que hemos llamado la resiliencia

> primaria. También la reparación y la recreación de la mente, cuando los niños o niñas han sido afectados por relaciones interpersonales de malos tratos, dando origen a lo que nombramos resiliencia secundaria. (p. 163)

Por mi parte considero que, si bien muchas personas nacen más resilientes que otros, ya sea por su buen carácter o su actitud positiva, eso no quiere decir que ese grupo que le hizo falta más resiliencia no pueda variar su actitud. Tanto la resiliencia como la autoestima se desarrollan, se pueden ir trabajando siempre tomando en cuenta dos pasos, en primer lugar, debes reconocer tus valores; en segundo lugar, debes contemplar tus limitaciones, pues cuando conoces tus limitaciones, puedes comenzar a trabajar en ellas y una buena forma de superarlas es practicar la risa, porque el cerebro comienza a fluir, dar la vuelta y buscar otras salidas, por supuesto, que sacará beneficio de lo que tiene a su favor. Para (Abarca Hernández, 2016) "La risa es una emoción positiva, cuyo disfrute es proporcional al orgasmo y a otras sensaciones muy placenteras del organismo." (p. 171)

Hay que desarrollar la capacidad de toma de decisiones, de discernir y de pedir ayuda. Uno de los momentos en que se puede trabajar la resiliencia es el aquí y el ahora; es decir, que tienes que manejar las cosas malas, los problemas o contratiempos que se te presenten en el momento, porque en el futuro o el pasado no se puede cambiar la realidad de lo que vives, debes ser proactivo, salir y buscar las alternativas a la situación, se habla de ser responsable de lo que necesitas. La resiliencia es la capacidad de asumir con flexibilidad situaciones límites (como la muerte de un ser querido) y sobreponerse a ellas. Cuando se habla de flexibilidad estamos haciendo relación a la flexibilidad mental, cuando se logra aprender de la caída y al estar tirado en el suelo se aprende todo lo necesario, se mira hacia arriba y ves la luz que te dice hay que levantarte y buscar qué te hizo caer, para que no vuelva a suceder, es allí donde puedes decir que aprendiste. Indicaron (Boyatzis, Smith, & Van, 2020)

> En vez de resolver los problemas inmediatos y de ayudar a la consecución de objetivos preestablecidos o ciertos estándares sociales, la clave está en descubrir las esperanzas y los sueños de cada uno, porque ello nos permite desbloquear las emociones positivas y la motivación intrínseca —fomentando que el cambio sea más genuino y duradero—. (págs. 14-15)

El pensamiento crítico es fundamental y te permite analizar los pros y los contras que se te presentan de forma objetiva, luego tomar la decisión si es lo que a ti te conviene. Las decisiones no te permiten quedarte en el mismo punto, siempre que desarrolles el pensamiento crítico y la capacidad de discernimiento fomentando la seguridad personal y cuando tomas decisiones se obliga a actuar, a accionar tanto física como emocionalmente. Una persona resiliente se da cuenta que lo importante en la vida es el proceso que vive, el valor de las personas que lo rodean y le ayudan a lograr los objetivos que se tiene. Todo ser humano tiene que aprehender de la crisis, que cuando cae se hace una introspección y para saber qué está haciendo, y si debe variar la capacidad que tenga de evolucionar.

Una persona resiliente es como una esponja que se llena de agua, aprieta y se vacía y siempre vuelve a su posición original, lo importante de la resiliencia es que siempre mantengas tu esencia. El día a día te pone obstáculos de todos los tamaños, tienes pendientes y proyectos por ejecutar, pues la mente en muchas ocasiones te sabotea y solo te permite ver los problemas; pero no te permite ver las soluciones que hay ante cada situación. Cada situación es una oportunidad de transformación y de reinvención, tal como lo indicaba Buda “el dolor es inevitable, pero el sufrimiento es opcional”, el sufrimiento te convierte en víctimas, manteniéndote en el pasado, siempre hay que romper paradigmas, dejar las cosas en el pasado, hay que aprender a desaprender, centrándose en el hoy y el ahora. Señaló (Nhat Hanh, 2013)

> Mal podremos disfrutar de la vida si perdemos el tiempo y la energía preocupándonos por lo que sucedió ayer o lo que sucederá mañana. Si tenemos miedo, no nos daremos cuenta del milagro que supone estar vivos y de que podemos ser felices ahora mismo. (p. 44)

8.3 Claves para ser resiliente.

Hay muchos puntos que debe tener una persona para ser considerada como alguien resiliente, y dentro de ellos está la fuerza psicológica que tiene una persona para hacer frente a cualquier adversidad que se le presente en su vida. Un individuo resiliente es quien tiene fuerza reservada para utilizarla en tiempo de dificultad y no permitirse a sí mismo dejarse caer ante cualquier adversidad que se presente en la vida. Las personas resilientes utilizan sus fortalezas para enfrentar lo que ocurre, también para recuperarse de los inconvenientes o desafíos que surjan en su vida y reconstruyen la misma después de cualquier catástrofe, porque en todo momento mantienen su mente positiva ante cualquier cosa que se les presente. Los puntos focales que debe tener alguien resiliente son:

8.3.1 Autocontrol.

La primera clave de ser resiliente es tener autocontrol, lo que conlleva el aprender a conocerse, conocer sus emociones y valorarse de manera realista. Se le conoce como autocontrol a la capacidad innata que posee el individuo de tener dominio sobre sí mismo, pudiendo controlar la forma en la cual piensa y de igual manera, la forma en la que actúa. Cuando de autocontrol se habla, se hace referencia a las personas que cuidan lo que dirán o lo que harán, son cautelosas para evitar desencadenar reacciones negativas que le afecten personalmente o puedan afectar a las personas que se encuentran a su alrededor. En cuanto a conocerse Rubín de Celis señaló que "El poder expresar hasta un defecto utilizando recursos que tengan valor y/o humor mejorarán nuestro propio autoconcepto".

Recordando en todo momento que las limitaciones del ser humano son consecuencias de sus propios pensamientos, es por ello, que nuestros pensamientos deben ser positivos y creer en que podemos hacer cualquier cosa. Hay que ser conscientes que conocerse uno mismo es un arma infalible que permite estar claros en nuestros límites, saber las habilidades y destrezas con la que llegamos al mundo, también aquellas que desarrollamos con el tiempo, además saber el 100% de las capacidades o cualidades que se tienen y hacerse responsable de sí mismo. Entre las cualidades positivas que definen a una persona tenemos: la creatividad, adaptabilidad, amabilidad, bondad, entre otras. Toda cualidad es cultivable con el tiempo, hasta convertirla en una conducta regular de vida. Indicó (Curuchelar, 2017)

> La capacidad del individuo para hacer las cosas bien pese a las circunstancias adversas. Esto implica una capacidad de resistencia y una facultad de construcción positiva. Así, la resiliencia implica dos componentes: la resistencia frente a la destrucción, esto es, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión, por otra parte, la capacidad para una construcción positiva pese a circunstancias difíciles. (p. 28)

8.3.2 Confianza.

La segunda clave para ser resiliente es tener confianza y cuando hablamos de confianza debemos indicar que hablamos de la autoconfianza y la confianza en las demás personas. En cuanto a la autoconfianza, está vinculada con la autoestima de la persona, mientras más seguro te sientes de tu forma de actuar, creer, pensar, serás una persona con mayor seguridad, que no le afecte la depresión, menos estresada, serás más atractiva hacia quienes te rodean, serás una persona mucho más feliz. La confianza que tengas en ti permite que te recuperes de cualquier situación que se presente en tu vida de manera rápida, sabrás como afrontar las críticas que te hagan, sin sentirte mal por el comentario vertido, pues cuando una crítica afecta, quiere decir que no estamos seguros de que, lo que dijeron de nosotros sea verdad o no. Para (Radwan, 2014)

> Tu confianza en tus rasgos personales viene de conocerte bien a ti mismo, hasta tal punto que no les crees a las personas que te digan otra cosa.
>
> Personas seguras de sí misma no son aquellas que nunca son criticadas o rechazadas, sino quienes no toman en cuenta esos rechazos y los consideran nada, mientras que una persona que carece de confianza se obsesionaría con cualquier cosa que se dice de él o ella, una persona segura de sí misma simplemente se reirá y alejará. (p. 11)

La autoconfianza no depende de factores externos, porque no se considera creíble, pues al momento de perder eso que te dio la confianza, la misma desaparecerá, por ejemplo, aquellas personas que se sienten más seguros por tener un automóvil específico y por andar vestido de marcas finas, qué puede pasar cuando pierden esas cosas, cómo se sentirán, afectará esto la forma en que se comportan. La autoconfianza se puede presentar en cualquier momento de la vida, sin importar edad, rango social o escolaridad. Cuando tenemos confianza en nosotros, generamos pensamientos positivos sobre quiénes somos y cómo nos sentimos, poder enfrentar situaciones difíciles con seguridad en uno mismo, sin permitirse recaer.

En cuanto a la confianza en las demás personas, debo indicar que este vínculo ayuda a que las relaciones con otros seres vivos sean más duraderas y sanas; sin embargo, vivimos en un mundo donde se enseña que para sobrevivir debemos ser un tanto desconfiados, por lo que hablar de confianza parece contradictorio a la realidad. Pero tenemos que ser conscientes de que la desconfianza hacia las personas restringe su desarrollo, es un juego en el que todos pierden, pues la norma es desconfianza en todo lo que te rodea y esto hace que seas reservado, te alejes de las personas para que no puedan hacerte daño, y cierto es que cada vez debemos tener más cuidado de muestra seguridad, pero no a expensas del sentimiento de tranquilidad que tienes derecho a experimentar.

Para poder que se genere la confianza se requiere un compromiso y esfuerzo de todas las personas que deseen estar dentro de ese vínculo de confianza, todos tienen que ceder para que los lazos crezcan. Pues, de lo contrario, las relaciones se pueden volver tóxicas y peligrosas. Cualquier tipo de relación, ya sea amistad, pareja, familiar, laboral necesitan de la confianza para perdurar, ser abiertos y poder compartir experiencias, conocimientos, comprometerse con los objetivos que hayan establecido en grupo, cuando surja cualquier tipo de problema, estar allí, involucrarse, buscar soluciones. Indicó (Gasalla & Navarro, 2015, pág. 11) "Ante la realidad que vivimos, confiar es lo opuesto a aquello que el sentido común aconseja hacer, es nadar a contracorriente. Pero, por increíble que pueda parecer, justamente nadando contracorriente podemos llegar más rápido y con menos esfuerzo a nuestro objetivo".

8.3.3 Autoestima.

En este punto se trata de tener una imagen positiva de uno mismo, tal como lo indiqué con anterioridad, tener pensamientos positivos y mantener buen humor es fundamental para la buena actitud. Rubín de Celis recomendó afrontar la adversidad con humor e indicó que "La risa es fundamental para enfocar con positivismo la vida". La autoestima es el aprecio o la consideración que tenemos de nosotros mismos. Cuando no nos valoramos, no creemos en nosotros, tenemos inseguridades, falta de motivación, podemos sentirnos mal, porque queremos ser otra persona y pensamos siempre en que, si fuéramos, si tuviéramos; pero la verdad es que no estamos bien, porque tienes que ser feliz contigo, debes quererte, respetarte y valorar todo lo que eres y lo que haces bien. Tener confianza no significa que al llegar a un lugar seas el mejor, no debes compararte con nadie, cuando ya eres suficiente para ti, no para otro, allí está esa confianza que necesitas. Según (Pépin, 2019)

> Poco a poco, el niño irá ganando confianza gracias a los vínculos establecidos con los demás, gracias a los cuidados que le son prodigados, gracias a la atención de la que es objeto y al incondicional amor que recibe. El niño pequeño siente que ese amor no está

> supeditado a lo que emprende o consigue: es querido por lo que es, no por lo que lleva a cabo. (p. 13)

Tienes que estar consiente que no eres víctima, eres responsable de tu vida y de tu destino ser consciente que eres el personaje principal en tu película, defiende lo que eres y lo que tienes, aprende a valorar los elogios que te dan las otras personas, ser humilde, hoy en día debes ser consiente de a qué le haces caso en las redes sociales, de las personas a las que siguen, porque lo que muestran no siempre es realidad, hay que tener el criterio para analizar la situación que te hace bien y que te hace mal y hacer lo que te permite avanzar. Vive el presente, trabaja para ser mejor, pero sin ser obsesivo, mejora aquello que vas a poder cambiar, acepta lo que no puedes cambiar. La buena autoestima se encuentra ligada a la compasión, que es la capacidad de empatizar con el dolor de otra persona, de sentir su dolor y estar dispuesto a ayudar, a hacer que esa persona sufra menos y nos lleva a aceptarnos como somos.

Debemos ser responsables, autoanalizarnos y asumir lo que tenemos que cambiar, es fundamental no victimizarse, ni resignarse por ser como somos, sino hacer lo necesario para variar las cosas que no están bien. Recuérdate que te mereces una vida extraordinaria y que lo vales totalmente. Si eres responsable de tu vida, usa técnicas que te ayudaran a dejar atrás los bajones que tienes. Sé siempre asertivo, la asertividad es el derecho que tenemos de expresar nuestros gustos, pensamientos, sentimientos y tener la capacidad de decir no, sin importar lo que los demás piensen, sin tener temor al qué dirán, dejando atrás las personas negativas y criticonas. Quien es inseguro y critica a los demás, quita a tu vida energía. Vivir con un buen propósito, saber hacia dónde va nuestra vida, tener metas, fijarnos propósitos y saber dónde queremos llegar. Según (Cruz, 2019)

> Ser asertivo no es una garantía de ningún resultado que quieras lograr. Sin embargo, al actuar con firmeza sí tenderás a obtener una respuesta positiva de los demás. Debido a que, la asertividad se trata de poder expresarte de una manera que respete no solo tus

> necesidades, también debes respetar las necesidades de los demás, a veces sí podrás conseguir lo que quieres, mientras que en otras ocasiones esto no será posible. (p. 18)

Vivir de forma íntegra, ser ejemplo ante los demás, no juzgar, no etiquetar, todo esto nos ayuda a ser mejores personas y estar seguros de nosotros mismos. Según (Bharwaney, 2018) "La autoestima es un aspecto básico tanto de tus acciones como de tu forma de actuar", las personas con una buena autoestima actúan de la mejor manera que conocen, cambiando la perspectiva mental con la finalidad de maximizar la felicidad en cualquier comportamiento que presentes de tu vida diaria. Cuando tienes una actitud mental positiva y buena autoestima, te sentirás más satisfecho en tu plano físico, mental, laboral y financiero. El cambio de la perspectiva apoya a un cambio de hábitos, cuando practicas la gratitud en tu vida diaria, esto permite que seas más feliz y te encuentres mayormente satisfecho con lo que tienes.

8.3.4 Flexibilidad y el Equilibrio afectivo.

Cuando de flexibilidad en el carácter se hace alusión, se puede decir que es aquella que consistente en descartar la perfección de tu vida con la finalidad de no cargar estrés y tensión, porque algo que tuvieses planificado, no pasó tal como querías. Contar con la aptitud de ser flexible emocionalmente, es primordial a la hora de relacionarnos con otras personas y con nosotros mismos, dejando siempre fluir nuestras emociones y consentir los cambios que se te presenten, ser flexibles permite que estemos emocionalmente acoplados con los sucesos que se presentan, hacer los cambios necesarios para que las cosas salgan lo más cerca de lo planeado, manteniendo una conducta asertiva ante los demás. Para (Bharwaney, 2018) "El autocontrol significa permanecer interiormente tranquilos y en control para que podamos manifestar calma y acción mesurada en el exterior, o restringir nuestras reacciones instintivas". (p. 59)

La última cualidad que consideré necesario mencionar, en cuanto a una persona resiliente, según mi criterio, es el equilibrio afectivo o emocional. Las emociones son sustancias químicas (moléculas, hormonas y neuropéptidos) que nuestro cuerpo produce y al ser liberados viajan y

mandan un mensaje, por lo que debo decir que las emociones son más que las cosas que sientes, son conductores principales de tu sistema biológico que orquestan el equilibrio de tu organismo. Hay cosas que podemos hacer para que nuestro cuerpo libere moléculas asociadas con el bienestar, como lo son: el deporte, practicar la terapia de risas, masajes relajadores, escuchar piezas musicales relajantes, caminatas por parajes naturales para permitirte conexión con la tierra, todo esto ayuda a relajarse, en especial la meditación.

El secreto del equilibrio emocional es mantener una armonía entre el ser y el hacer, no siempre podemos centrar tiempo solo para hacer cosas y no dedicarnos tiempo, eso provoca desequilibrio interno en nuestro ser, por lo que debes adoptar hábitos que te permitirán bienestar emocional, entre estos, dedícate unos 20 minutos diarios para que hagas algo que te gusta, practica la gratitud, siempre es bueno ser agradecido, dedícate tiempo durante el día para liberar pensamientos y emociones estancadas, cuida tu cuerpo, y siempre disfruta la vida; ríe, estamos en esta vida para disfrutar y ser feliz. El equilibrio emocional es mantener respuestas emocionales adecuadas hacia el entorno que lo rodea; cuando un sujeto se encuentra ante una situación estresante ante la cual debe reaccionar, lo hace de manera positiva evadiendo el estrés y manteniendo una vida pacífica, actuando de forma asertiva ante las cosas que le surjan.

Para mantenernos equilibrados requerimos aceptar quienes somos y las cosas materiales, pues esto colabora a mantener una sanidad mental que nace cuando se puede mantener el equilibrio entre lo que se desea y la realidad en la que vivimos, no quiere decir que tenemos que limitar nuestros sueños, simplemente es ser conscientes que, para que las cosas cambien debemos comenzar por trabajar en nosotros mismos y así cambiada nuestra mente, podemos cambiar nuestro ser. Hay herramientas que pueden hacer que te sientas equilibrado en la vida, entre ellas está, identificar, expresar y gestionar nuestras emociones; afrontar los desafíos de la vida, no posponer las cosas, pues es indispensable afrontarlas, esto ayuda a ganar confianza en ti mismo; la forma como piensas está estrechamente relacionado con lo que sientes, por lo que hay que trabajar con nuestra mente; los hábitos son necesarios para tu bienestar, espacios de relajación, descanso, autocuidado, disfrute y el placer, te ayudarán a estar emocionalmente equilibrado.

8.3.5 Inteligencia emocional.

Las emociones son intrínsecas al comportamiento del ser humano y tener un buen control de ella ayuda a mantener tu cerebro regulado y poder actuar de la mejor manera posible, tomando en cuenta que, pese a las carencias emocionales del ser humano, este puede regular sus emociones. Una de las primeras habilidades que te permite desarrollar la resiliencia, es poder manejar las emociones, pues cuando estamos frente a una situación donde nos encontramos expuestos y vulnerables, se desencadenan innumerables emociones como: miedo, impotencia, inseguridad, ansiedad, rabia, temor y cada una de estas emociones, sino son debidamente manejadas pueden causar reacciones adversas como: desconectarse, aislarse, estar inseguro, con miedo, deprimido, todo esto puede tener consecuencias negativas en la vida del ser humano, por lo cual, hay que aprender a controlarlas.

Es importante estar consciente que cualquier emoción, ya sea positiva como negativa, le manda información al cerebro, por lo cual todas aportan conocimiento que permite a nuestro cerebro tomar acciones, como ejemplo, tenemos la sensación del asco, lo cual ayuda a que no ingiramos alimentos dañados, de igual forma, la emoción del miedo, el cual hace que el cuerpo reacciones y se aleje del peligro; ambas son consideradas emociones desagradables; sin embargo, son realmente útiles y necesarias para la vida del ser humano. Hay dos formar de gestionar las emociones y las dos no son correctas, una es la reacción o pautas habituales que se hacen de manera inconsciente, y la otra es la respuesta, la cual permite al ser humano ser capaz de gestionar las emociones y esta se lleva a cabo de forma consciente. Hay que gestionar evitando las reacciones y generando respuestas conscientes.

Cabe indicar, que hay que actuar con inteligencia ante cualquier problema que se te presente y no permitirte ser esclavos de las emociones, siempre gestionarlas de manera consciente e inteligente. Al saber gestionar las emociones de forma adecuada, no se debe permitir que una emoción negativa dure más de una hora en nuestras vidas y como tiempo máximo para gestionarla, veinticuatro horas, pues si no se gestiona dentro del tiempo indicado puede causar

crecimiento de la irritabilidad y ante una situación cotidiana, se podría reaccionar desproporcionadamente. No quiere decir que gestionar las emociones es apartarlas u olvidarlas, más bien es aceptar la realidad de lo que no se puede cambiar, cambiar lo que se puede y tener la inteligencia de discernir entre una cosa y la otra.

Es importante indicar que nuestro cerebro programa las emociones que se sienten diariamente, por lo que hay que estar conscientes que tu felicidad o tu tristeza no dependen de circunstancias ajenas de tu cuerpo, la interpretación de los hechos determina las emociones que manejas. Hay que utilizar el cerebro, pues lo que sucede en tu mente se verá reflejado en tu interior, he aquí la importancia de ser una persona positiva. Para adentrarnos en la psicología positiva hay tres factores que hay que considerar y trabajar: primero las creencias que tenemos instaladas en nuestro pensamiento, en segundo lugar, tenemos la visualización de lo que queremos y el tercer factor, es buscar nuevas experiencias. Todos estos puntos coadyuban con mantener a la persona segura de sí misma, conocer el medio ambiente en el cual se maneja y salir adelante superando cualquier circunstancia.

Lo que decimos tiene la capacidad de modificar tu cerebro, por lo cual es bueno verbalizar cosas positivas. Todo ser humano tiene que visualizar el propósito de su vida y de esa forma podrá lograrlo. Nunca se puede olvidar que, lo que suceda en tu cerebro, programará tus emociones y al tener pensamientos positivos y accionar dando los pasos necesarios para conseguir lo que se quiere, eso te ayuda a moverte, visualizarte y conseguir lo que tu mente desea. Siempre hay que tener una dirección, una meta y establecer el tiempo límite para cumplirla, no se debe permitir al viento que nos lleve donde quiere, tenemos que saber qué queremos y estar positivo de poder conseguirlo. La actitud en la vida es fundamental para ser feliz, ser una persona bondadosa, sana, amigable, perseverante y alegres, no permitir jamás que lo negativo te aleje de una vida tranquila, relajada y dispuesta a luchar por lo que quieres.

8.4 Situar las causas del problema.

Cuando se presente algún problema personal, familiar, económico o de cualquier otro tipo, es importante estar claro de cuál es el problema que se presenta, sus causas inmediatas y cómo podemos solucionarlo, disminuyendo sus consecuencias y mitigando la preocupación que causa. Buscar la mejor solución para los problemas que se presenten diariamente, colaborar para que sintamos que pasan cosas buenas, que nos hacemos más fuertes, por lo que es fundamental tener presente que cada situación que ocurra y la forma en la que actuamos, da información sobre nosotros. Es aquí cuando entra la resiliencia que es la combinación de la resistencia con la flexibilidad, y los seres humanos ante una adversidad la gran mayoría resisten ante los problemas que se les presenten y al pasar el tiempo se retorna al estado anterior de satisfacción ante la vida, pero todo tiene un proceso.

8.4.1 Introspección

Cuando se habla de introspección es lo que entendemos como la capacidad que tiene el ser humano de observar, analizar y reflexionar sobre lo que piensa, lo que siente, como actúa y la forma en que toma sus decisiones; no es más que entender nuestro interior y su objetivo principal es conocernos, tomar mejores decisiones y saber si estamos en control de nuestra vida. Es importantes saber quiénes somos, qué nos gusta, qué es lo que nos interesa y en qué somos buenos; teniendo ese conocimiento, tomamos decisiones más acertadas, las cuales deben ser confiables y adecuadas para cada persona de forma individual. Los procesos de introspección son variados y van a depender de cada persona, pues debe saber cómo se siete, cuáles son sus problemas, las heridas que puede tener para así considerar las soluciones adecuadas a cada circunstancia que se presente en la vida.

La introspección es importante, porque permite que observemos la manera que tenemos de ver las cosas y de pensar, ya que esta afecta continuamente la realidad en la cual vivimos. La mente se está encargando de poner una película de la realidad y cuando no tenemos el conocimiento de quiénes somos, podemos dar paso a nuestras emociones y lo que en muchas ocasiones hace

que nuestro proceder no sea el correcto o el más adecuado, pues cuando actuamos bajo emociones positivas se genera estado de expansión y creatividad, pero cuando se actúa bajo emociones desagradables en muchas ocasiones somos impulsivos y no meditamos nuestro comportamiento, lo que puede llevarnos a hacer o decir cosas de lo cual arrepentirnos después. Para (Brinkmann, 2020, pág. 141)

> Si queremos vivir moralmente, es crucial que reflexionemos sobre nuestro propio pasado. Mark Twain, dijo: que tener la conciencia tranquila es señal de mala memoria. Reconocer nuestros errores del pasado (y pensar en ellos, pero sin dejar que nos atormenten ni nos resulten dolorosos) nos ayuda a actuar correctamente. (p. 141)

8.4.2 Adaptación.

Vivimos en un proceso de cambio continuo, pero el ser humano no se adapta a esos cambios de forma inmediata, porque dejamos que el miedo a que las cosas no sean como se tenía planificado nos invada. Tenemos planes y en el momento que se muestran ante nosotros de forma diferente hace que el ser humano se sienta frustrado. Para adaptarse al cambio el primer punto es aceptarlo, pues no depende de nosotros, se debe cambiar la actitud ante el cambio, ya que elegir la actitud incorrecta será más difícil de superar. Hay que reconocer que todo cambio siempre trae consigo algo bueno, lo importante es saber buscar y encontrar ese punto de inflexión que te permitirá crecer y evolucionar, sin importar si el cambio es positivo o negativo, lo importante es crecer y madurar. Se deben aprovechar los cambios para sacar la mejor versión que puedas de ti mismo. Indicaron (Lippman, 2015)

> Las habilidades para la vida han sido definidas como el conjunto de capacidades que nos permiten gestionar adecuadamente las oportunidades y desafíos que se nos presentan cada día, ya sea en la escuela, el trabajo o en nuestra vida personal. También se definen

> como “un amplio conjunto de habilidades, competencias, conductas, actitudes y cualidades personales que permiten a las personas navegar eficazmente por su entorno, trabajar bien con otros, tener un desempeño adecuado y alcanzar sus metas u objetivos. Estas habilidades son relevantes y complementarias a otras, como las técnicas o las académicas.” (p. 222)

8.4.3 Aceptación.

Es necesario para poder cambiar las cosas con las cuales no estamos en completo acuerdo y poder variarla a nuestro parecer, que aceptemos los pensamientos, los sentimientos que hemos tenido ya sean positivos o negativos y así entrar en acción para poder variar la situación. En este punto entra en contexto nuevamente los valores del ser humano, lo que no quiere decir que por tener un estándar alto de valores no habrá dificultades, lo que si es cierto es que tendremos una vida con mayor significado. La aceptación implica abrirse a la experiencia, hacerle espacio, dejar de luchar en contra de ella, verificar la emoción y estar dispuesto a experimentar con ella, hacerle espacio, pues el crecimiento interno comienza cuando comenzamos a aceptar nuestras debilidades y las convertimos en nuestras fortalezas. Indicó (Dr. Cloud, 2008)

> Orientarse y comprender de manera intelectual que la vida se trata de problemas, es una cosa. Estar equipado para enfrentarlos y resolverlos, es otra.
>
> Se trata de una realidad que exige un mecanismo maduro, un mecanismo muy completo para hacerlo bien. Solo el mecanismo del carácter puede enfrentar las demandas de la realidad negativa y transformarlas en cosas beneficiosas.

La aceptación contraria a lo que muchos piensan expresa fortaleza personal, expresa la flexibilidad y la capacidad que posee el ser humano para adaptarse a la realidad que en ninguna

circunstancia puede cambiar. Aceptar la realidad es una decisión activa que toma la persona cuando comprende que no puede cambiar lo que tiene en frente, el poder adaptarse a la realidad mejora el bienestar emocional de quien la enfrenta, cuando se es capaz de aceptar la adversidad logramos aprender de ella, mejorando nuestro carácter, convirtiéndose en mejor persona, haciendo una trasformación completa del ser convirtiéndose en un ser resiliente y con una capacidad enorme para regular sus emociones, el hecho de aceptar la realidad no significa no hacer nada y ser una persona resignada, muy por el contrario, aceptar el dolor, pero estar dispuesto a superarlo y mejorar.

8.4.4 Optimismo.

Se realizan estudios sobre personas que tienen una actitud positiva y se descubre que la actitud ayuda a ser feliz, a ser exitoso y mantenerse sano. El optimismo es una actitud mental, relacionado con la forma en que una persona ve las cosas y la forma en que piensa e interpreta lo que ocurre a su alrededor. Manteniendo una actitud positiva y optimista permite que veamos los problemas como situaciones temporales que pueden ser superadas, lo cual te permite prevenir el estrés, te ayuda a adaptarte a las situaciones que suceden y mantiene sus metas vivas, las cuales ayudan a motivarte para conseguir lo que se requiere. Hay personas que nacen optimistas, pero es bueno saber que, también se aprende a serlo. Además, estar consciente que todo ser humano tiene actitudes optimistas y pesimistas en su vida, y que ambas son buenas estando controladas. Indicó (Naranjo Pereira M. L., 2010)

> Existen dos formas de adquirir actitudes, una es de modo directo, cuando la persona lo hace mediante su propia experiencia, lo cual le produce satisfacción y significado. La otra es de modo indirecto, cuando la persona adquiere la actitud por medio de la identificación con otras a las que respeta y admira, quienes se convierten en modelos auténticos. (p. 34)

Se puede practicar el optimismo y con su práctica hacer que las cosas vayan de la mejor manera posible y las formas en que puede ser practicado para cambiar la actitud negativa que tenga la persona realizando los siguientes ejercicios: 1) practicar la gratitud diariamente, pues el hecho de mantenerse agradeciendo, aumenta en las personas la felicidad, el bienestar, mejora el sueño y disminuye la aparición de enfermedades; 2) concentrarse en lo bueno, siempre verificando las cosas que te hayan salido bien; 3) mantenerse con miras al futuro, teniendo metas y planes por cumplir, que te hagan movilizarte con la finalidad de conseguir los objetivos que has planificado, ponerte en marcha con objetivos claros, concisos, y mantener la actitud para conseguirlos.

El optimismo colabora con las personas para que se adapten a las circunstancias del medio, a los cambios que puede sufrir sus emociones y la forma en la cual aprende a gestionarlas. El optimismo no se deja vencer fácilmente, tal como lo indicó (García-Alandete, 2011) "el optimista no se deja vencer por las situaciones, no interpreta los inconvenientes y las dificultades como necesidades insalvables, no evalúa las exigencias como insuficiencias personales, no considera definitivas las derrotas, ni los errores o límites como fracasos personales" (p. 37). Quien tiene miras en su futuro, es una persona con esperanzas, con fe, confianza y seguridad; por lo tanto, es una persona feliz, pero no solamente felicidad en instantes, sino como dijo (García-Alandete, 2011) "la felicidad es consecuencia de una vida que se va logrando en sus realizaciones cotidianas, cuando a estas se les descubre el sentido que encierran." (p. 40)

8.4.5 Alimentar las Relaciones Personales.

Para todo ser humano es fundamental, en su desarrollo desde temprana edad, mantener relaciones saludables, desarrollar interacciones recíprocas con otros individuos, ya que mediante ellas se logra obtener habilidades sociales que favorecen la adaptación del individuo al entorno que lo rodea, pues la falta de estas habilidades podría ser causa de aislamiento social y el rechazo de los individuos que te rodean. Para mantener buenas habilidades interpersonales es indispensable practicar una buena comunicación, tener habilidades para resolver conflictos de

forma pacífica, saber escuchar a los otros, actuar de manera asertiva, entre otras habilidades que permitan que el ser humano actúe de forma autentica.

El ser humano es un animal social, no hay evidencia que demuestre que puede lograr un desarrollo integral sin la convivencia con otros individuos, pues para la vida en sociedad se requiere la interacción de los seres humanos. Sin las interacciones sociales no habría el comercio, la reproducción, no existiera la cultura. Las relaciones interpersonales son un eje para una vida saludable y armoniosa. Cuando de comunicación se habla no se hace solo referencia a la comunicación mediante el lenguaje, sino que se debe recordar que la mayor parte de la comunicación es no verbal, por ejemplo, cuando estás hablando sobre un tema específico con un conocido y este no emite comentario, pero al escucharte frunce el entrecejo, la mayor parte de los emisores tomarán ese gesto como molestia o enejo. Manifestó (Caballero, 2020)

> El lenguaje no es únicamente lo que sale de nuestra boca o lo que está contenido en los diccionarios, es el conjunto de información verbal y no verbal que usamos para intercambiar información. Actualmente, se cree que más del 70% de la información que intercambiamos los seres humanos entre nosotros es no verbal y es transmitida por la corporalidad. (p. 213)

8.4.6 Efectuar cambios.

Sabido es que solo mencionar la palabra “efectuar cambios en tu vida”, logra generar inseguridad, porque hacer cambios empujan a abandonar la seguridad con la que nos sentíamos seguros, cambiar algo que hacías habitualmente hace que te salgas de tu zona de confort, donde estabas seguro y lo más probable te sentías muy cómodo. Todo cambio de hábito, de pensamiento, de actitud, hace que el cerebro se sienta inestable y genera lo que conocemos como la resistencia al cambio, pues sin importar si es cambio positivo o es un cambio negativo, siempre genera incertidumbre y la sensación de saltando al vacío. Sin embargo, es fundamental poner en una balanza la importancia de realizar cambios en tu vida, para tener un futuro más cómodo, para convertirte en una mejor persona, para aprender y para cambiar. Indicó (Cloud, 2012)

> La vida se compone de ciclos y etapas. Nada es eterno. Incluso, la ceremonia litúrgica del matrimonio, un compromiso para toda la vida reconoce el fin desde el primer día: "Hasta que la muerte nos separe". Los ciclos y las etapas de la vida se encuentran en la naturaleza misma de las cosas. Cuando aceptamos esto como una verdad fundamental, podemos alinear nuestras acciones con nuestros sentimientos, nuestras creencias con nuestras conductas, para así aceptar las cosas como son, aun cuando mueren. (p. 59)

En este capítulo, me encuentro reflexionando sobre la importancia de la resiliencia en la vida del ser humano y es fundamental luego de lo expresado, poder efectuar cambios positivos en tu vida, cambios que te generen mayor confianza, más asertividad, te convierten en alguien optimista, amable, alegre, lleno de bondad, estar dispuesto a cooperar y ayudar a todo aquel que necesita una mano para salir adelante. Y aquí entro, nuevamente, a la importancia de los valores y de los principios en el ser humano, pues no es lo mismo una persona educada académicamente y una persona con valores que terminó su educación académica. Hoy en día, tristemente, se debe indicar que por la velocidad en la que vivimos, las personas dejan de lado palabras simples y significativas como lo son: por favor y muchas gracias.

Para que haya cambios radicales en nuestras vidas, tenemos que seguir normas básicas de comportamiento: desarrollar la bondad, no perder nunca la alegría, tener la disposición de hacer las cosas ordinarias de forma extraordinaria y ser siempre agradecidos. En cuanto al primer punto, desarrollar la bondad no es más que ser una buena persona, hacer cosas buenas, ayudar a los demás, indicó (Hamilton, 2019) "investigaciones científicas han demostrado que la bondad produce cambios físicos en el cerebro, ejerce un efecto positivo sobre el corazón y el sistema inmunológico, es un antídoto contra la depresión, mejora las relaciones e incluso ralentiza el proceso de envejecimiento". Quien es bondadoso siente gran respeto por las personas que lo rodean y se preocupa por el bienestar de los demás, ayuda con amor y tiene una personalidad

fuerte, firme y con convicción, tiene una dosis grande de energía y optimismo para actuar de forma generosa.

En el segundo punto, estar siempre alegres y sin permitir que algo nos quite la alegría. Debo señalar que, para que la alegría fluya en nuestras vidas debemos dejarla florecer, porque el ser humano siempre puede decidir qué actitud tener, ya que cuando eres alegre te enfadas menos, tienes menos problemas, mejora la relación con las demás personas, tienes sentido del humor, aprendes a disfrutar cada instante. El valor de un ser humano se mide por los conocimientos que tiene, más las habilidades que posee, multiplicado por su actitud, que no es más que la manera de ser del individuo. Las personas nos recuerdan por nuestra manera de ser, por la actitud que llevamos frente a la vida, por lo que se debe aprender a ser alegre. Es posible ser feliz siendo agradecido por cada cosa que tienes en la vida, aprender a valorar cada instante, tener ilusiones para seguir, sobre todo, practicar y desarrollar el sentido del humor. Para (Lenoir, 2015)

> A menudo, las mayores alegrías que he sentido en mi vida han nacido así. Cuando paseo, mis sentidos están alerta, vislumbro un rayo de luz en el sotobosque, un movimiento del oleaje en el océano, una perspectiva que se abre al azar de una excursión por la montaña. Mirar, escuchar, tocar, oler, saborear: es lo que, ante todo, predispone a la alegría, le da la oportunidad de aparecer. ¿Por qué? Porque cuando estamos atentos, nos dejamos habitar por nuestros sentidos, por lo que escuchamos, olemos, contemplamos. Estamos aquí y ahora.

Y el tercer punto a considerar es hacer de manera extraordinaria las cosas ordinarias, es aquí donde se debe considerar lo que verdaderamente hace feliz a las personas y en su mayoría la felicidad emana de cosas simples, como el tener salud, estar rodeado de seres queridos, disfrutar de cada momento y de cada cosa que se presente en la vida. Y para disfrutar sin ningún tipo de remordimiento se deben hacer cosas simples de forma extraordinaria, como ser agradecido, ya

que al momento que mostramos gratitud hacia las personas, los animales y las cosas, eso hace que te sientas más feliz, tengas una sensación de placer, aumente tu entusiasmo y tu satisfacción personal. La gratitud es una forma que tiene el ser humano para apreciar lo que tiene y dejar de pensar que necesita algo más para ser feliz, al igual que cualquier otro principio de vida, la gratitud se puede fortalecer con la práctica.

Cuando una persona tiene la capacidad de ser agradecido, tu vida se llena de beneficios, por ejemplo: te permites ser más feliz, te ayuda a sentirte pleno, te conviertes en alguien que es agradecido por su presente, será un ser humano optimista, pensando en el futuro, y eso le ayuda a crecer y cambiar. El ser agradecido beneficia, también a las personas que lo rodean, siempre se debe mantener la actitud de felicidad. Cuando eres agradecido fortaleces las relaciones a tu alrededor, tu liderazgo y lo más importante, quien es agradecido se mantiene con una actitud positiva, para poder trasmitir confianza, paz y amor a los demás. Además, cuando eres agradecido siempre eres consciente de lo que te rodea y das gracias por eso, ayudas a los otros a disfrutar del buen clima, de la belleza del mar, de los árboles, del amor de su familia, de la comida deliciosa que degustó. Para (Salvatierra, 2018)

> Cultivar el agradecimiento abre nuestra atención hacia lo positivo: los hechos y seres que nos producen amor, alegría, paz y todos esos sentimientos agradables que queremos multiplicar en nuestras vidas. Además, si la expresamos, es decir, escribimos o decimos a otros, la gratitud genera una atmósfera de bienestar que nos pone en armonía con el entorno. Esa armonía entre lo interior y lo exterior constituye una expresión de amor. Primeramente, hacia nuestra vida, hacia nosotros mismos y nuestro bienestar. En segundo lugar, es un acto de amor hacia los demás, porque en la medida en que nosotros estemos bien, podremos aportar positivamente al bienestar de quienes nos rodean. Y al interactuar, las conexiones positivas se retroalimentan y potencian. (p. 14)

Es fundamental que se considere que haces algo ordinario de forma extraordinaria, terminar con lo que empiezas, toda vez que terminas la tarea que te programaste te permite avanzar hacia el próximo reto. En la vida hay que terminar las cosas, pues solo lo que se termina produce resultados, tenemos que luchar por ser consientes y saber en qué áreas eres más inconstante y ponerte la meta y el plazo en que debes cumplir, y así lograr los resultados que quieres. También hay que poner en práctica el dejar de quejarse, porque esa actitud negativa y de forma constante provocará afectación en tu rendimiento físico y mental, hay que dejar de quejarse y comenzar a actuar. Es importante enfocarse y poner tu atención en hacer las cosas ordinarias de tu vida de manera excepcional. El quejarse solo tiene una sensación de alivio instantáneo, pero no cambia la realidad, ya que para mejorar las cosas hay que generar acciones positivas que permitan cambios permanentes.

Otra acción que te permiten hacer cosas extraordinarias es ayudar a otras personas, lo cual reduce el estrés y mejora la actitud, te convierte en un ser humano solidario, ayudando a los demás a cumplir sus retos, sus metas, sin permitir que algo los pare, recordando siempre que las personas, los momentos y las situaciones son importantes. También, es importante conocer y enseñar la mayor cantidad de estrategias para superar el fracaso, pues fracasar es una consecuencia de la acción; sin embargo, pese a fracasar y luego de muchos intentos diferentes, en algún momento tendrás el éxito que tanto se añora y eso hace que el ser humano se vuelva más completo y preparado emocionalmente, enseña a controlar las emociones y aprender a elegir la emoción dependiendo de las circunstancias que se presenten. Indicó (Salvatierra, 2018)

> A simple vista, todos somos iguales. Y al mismo tiempo, nuestras vidas son expresión de una unicidad especial. Esa singularidad se origina en nuestras elecciones. Ante determinadas circunstancias en la vida, cada uno de nosotros elige qué actitud tomar ante la circunstancia, qué opción explorar o aplicar para resolver el problema que enfrentamos, con qué personas nos vamos a conectar para que nos apoyen, ayuden o simplemente, nos

> acompañen. Es con base en esas elecciones que nuestras vidas se diferencian. Y cuando la elección que hacemos es agradecer por la circunstancia, cualquiera que esta sea, recargamos nuestras baterías de energía positiva, para llevar a cabo las acciones que nos permitan superar la situación de la mejor manera. (p. 6)

Es importante que todas las personas tengan un objetivo que seguir, pues para poder saber hacia dónde ir hay que asegurarse de fijarse metas claras en la vida, esto es una vía que permite en el hombre la felicidad, la abundancia, la productividad y el éxito, ya que cuando tienes metas claras y las consigues haciendo cosas distintas te sientes una mejor persona. Quienes no tienen metas corren el riesgo de estancarse y aburrirse. Adicional se debe recordar que la mente humana tiene la capacidad de concretar los objetivos que te propongas; pero para saber a dónde llegar debes ser constante y poner un plazo en el cual se debe dar el resultado deseado, la vida te da dos opciones: vivir la vida o soportar la vida, es asunto de actitud determinar cuál eliges y qué harás para conseguir lo que tienes planificado.

8.5 Cómo funciona la resiliencia.

Para poder entender cómo funciona la resiliencia se deben tocar innumerables ítems, el primero de ellos es indicar ¿qué es la resiliencia?, la cual no es más que poder adaptarse bien a la adversidad, a cualquier problema que haya surgido en un momento específico de la vida, pero que se logra superar, manejando de forma adecuada las emociones que surgen por el problema que se vivió y adaptándose de manera consciente y positiva a los cambios ocurridos. La persona que es resiliente logra superar los desagravios presentes en la vida. En la mayoría de los casos, las personas resilientes están entrelazadas con factores que le ayudan a que su personalidad sea más flexible, factores como: las relaciones familiares basadas en el cariño y el apoyo mutuo, tener la capacidad para ser asertivo al momento de tomar decisiones, tener confianza y conocimiento de las habilidades y fortalezas que se poseen, ser una persona comunicativa y con destreza para resolver conflictos de forma armoniosa.

Para una persona resiliente es normal pasar gran parte de su tiempo estableciendo relaciones positivas con amigos, conocidos, familiares, etc. Al presentarse un obstáculo, evita verlo como una crisis insuperable, ya que sabe que todos los días pueden surgir situaciones inconvenientes, pero tomó la decisión de cambiar la forma de interpretar esos acontecimientos y mediante su inteligencia emocional, logra controlar las reacciones frente a las circunstancias que se presenten. Se sabe que el cambio es parte de la vida y tenemos que actuar de manera realista estableciendo acciones que permitan controlar los problemas presentes y caminar hacia las metas que se propone, las cuales serán sensatas de conformidad con la realidad en la que se vive. Es importante tener en cuenta los instintos, mirar la vida con una perspectiva hacia el futuro, es fundamental, recordar ver los problemas de manera proporcional a lo que son, sin ir más allá o agrandarlos.

Se conocen varios factores de riesgo que restringen la evolución del ser humano, entre ellos podemos mencionar, como ya he señalado en párrafos precedentes, las crisis y las tragedias personales. Sin embargo, al conocerse uno mismo, aprende a desenvolverse de forma eficiente y productiva, lo que da la capacidad para afrontar el día a día de manera insuperable, identificando las emociones, regulando el comportamiento, actuando de manera afirmativa, siendo conscientes de las habilidades que posee, igualmente de sus limitaciones. Lo cual permite concluir que la persona que se autoconoce es realista, también es un ser humano optimista, que visualiza como se ve en el futuro y no permite que sus miedos le limiten. Indicó (Nhat Hanh, 2013)

> Además, de quedar atrapados en los eventos que sucedieron en el pasado, a menudo tenemos miedo a lo que el futuro pueda depararnos. El miedo a la muerte es uno de nuestros principales temores. Pero cuando en lugar de tratar de ocultarlo o huir de él, miramos directamente las semillas de ese miedo, empezamos a transformarlo. Una de las formas más poderosas de hacer esto es a través de la práctica de los cinco recuerdos. Si respiras despacio y con plena atención, inspirando y espirando profunda y lentamente,

> mientras recitas en voz baja estos recuerdos, podrás ver la naturaleza y las raíces profundas de tu miedo. (p. 32)

La resiliencia es la capacidad que tiene el individuo de encajar situaciones adversar en su vida cotidiana, aprendiendo de ellas y saliendo fortalecidos de los problemas. Muchas personas al momento que tienen problemas se frustran, debido a que la ilusión o necesidad que querían desarrollar no fue cumplida, la frustración surge acompañada de emociones como el enfado, la angustia, la ansiedad, entre otros sentimientos. Es en ese momento cuando entra una persona resiliente siendo tolerante a la frustración o teniendo la capacidad de afrontar el problema que se tiene a pesar de las incomodidades que suele causar, la tolerancia es una actitud, por lo cual puede aprenderse y desarrollarse con la práctica, no así la frustración, puesto que es transitoria y pasa rápidamente. Cuando te frustras, fácilmente, debes ser más pacientes, colocarte metas y objetivos a corto y largo plazo, ser perseverante y aceptar los cambios que se presenten. Indicó (Andrade, 2017)

> Estoy seguro de que más de una vez escuchaste o te dijeron "que debes tratar de pensar en positivo". Aunque, suena conveniente, la cosa no va tan así… Porque si bien repetir conscientemente, afirmaciones o pensamientos positivos puede ayudarnos a sentirnos bien, si albergamos emociones negativas o ideas limitantes inconscientes y no las dejamos ir, hacemos literalmente un desperdicio de energía. (p. 53)

Desarrollar la resiliencia es posible, porque se trata de la percepción de la situación, aunque el enfoque inicial que tengas sea negativo es posible percibir lo que se presente de manera diferente, cambiar y replantear lo sucedido en términos positivos. Tienes que darte la oportunidad de contar otras historias, sin exagerar los hechos que se presenten, practicar relativizando las experiencias dolorosas y con el paso del tiempo serán historias más agradables. Cambia la actitud, deja de victimizarte, ten una actitud de crecimiento, cambia los pensamientos

derrotistas por pensamientos buenos y siempre es necesario para seguir adelante que enfrentes tus miedos, lo cual puedes hacer con una terapia de exposición exponiéndote en pequeñas dosis al miedo que tienes hasta tanto puedas ir superándolo y seguir adelante a pesar del miedo. Para (Andrade, 2017)

> Según cómo pensamos es como interpretamos y decidimos consciente o inconscientemente qué queremos ver, y lo justificamos al crecer que “así son las cosas”. Por tanto, la experiencia que tenemos de cualquier situación es efecto de nuestra percepción. Las circunstancias no definen nuestras reacciones y decisiones. ¡Somos nosotros los que elegimos! (p. 51)

Capítulo IX. Comprobación Cualitativa Mediante Encuestas.

Para realizar el estudio cualitativo con la finalidad de abordar la hipótesis del problema planteado en esta investigación, se determinó utilizar las encuestas para obtener información de un grupo de privados de libertad que se encontraban recluidos en el Centro Penitenciario La Joya de la provincia de Panamá. La autorización para ingresar al centro penitenciario la otorgó el director encargo en ese momento del centro penitenciario; sin embargo, se me permitió la entrada y se otorga un espacio dentro del reclusorio para realizar las encuestas, autorizando para que los custodios pudieran trasladar a 20 privados de libertad, a la biblioteca del penal para dar respuesta a nuestras interrogantes. No obstante, los privados que se presentaban debían hacerlo de manera voluntario.

En este punto especifico converse una semana antes de colocar las encuestas, con un líder de cada pabellón, con la finalidad que pudieran charlar con sus compañeros de celda y comentarles sobre el estudio que se estaba realizando encaminado a disminuir los problemas que se presentan entre los privados de libertad dentro de las cárceles y poder así conseguir personas colaboradoras que estuvieran dispuestos a contestar las preguntas que se llevarían a cabo. Quienes acudieron a contestar el cuestionario lo hicieron de manera voluntaria. Pese a la autorización para sacar de sus celdas a 20 privados de libertad, solamente se pudo conseguir la concurrencia de 11 de ellos, que se presentaron a ayudar con nuestra investigación.

9.1 Método.

Para esta investigación se utilizaron las encuestas porque permiten encontrar las causas de los problemas y aclararlos, éstas dan la posibilidad de comprender de manera precisa e imparcial el problema que se desea resolver y obtener información que permitirá crear estrategias para ayudar a la solución del problema. Martínez indica que en “las entrevistas cualitativas los cuestionarios no contienen preguntas cerradas, por el contrario, la intención es entender cómo ven el mundo los sujetos. … . No se trata de estudios de casos, sino de estudios en casos o situaciones” (Saénz López, Karla; Tamez González, Gerardo, 2014, pág. 173). Según este autor

la encuesta te permite analizar los hechos antes de tomar una decisión importante, permite el estudio de los casos a distancias cortas y largas, para de esta manera poder obtener la información requerida.

Por otra parte, Ruiz Olabuénaga, señala:

> La entrevista en profundidad es una de las tres grandes técnicas de investigación cualitativas –además de la observación y el análisis de contenido– implica siempre un proceso de comunicación, donde se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas. Es la herramienta metodológica favorita del investigador cualitativo pues permite que un individuo trasmita oralmente su definición personal de la situación (Saénz López, Karla; Tamez González, Gerardo, 2014, pág. 172)

Se utilizó la técnica de encuestas pues se consideró como una manera simple y fácil de abrir un diálogo con los privados de libertad y permitirles expresar su opinión, la cual se transformaría en datos cualitativos, realizando el análisis desde un punto de vista neutral, sin centrarnos en lo bueno o en lo malo. Por medio de esta técnica se obtuvo la visión completa de los problemas que se presentan dentro de un centro penitenciario y de los sentimientos que tienen estas personas que se encuentran en reclusión, conociendo la pluralidad de opiniones, sus experiencias, su manera de pensar y sus miedos al encontrarse en un lugar de reclusión. Consideramos que de esta forma se puede tener un análisis profundo y descubrir soluciones interesantes. El tiempo en que se realizó las entrevistas fue corto.

9.2 Participantes.

Once privados de libertad del Centro Penitenciario La Joya, provincia de Panamá, que de manera voluntaria quisieron cooperar y brindar información de lo que se puede encontrar encerrado y en hacinamiento carcelario.

9.3 Muestra.

Esta actividad se llevó a cabo en tres momentos.

Primer momento.

Se realizó una visita al Centro Penitenciario La Joya, ciudad de Panamá, donde en entrevista con el director se le explicó que el propósito de la actividad era conocer los problemas que se presentan dentro del centro penitenciario, los sentimientos que tienen las personas que se encuentran en reclusión, para entender su manera de pensar, sus opiniones, experiencias y el miedo que sienten. Es mismo día se nos puso en contacto con 1 líder de cada pabellón, para explicarles de que se trataba el estudio y pedirles que lo conversaran con sus compañeros de celda, con la finalidad que nos acompañaran el 16 de octubre de 2019, a la Biblioteca Sonia Lima, con la finalidad que pudieran contestas las encuentras prefabricadas. En ese primer momento, las actividades realizadas duran unas 5 horas.

Segundo momento.

Dos semanas luego de conversar con los líderes del pabellón, fuimos nuevamente al centro penitenciario para conversar en primer lugar con los líderes y tener conocimiento de quienes eran las personas que estaban dispuestas a responder las entrevistas confeccionadas, y a que pabellón pertenecía el privado de libertad, para luego solicitar la autorización de que fueran movilizados por los custodios del pabellón. Al obtener esa información, conversamos nuevamente con el director del centro penitenciario, se le manifestó quienes participarían en la actividad de manera voluntaria, para que se emitiera el permiso pertinente, a fin de que pudieran permitirles salir de sus celdas y acompañarnos en la biblioteca del centro el 16 de octubre de 2019. Ese día se demoró 4 horas y 20 minutos dentro del centro penitenciario.

Tercer momento.

El 16 de octubre de 2019, a las 9 de la mañana ya estábamos en el centro penitenciario. En primer lugar, se conversó con el director y el jefe de los custodios para que pasaran a los privados solicitados a la biblioteca del centro penitenciario. Por razones de seguridad, las personas que se iban a presentar fueron divididas en 2 grupos. En el primer grupo participaron 5 privados de libertad, y en el segundo grupo 6. Se facilitó un custodio policial para la seguridad del área de la biblioteca, durante el tiempo que se estuvieron realizando las encuestas. A ambos grupos les fueron realizadas las mismas preguntas, la actividad duro 4 hora 30 minutos. Y luego de eso, cada uno de los privados de libertad fueron reincorporados a su lugar de guarda o el pabellón al cual pertenecen, de manera separada a fin de evitar conflictos.

El análisis de los resultados se ha llevado a cabo empleando la herramienta MAXQDA 2022. La utilización de este programa permite al usuario el análisis cualitativo de alto estándar técnico, pero elaborado de manera sencilla para el usuario, pudiéndose categorizar los datos obtenidos por cada variable elaborada, realizando así un estudio detallado de cada una de ellas. Para Godoy (1995) "la investigación cualitativa consiste en obtener datos descriptivos sobre personas, lugares y procesos interactivos a través del contacto directo entre el investigador y la situación estudiada, buscando comprender los fenómenos desde la perspectiva de los sujetos". (Godoy, 1995, págs. 57-63)

Por otra parte, el MAXQDA para Flick son:

> Los métodos utilizados para recopilar y analizar los datos también tienen sus propias características, ya que tienen una relación directa en la obtención de información sobre personas y/o comportamientos. Entre estos métodos, se destacan la entrevista y el cuestionario. Se observa en estos dos tipos de recopilación de datos una cierta complejidad para el análisis de los resultados, ya que el volumen de información recopilada suele ser grande y carece de trabajo de transcripción y/o síntesis. (Flick, 2009)

9.4 Análisis de Resultados.

Presentamos el análisis de resultados de la siguiente forma:

- Codificación general de las variables. Para observar cada categoría.
- Distribución y frecuencia general de las variables. Para observar en representación numérica la mención de cada una de las categorías.
- Resultado general de las variables.

9.5 Codificación de las variables, categorías y subcategorías.

Tabla 7. Variables, Categorías y Subcategorías.

Variables	Categoría	Subcategoría
Primera Variable. La Ansiedad	Trastornos de ansiedad	Estrés, exceso de trabajo, mala alimentación, falta de sueño, ingesta excesiva de bebidas alcohólicas,
Segunda Variable. El Perdón	Etapas del perdón	Reconocer la herida, decidir perdonar, comprendo lo que pasa, interpretar los mensajes de dolor
	Características del perdón	Humildad, objetividad, inmediatez y responsabilidad, veracidad, amor, valor
	Por qué es necesario perdonar	Por nuestra salud física, por nuestra salud psicoemocional, por nuestra salud mental
	Autorregulación emocional	Miedo, tristeza, ira, alegría, sorpresa, asco; hostilidad, ansiedad, amor/cariño,
	Elegir la paz	Concepto de paz y los valores que incluye la paz
Tercera Variable. El Resentimiento	Sobreponerse a las heridas	Proceso de sanación, pedir disculpas y sentir culpa
	El secreto de perdonar	Actuar con amor
Cuarta Variable. La Resiliencia	Claves para ser resilientes	Autocontrol, confianza, autoestima, flexibilidad y equilibro afectivo, inteligencia emocional;
	Las causas del problema	Introspección, adaptación, aceptación, optimismo, alimentar las relaciones personales, efectuar cambios

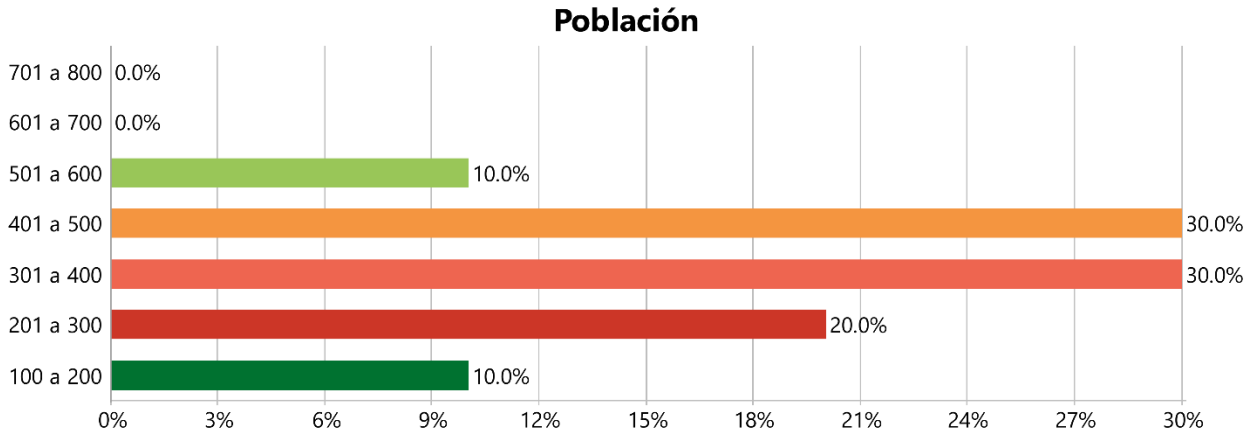
Elaboración propia.

9.6. Datos Generales de los Privados de Libertad Entrevistados.

9.6.1 Población.

En la gráfica relacionada con la población se hace alusión a la cantidad de personas que los privados indicaron que se encontraba dentro del pabellón donde ellos residen habitualmente. En el centro penitenciario La Joya, para febrero del año 2017 se encontraban 3,577 privados de libertad recluidos; y en junio de 2022, según las estadísticas habían recluidos 3,159 caballeros (-Panamá, 2017 - 2022). La cantidad máxima de personas por pabellón oscilaba entre 301 hasta 500 personas por pabellón, pues fue lo mayormente mencionado por los privados de libertad. Debo señalar que, en Panamá, en promedio, la población penitenciaria crece 4% anualmente, lo que implica que entre el 2017 y el año 2021, hubo un aumento de 16%. Esto según lo indicado por el Ministerio de Gobierno y Justicia, en su página web.

Gráfico 14. Población.



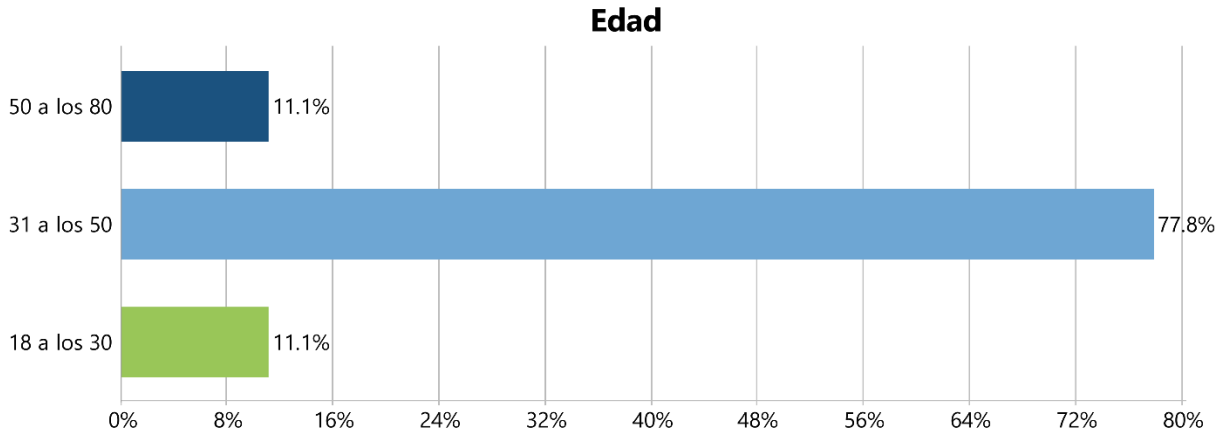
Elaboración propia. MAXQDA

9.6.2 Edad.

Como ya se dejó constancia, las personas que contestaron estas entrevistas, lo hicieron de manera voluntaria, por lo cual, se presentaron de deferentes edades a colaborar, de los que se presentaron la mayor cantidad de privados de libertad pertenecen a el rango de va desde los 31 años a los 50 años de edad y en las edades correspondientes a los 18 a 30 años y el rango de los 50 a los 80 años, acudieron a cooperar el 11.1 por ciento, lo que indica que en ese rango solo se presentó una persona, pues en su

mayoría los interesados en conversar fueron los de edad madura. En el rango de edad contemplado en la gráfica podemos manifestar que los hombres al cometer un delito en este rango de edad son personas con experiencia, consciente de sus actos, y conoce lo bueno y lo malo, por lo que el delito lo cometen de manera voluntaria.

Gráfico 15. Edad



Elaboración propia. MAXQDA

9.6.3 Delito.

Tabla 8. Delitos.

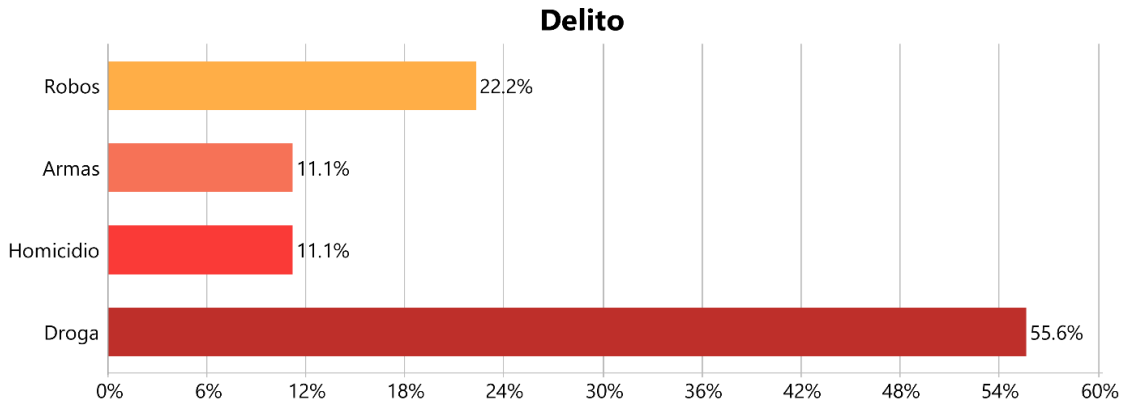
	Documents	Percentage	Percentage (valid)
Robos	2	18.18	20.00
Armas	1	9.09	10.00
Homicidio	1	9.09	10.00
Droga	6	54.55	60.00
DOCUMENTS with code(s)	10	90.91	100.00
DOCUMENTS without code(s)	1	9.09	–
ANALYZED DOCUMENTS	11	100.00	–

Elaboración propia. MAXQDA

Uno de los ítems que se consideró de importancia para conocer cuando de privados de libertad se habla, es el delito por el cual se encuentran procesados. Al observar la gráfica se observa que la variable en cuanto al delito por el cual la mayor parte de los entrevistados están detenidos, y con mayor parte hago

alusión al 55.6% de las personas, por el delito contra la seguridad colectiva, específicamente la posesión de drogas se encontró desde posesión agravada hasta tráfico internacional de sustancias ilícitas. El 22.2% de los entrevistado fue condenado por el delito de robo, en ambos casos, fue robo agravado. Y en el rango de 11.1% encontramos sancionados por posesión ilícita de arma de fuego y homicidio agravado. Si bien es cierto, no son los únicos tipos penales por los que se encuentran recluidos dentro de este centro penitenciario, en nuestro caso, la mayor parte de los voluntarios pertenece al pabellón donde se encuentran recluidos los extranjeros, que en su mayoría fueron detenidos por drogas. De igual forma, se les presenta una gráfica para que sea de mayor claridad lo antes señalado.

Gráfico 16. Delito.



Elaboración propia. MAXQDA

9.6.4 Grado de escolaridad.

Tabla 9. Grado de Escolaridad.

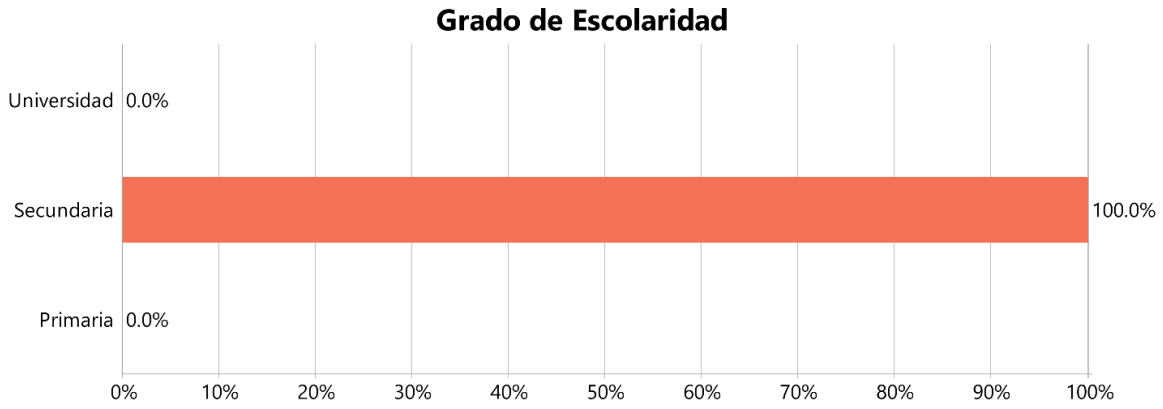
	Documentos	Porcentaje	Porcentaje (valid)
Universidad	0	0.00	0.00
Secundaria	10	90.91	100.00
Primaria	0	0.00	0.00
DOCUMENTS with code(s)	10	90.91	100.00
DOCUMENTS without code(s)	1	9.09	–
ANALYZED DOCUMENTS	11	100.00	–

Elaboración propia. MAXQDA

En los tres ítems que fueron seleccionados para centrar a los entrevistados en la parte educativa, se observa que el 100.0% de los entrevistados eran personas que estaban en bachillerato, en su gran mayoría no terminaron su bachiller para poder especializarse. Usualmente podemos decir que la educación y el

comportamiento criminal están relacionados, es decir, una persona con poca educación es más propensa a cometer delitos, pues se le dificulta conseguir medios de subsistencia básicos para su vida; esto si se compara con una persona con mayor educación, que esté en la universidad, haya concluido una carrera, tenga un trabajo que le permita cierta estabilidad económica y mental. En esta variable se debe indicar que no solo es el grado de escolaridad sino también, la calidad de la educación que se otorga. De igual forma, se les presenta una gráfica para que sea de mayor claridad lo antes señalado.

Graficó.17. Grado de Escolaridad.

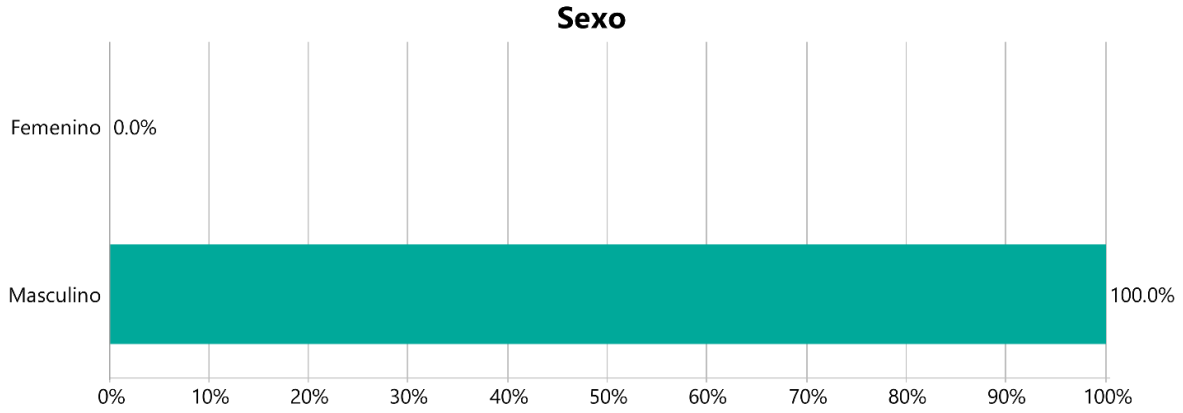


Elaboración propia. MAXQDA

9.6.5 Sexo.

Para este estudio, escogí un centro penitenciario de reclusión masculina, por lo cual, queda consignado que el 100.0% de los entrevistados es caballero. Debo señalarles que al momento de escoger el centro penitenciario se tomó en consideración la cantidad de reclusos, las facilidades de poderles entrevistar y el comportamiento que observé a lo largo de 4 años de trabajo con privados y privadas de libertad, dentro de los centros penitenciarios. Se escoge un centro masculino, ya que los hombres quieren que conozcas porque están allí, desean que los escuchen, poder contar sus experiencias. No obstante, luego de tratar con reclusas me percato que la comunicación con las damas es difícil, son más reservadas, irrespetuosas, difíciles para contestar preguntas y no quieren dar a conocer porque están recluidas.

Gráfico 18. Sexo.



Elaboración propia. MAXQDA

9.6.6 Conflictos Comunes.

Al elaborar la pregunta ¿Cuáles son los conflictos más comunes en ese pabellón?, fueron varias las respuestas indicadas por cada participante, por lo que, se escogió la primera de las contestaciones que fueron otorgadas, y se obtuvo los siguientes resultados:

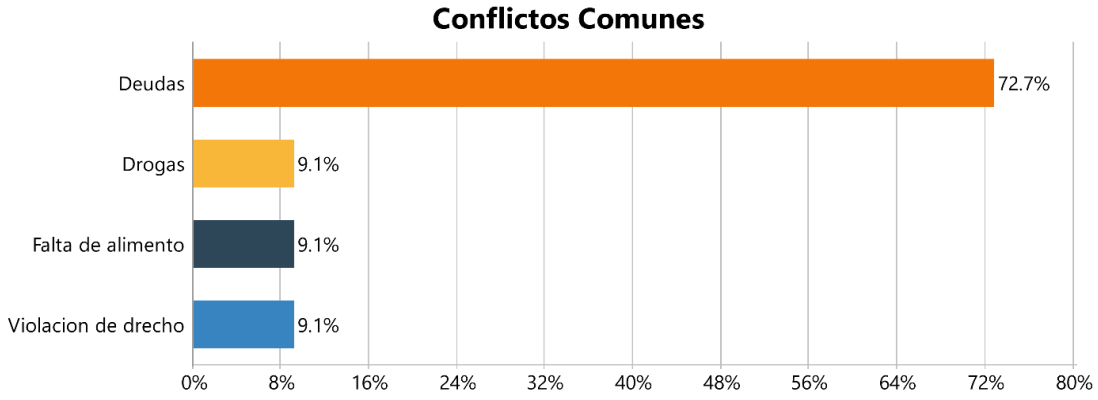
Tablo 10. Conflictos Comunes

	Documentos	Porcentaje	Porcentaje (válido)
Drogas	1	9.09	9.09
Falta de alimento	1	9.09	9.09
Deudas	8	72.73	72.73
Violación de derecho	1	9.09	9.09
DOCUMENTOS con código(s)	11	100.00	100.00
DOCUMENTOS sin código(s)	0	0.00	–
DOCUMENTOS ANALIZADOS	11	100.00	–

Elaboración propia. MAXQDA

El más común de los conflictos dentro de los pabellones son las deudas, que representan el 72.7% del resultado total obtenido, en este punto debo señalar que se hizo alusión a los préstamos para obtener artículos de cuidado personal variados y también para conseguir alimentos dentro del centro penitenciario. Con un porcentaje del 9.1% se indicaron otros tres tipos de problemas que surgen en el centro, entre ellos, las drogas; la falta de alimento (la comida que les brindan es de mala calidad, a muchos no les dan la proteína que tanto requieren, pues hacen mucho ejercicio) y, la violación de los derechos, en ese punto no dejaron mayor explicación.

Gráfico 19. Conflictos Comunes.



Elaboración propia. MAXQDA

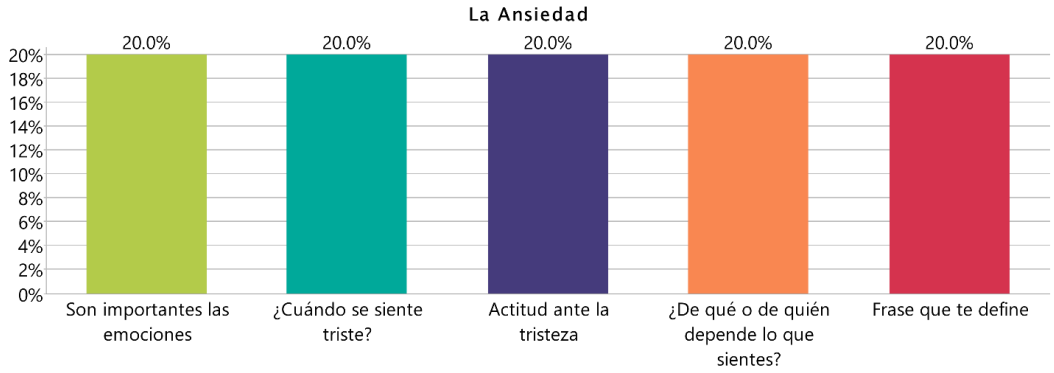
9.7 Distribución y Frecuencia por Variable.

Las preguntas fueron realizadas de manera general para sacar información que fuera relevante para una o varias de las variables que se determinaron para el estudio, las cuales fueron separadas.

9.7.1 Primera Variable. La Ansiedad.

Al momento de verificar la variable de ansiedad es indispensables identificar las causas que provocan la emoción, por esta razón, se realizaron varias preguntas para conocer acerca de las emociones y así deducir cómo surge la ansiedad.

Gráfico 20. Preguntas Elaboradas sobre La Ansiedad.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.1.1 Son importante las emociones. Las emociones son señales que le enseñan al ser humano de qué forma debe actuar. Para obtener resultado a esta interrogante, se les consultó sobre lo siguiente, cuando se siente triste, molesto, feliz, etc. ¿Sabe lo que le pasa y conoce el porqué de esa emoción?, y las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

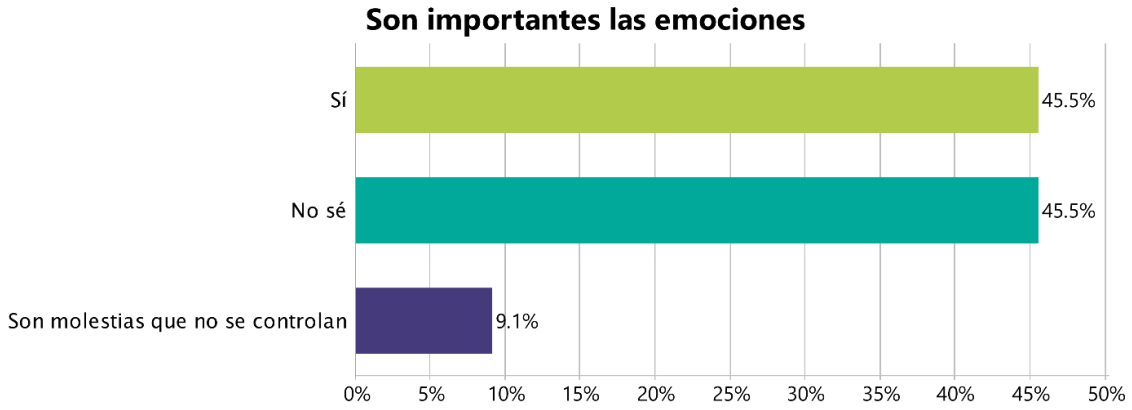
Tabla 11. Importancia de las Emociones.

	Segmentos	Porcentaje
Sí	5	45.45
No sé	5	45.45
Son molestias que no se controlan	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Las emociones son utilizadas para adaptarnos al medio ambiente y a cualquier evento que pase alrededor de un individuo. Cuando se les realiza esta pregunta a los privados de libertad, el 45.5% indicó que tenían el conocimiento de que eran las emociones; el 45.5% de los entrevistados dejan constancia que no saben porque son importantes las emociones, y el grupo minoritario que representa el 9.1% manifestó que para ellos emociones son molestias que no se controlan. Con estas respuestas reunimos el 100% de los entrevistados. En este punto se debe indicar que estos ciudadanos no les prestan importancia a lo que siente, lo que pasa por su mente.

Gráfico 21. Importancia de las Emociones.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.1.2 De quién o qué depende lo que sientes. Cuando se realiza estas preguntas a los privados de libertad, 3 fueron las respuestas predominantes al consultarles que de quién, o qué dependía lo que sentían.

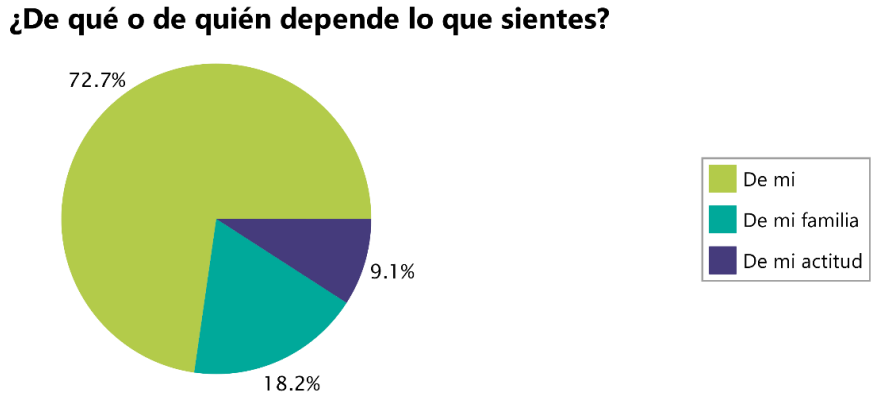
Tabla 12. De qué o de quién depende lo que sientes

	Segmentos	Porcentaje
De mi	8	72.73
De mi familia	2	18.18
De mi actitud	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

El 72.7% considera que las emociones dependen de ellos mismos, que a nuestro criterio es la respuesta más acertada a la pregunta que les fue realizada. No obstante, el 18.2% indicó que era de su familia, pues cuando no pueden ver a los hijos o saben que la familia tiene problemas, eso hace que se sientan mal, y un grupo minoritario del 9.1% manifestó que lo que sienten depende de la actitud que tiene ante la vida. En este punto es de importancia conocerse a uno mismo, para poder identificar según la perspectiva única de cada uno, de donde surge ese sentimiento.

Gráfico 22. De qué o de quién depende lo que sientes.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.1.3 Actitud ante la tristeza. La pregunta realizada para obtener estas respuestas fue: ¿cuándo se siente triste o deprimido dentro del pabellón, que actitud toma en ese momento? Se obtuvieron los siguientes resultados:

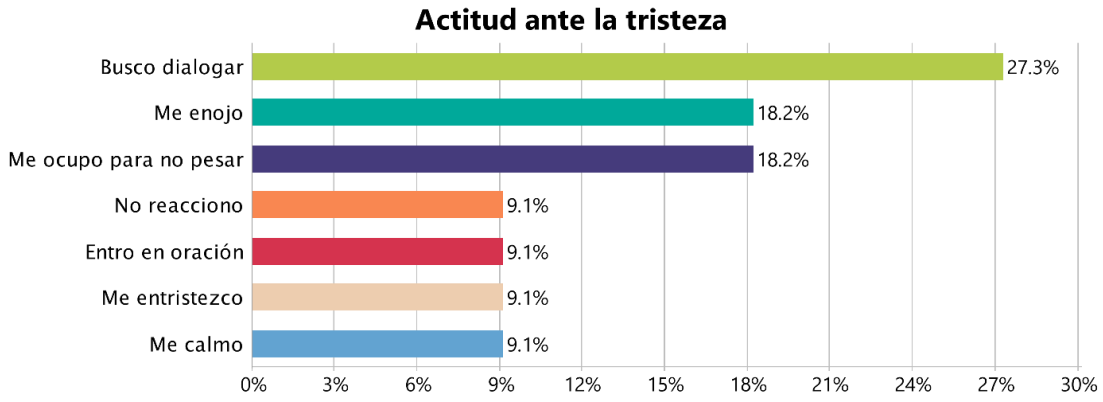
Tabla 13. Actitud ante la Tristeza.

	Segmentos	Porcentaje
Busco dialogar	3	27.27
Me enojo	2	18.18
Me ocupo para no pesar	2	18.18
No reacciono	1	9.09
Entro en oración	1	9.09
Me entristezco	1	9.09
Me calmo	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Es importante destacar que el MAXQDA al momento de realizar la gráfica redondió automáticamente el porcentaje obtenido, por lo cual, el mayor porcentaje fue de 27.3% quienes indicaron que cuando se sienten tristes buscar conversar con alguien. El 18.2% señaló que se enojaban cuando sentían tristeza en ellos y en igual porcentaje, 18.2% de los entrevistados respondieron que se ocupaban para no tener que pensar. El menor porcentaje obtenido fue el 9.1%, obteniendo 4 respuestas distintas: personas que indicaron que no reaccionan, otros indicaron que entran en oración, unos manifiestan que se entristecen y por último, un grupo pequeño señaló que lo toman con calma.

Gráfico 23. Actitud ante la Tristeza.

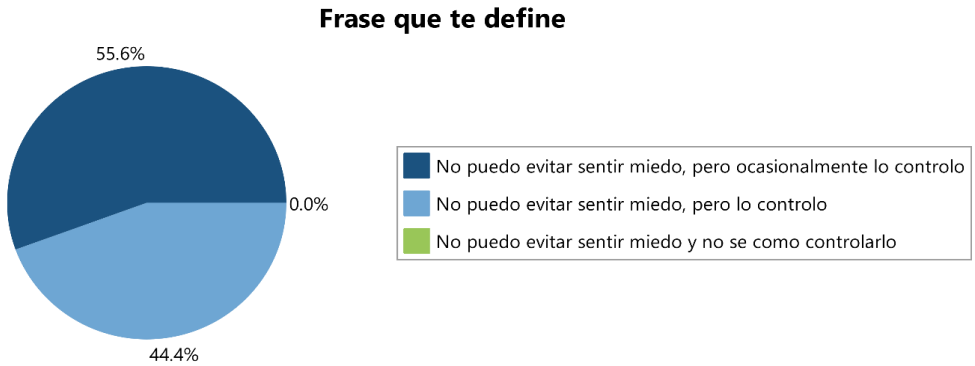


Elaboración propia. MAXQDA

9.7.1.4 Frase que te define. En este punto no se realizó una pregunta, sino que se dieron tres opciones claras y precisas, para saber cuál es la actitud de los entrevistados ante el

sentimiento de temor o miedo. Las respuestas eran las siguientes: 1) No puedo evitar sentir miedo y no sé cómo controlarlo; 2) No puedo evitar sentir miedo, pero siempre lo controlo y, por último; 3) No puedo evitar sentir miedo, pero ocasionalmente lo control.

Gráfico 24. Frase que te define.



Elaboración propia. MAXQDA

La idea fue poder conocer la reacción del individuo cuando siente miedo, ya que no todas las personas responden igual ante una misma situación. Al consultar sobre la frase que mayormente los definían indicaron lo siguiente, el 55.6% manifestó que no podían evitar sentir miedo, pero que lograban ocasionalmente controlarlo. Otra parte de los entrevistados, la cual representa el 44.4% señaló que no pueden evitar sentir miedo, pero que sí le es posible controlarlo. La otra respuesta que se les otorga fue: no puedo evitar sentir miedo y no sé cómo controlarlo; sin embargo, ninguno de los privados de libertad entrevistados, escogió esta opción. Por lo cual, al sumar el porcentaje obtenido da un total del 100%.

9.7.1.5 ¿Cuándo se siente triste? Esta gráfica la considero sumamente relacionada con la variable, pues al sentir tristeza o miedo, comienza a surgir y crecer el grado de ansiedad.

Tabla 14. ¿Cuándo se siente Triste?

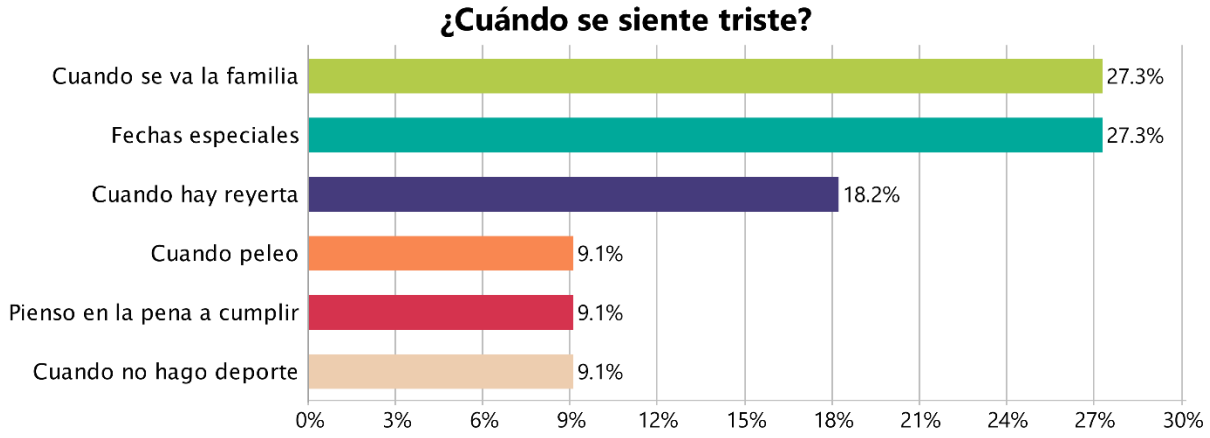
	Segmentos	Porcentaje
Cuando se va la familia	3	27.27
Fechas especiales	3	27.27
Cuando hay reyerta	2	18.18

Cuando peleo	1	9.09
Pienso en la pena a cumplir	1	9.09
Cuando no hago deporte	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Al igual que en una de las gráficas antes comentadas, el MAXQDA al momento de realizar la gráfica redondió automáticamente el porcentaje obtenido, por lo cual, se obtuvo los siguientes datos. El mayor porcentaje fue del 27.3% donde se consignan las siguientes respuestas sobre cuando se sienten tristes: cuando se va la familia y durante las fechas especiales (hacen alusión a día de la madre, día del padre y navidad). Un porcentaje medio del 18.2% indicó que se siente triste cuando hay reyertas o peleas dentro de los centros penitenciarios, esto se debe a que cuando hay problemas no les permiten salir de sus celdas. Y con un porcentaje de 9.1% se obtienen tres respuestas distintas, las cuales fueron: cuando peleo, cuando pienso en el resto de la pena que me queda por cumplir y cuando no hago deportes. Al realizar la sumatoria total de los diversos porcentajes obtenidos, da como resultado el 100%.

Gráfico 25. ¿Cuándo se siente Triste?



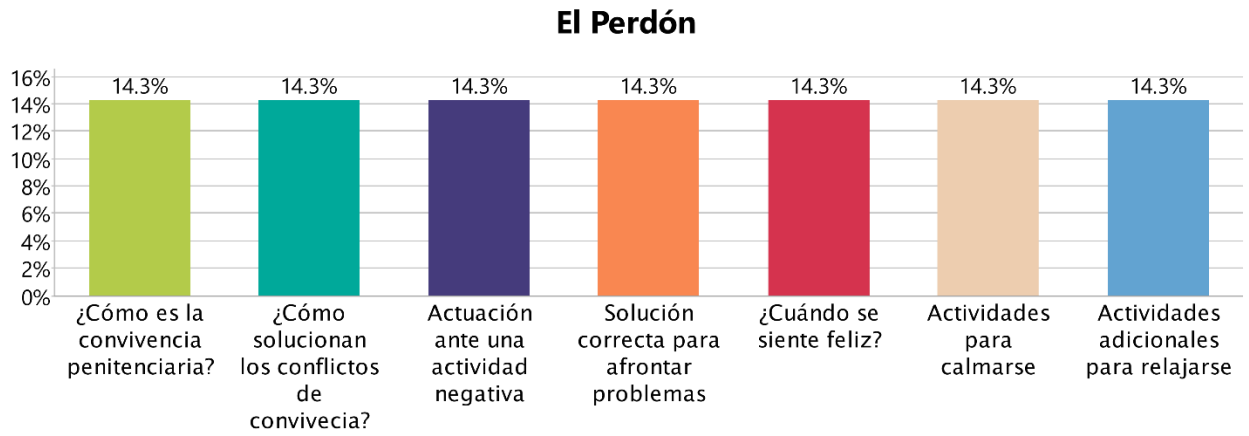
Elaboración propia. MAXQDA

9.7.2 Segunda Variable. El Perdón.

El perdón es una decisión, pues es posible para el ser humano decidir perdonar, por lo tanto, perdonar no es un sentimiento, sino una forma de manejar el enfado cuando otro individuo causa

un perjuicio a nuestros derechos, por lo cual, se considera que tiene una misión transformadora y ayuda a soltar los sentimientos negativos y permitir la aparición de nuevos y buenos sentimientos. Para obtener resultados a esta variable, fueron realizadas las siguientes interrogantes:

Gráfico 26. El Perdón.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.2.1 ¿Cómo es la convivencia penitenciaria? Al realizar esta interrogante pudimos percatarnos que la mayor parte de las personas que están detenidas se sienten bien dentro del centro penitenciario, lo que representa el 81.82% de los entrevistados, pues de las cinco respuestas obtenidas, solo una fue negativa.

Tabla 15. ¿Cómo es la convivencia penitenciaria?

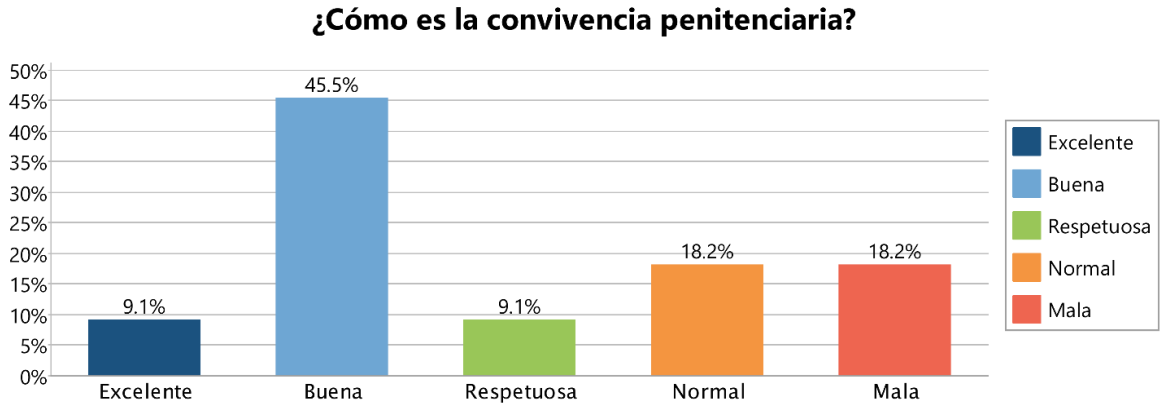
	Segmentos	Porcentaje
Excelente	1	9.09
Buena	5	45.45
Respetuosa	1	9.09
Normal	2	18.19
Mala	2	18.18
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Iniciando con las personas que indicaron que estaban excelentes dentro del centro penitenciario se obtuvo el resultado de 9.1%. El mayor porcentaje se centró en manifestarnos que la convivencia era buena, lo que corresponde al 45.5% de los entrevistados. De allí un 9.1% manifestó que dentro

de lo que se podía la convivencia era respetuosa entre los privados de libertad. El 18.2% de los entrevistados señaló que la convivencia era normal, de lo cual entendemos que no es muy diferente a la vida que tenían fuera de la cárcel. Y en igual porcentaje del 18.2% encontramos a las personas que manifestaron que la convivencia era mala, siendo estos un grupo minoritario de los hombres que fueron entrevistados.

Gráfico 27. ¿Cómo es la convivencia penitenciaria?



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.2.2 ¿Cómo solucionar los conflictos de convivencia? Para obtener la respuesta a este rubro se realizó la siguiente pregunta ¿Cuándo hay conflictos por la convivencia diaria, de qué forma son solucionados?, a lo cual los entrevistados dieron las siguientes respuestas.

Tabla 16. ¿Cómo solucionan los conflictos?

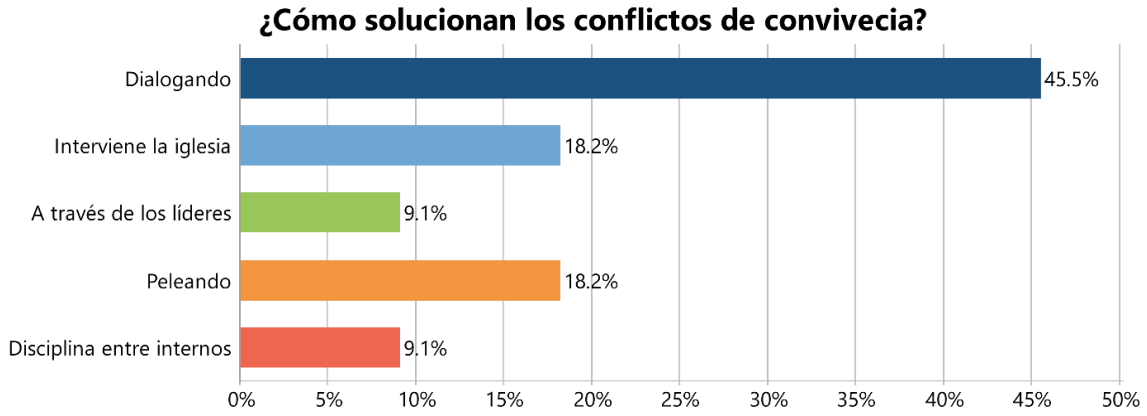
	Segmentos	Porcentaje
Dialogando	5	45.46
Interviene la iglesia	2	18.18
A través de los líderes	1	9.09
Peleando	2	18.18
Disciplina entre internos	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Los privados de libertad en su mayoría, lo que representó el 45.46% de las respuestas otorgadas indicaron que solucionan los conflictos de convivencia mediante el dialogo (también manifestaron

los siguientes sinónimos: hablando y conversando). Dentro del porcentaje de 18.18% se dieron dos respuestas, indicando que los conflictos se resuelven mediante la intervención de la iglesia y peleando con los demás internos. De igual manera, con el porcentaje de 9.09% de los entrevistados expresaron que resuelven los conflictos a través de los líderes de la iglesia y mediante la disciplina entre los internos.

Gráfico 28. ¿Cómo solucionan los conflictos?



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.2.3 Solución correcta para afrontar problemas. Mediante esta pregunta podemos entender de qué manera se afrontan por parte de los privados de libertad, los problemas dentro del centro penitenciario.

Tabla 17. Solución correcta para afrontar problemas.

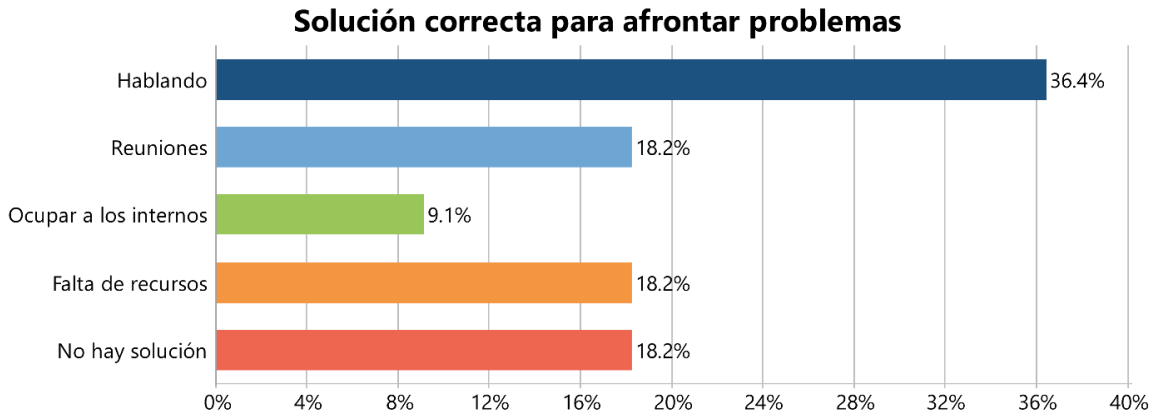
	Segmentos	Porcentaje
Hablando	4	36.36
Reuniones	2	18.18
Ocupar a los internos	1	9.09
Falta de recursos	2	18.18
No hay solución	2	18.18
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

En esta gráfica voy a realizar la explicación desde el porcentaje superior hasta el porcentaje inferior obtenido de las respuestas que fueron esbozadas. El 36.4% de los entrevistados manifestó que los problemas se solucionan hablando (en este punto, utilizaron varios sinónimos

como: dialogando, discutiendo el tema o conversando sobre éste). Luego se obtuvo con el porcentaje del 18.2% las siguientes respuestas: mediante reuniones entre pabellones, no se pueden solucionar los problemas de las cárceles y, no se cuenta con los recursos para poder afrontar y dar solución a los conflictos. Por último, con un porcentaje del 9.1% se respondió que la mejor forma de afrontar los problemas es mantener a los privados de libertad ocupados, no permitir el tiempo de ocio.

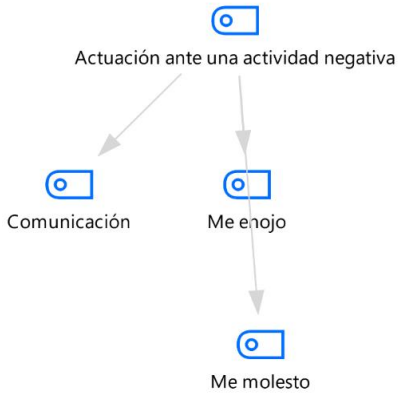
Gráfico 29. Solución correcta para afrontar problemas.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.2.4 Actuación ante una actitud negativa. Las respuestas que se obtuvieron de este punto al elaborar la pregunta ¿Cómo actúas cuando te molesta algo de tu compañero de celda?, fueron las siguientes:

Graficó 30. Actuación ante una actividad negativa.



Elaboración propia. MAXQDA

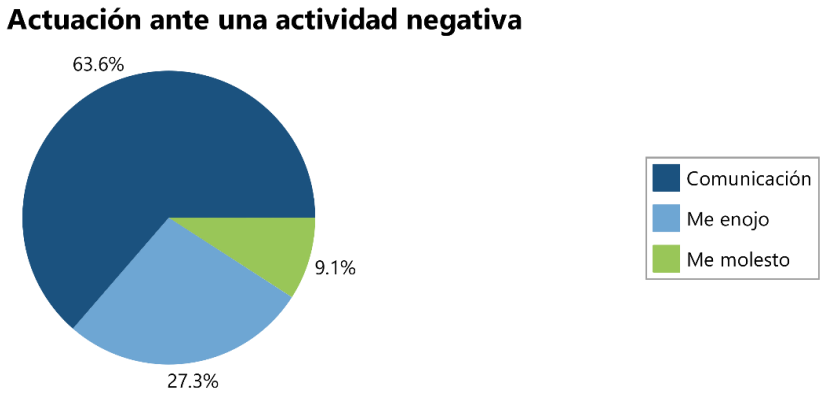
Tabla 18. Actuación ante una actividad negativa.

	Segmentos	Porcentaje
Comunicación	7	63.64
Me enojo	3	27.27
Me molesto	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

La mayor parte de los entrevistados en un 63.6% exteriorizaron que cuando uno de sus compañeros hace algo que no le gusta o tiene una actitud negativa, responden de una manera pacífica, utilizando la comunicación para saber el porqué de esa actuación, para así poder verificar como resolverlo y llegar a un acuerdo entre las partes. Un porcentaje del 27.3% fueron categóricos al expresar que ellos se enojaban con sus compañeros de celda cuando hacían algo que no debían. Y el porcentaje del 9.09% indicó que se molestaban ante las actitudes negativas. Al observa la gráfica que señala los códigos se pueden ver 2 grupos preponderantes, los que se comunican representados por el 63.6% de los privados y el 36.4% toma una actitud negativa de molestia y enojo.

Gráfico 31. Actuación ante una actividad negativa.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.2.5 Actividades para calmarse. La pregunta formulada fue ¿Qué actividades que realizan en el Centro Penitenciario, calma a los privados y evita problemas entre los internos?, esta se formuló con la finalidad de entender, la manera de pensar de los privado s de libertad, y se consiguen las siguientes respuestas:

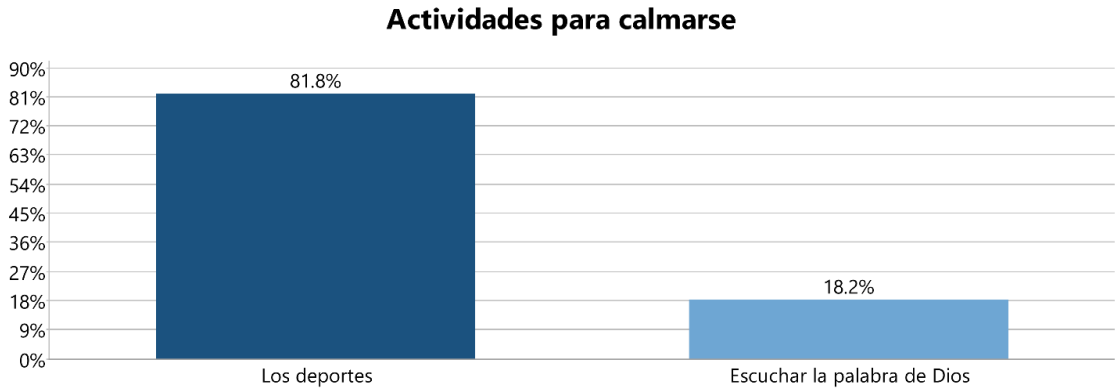
Tabla 19. Actividades para calmarse.

	Segmentos	Porcentaje
Los deportes	9	81.82
Escuchar la palabra de Dios	2	18.18
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

En este punto fue contundente la importancia que le dan los privados de libertad a realizar deportes, ya que, de las 11 personas entrevistas, se obtuvo el porcentaje de 81.8% de los privados informando que los deportes son la actividad que ayuda a que se relajen y los calma. Otro rubro señalado por el 18.2% de los intervinientes se centró en las actividades religiosas, relacionadas con ir a escuchar la palabra de Dios. Es importante manifestar que en ambas actividades les permiten a los privados de libertad, salir de sus celdas y presentarse en un espacio abierto para convivir de manera diferente y sin tanto presión interna.

Gráfico 32. Actividades para calmarse.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.2.6 Actividades Adicionales para Relajarse. Se obtuvo estos resultados, elaborando la siguiente pregunta ¿Qué actividades adicionales consideras que pueden ayudar a mantener una buena convivencia entre los internos?

Tabla 20. Actividades adicionales para relajarse.

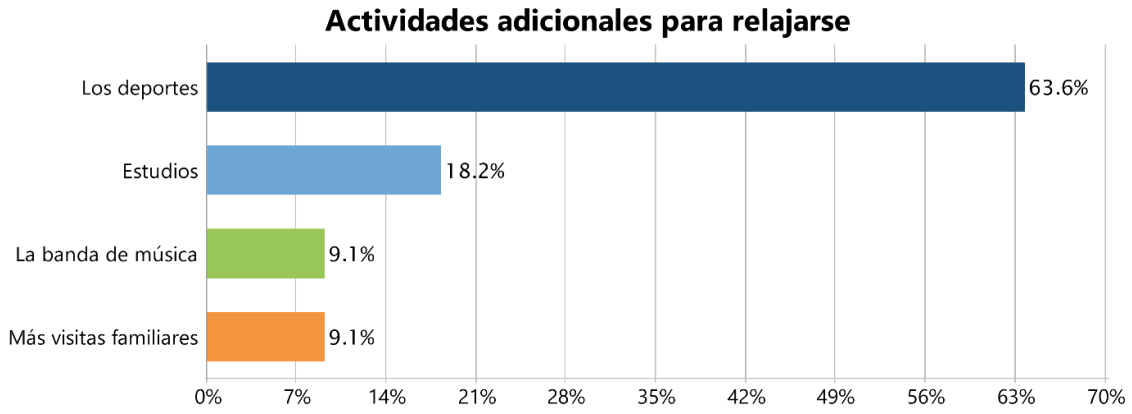
	Segmentos	Porcentaje
Estudios	2	18.18
La banda de música	1	9.09
Los deportes	7	63.64

Más visitas familiares	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

De los once entrevistados se logró obtener resultados diversos a la interrogante realizada. No obstante, el principal de los rubros mencionados fue el deporte, lo que presentó un porcentaje de 63.6% de las respuestas de los entrevistados (dentro del centro penitenciario se práctica el futbol, el baloncesto y se levantan pesas). El 18.2% de los hombres respondieron que los estudios como actividades adicionales les ayudan a relajarse, indicándose que la lectura era un medio para conseguir la calma. Y con el porcentaje del 9.1% se obtienen dos respuestas, la banda de música y llevar a cabo más visitas familiares. Al realizar la sumatoria de los rubros obtenidos se alcanza el porcentaje del 100%.

Gráfico 33. Actividades adicionales para relajarse.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.2.7 ¿Cuándo se siente feliz? Para obtener resultados a esta interrogante fue realizada la siguiente pregunta: ¿En qué momento se siente feliz y en qué momento triste dentro del Centro?, importante señalar que la pregunta fue dividida en dos y se presentan las respuestas, en variables distintas. Las respuestas obtenidas a la pregunta ¿cuándo se siente feliz?, fueron las siguientes:

Tabla 21. Cuando se siente feliz.

	Segmentos	Porcentaje
Cuando hay visitas familiares	7	63.64

Cuando falta poco por salir	1	9.09
Cuando hago deportes	1	9.09
Buenas noticias legales	1	9.09
Cuando descanso en Dios	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

A esta interrogante los privados de libertad contestaron mayormente que son felices cuando sus familiares llegan a visitarlos al centro penitenciario, obteniendo el 63.6% del porcentaje total. Y se obtuvo en menor cantidad las siguientes respuestas al preguntarles sobre la felicidad: cuando falta poco por salir, cuando hago deportes, cuando el abogado se presenta en el centro, con buenas noticias legales y también dentro del mismo porcentaje, cuando descansa en Dios. A las respuestas antes señaladas se les dio un porcentaje de 9.1%. Al realizar la sumatoria total de los porcentajes obtenidos en las respuestas que dieron los privados de la libertad, alcanzamos el porcentaje del 100%.

Gráfico 34. ¿Cuándo se siente feliz?

Elaboración propia. MAXQDA

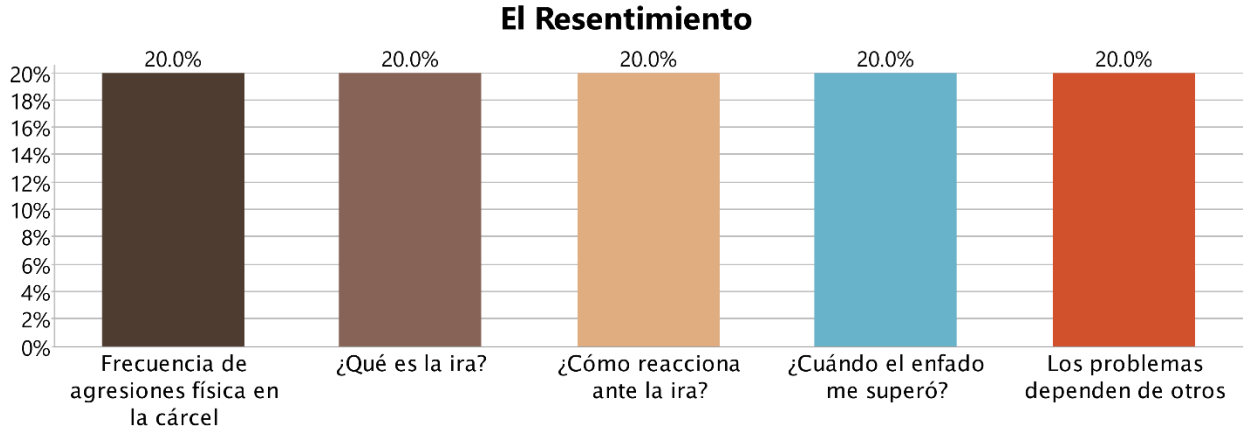
9.7.3 Tercera Variable. El Resentimiento.

Cuando de dolor se habla y es un dolor que se siente en reiteradas ocasiones, bajo las mismas circunstancias o nuevas, que se le suman al primer acto provocado, es aquí donde surge ese resentimiento. Fue considerada esta variable, pues cuando se habla de resolver conflictos y de perdonar es necesario saber de dónde surge ese dolor moral, que es producto de una ofensa

ocasionada por otra persona. Para así, de esta forma buscar resolver los inconvenientes de la manera más acertada posible.

Para obtener respuestas, se le realizan las siguientes interrogantes a los entrevistados que se presentan de manera voluntaria a colaborar con el proyecto:

Gráfico 35. El Resentimiento.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.3.1 Los problemas dependen de otros. Consideramos necesario al momento de presentarnos en el centro penitenciario, poder determinar de quién dependen los problemas, según los hombres que ayudaron a realizar el estudio y por esta razón, se les realiza la pregunta ¿Generalmente cuando surgen los problemas es porque mis compañeros han tenido la culpa?, y se consiguen los siguientes resultados.

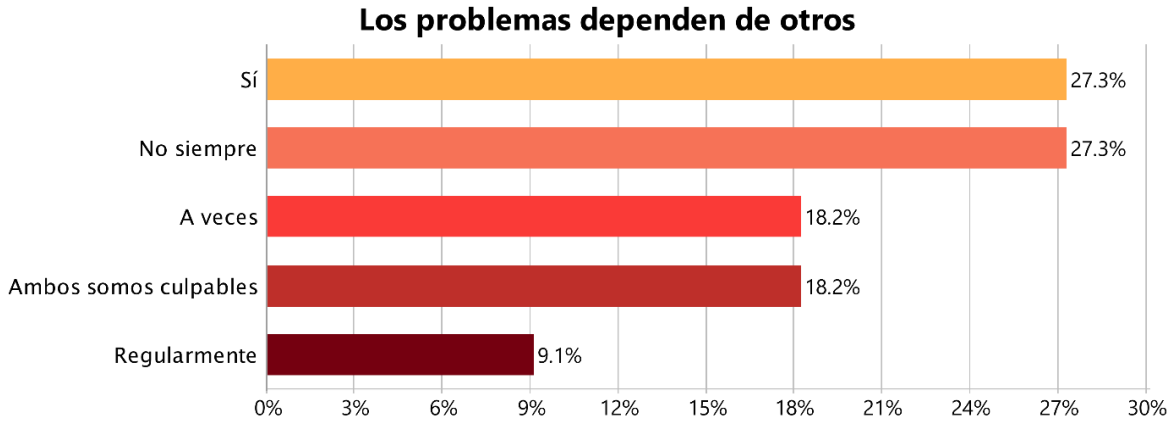
Tabla 22. Los problemas dependen de otros.

	Segmentos	Porcentaje
Sí	3	27.27
No siempre	3	27.27
A veces	2	18.18
Ambos somos culpables	2	18.18
Regularmente	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Con esta interrogante se obtuvieron diversos criterios, de los cuales se pueden obtener diversos porcentajes. El mayor porcentaje de los entrevistados, el 27.3% manifestó que al surgir un problema dentro del centro depende de sus compañeros de celda, con el mismo porcentaje 27.3% se obtuvo la respuesta que no siempre dependen de las otras personas. Con el porcentaje del 18.2% obtuvimos dos respuestas, a veces los problemas dependen de los otros y ambos somos culpables cuando surge un problema. Y con el porcentaje del 9.1% se obtuvo la respuesta que regularmente los problemas dependen de las otras personas. Considero apropiado indicar que podemos agrupar los resultados de "no siempre" y "ambos somos culpables", en un mismo ítem y daría como resultado 45.5% que sería el resultado mayor obtenido.

Gráfico 36. Los problemas dependen de otros.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.3.2 ¿Qué es la Ira? Al presentarnos en el centro penitenciario se interpeló a los privados de libertad, a través de una pregunta compuestas sobre esta interrogante, "Tiene conocimiento de qué es la ira y en qué momento la siente", pregunta de la cual se obtuvieron cinco resultados distintos en cuanto a qué es la ira; sin embargo, no obtuvimos resultados con relación a, en qué momento siente ira.

Tabla 23. ¿Qué es la ira?

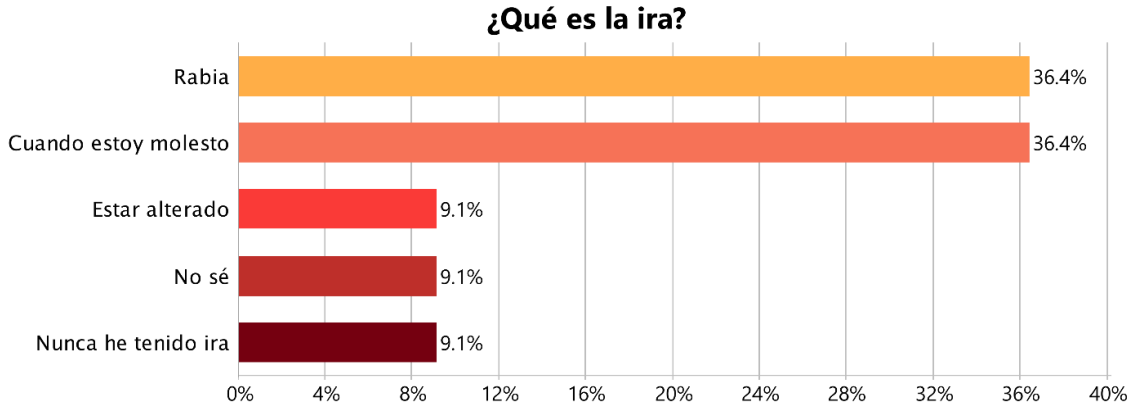
	Segmentos	Porcentaje
Rabia	4	36.36
Cuando estoy molesto	4	36.36
Estar alterado	1	9.09

No sé	1	9.09
Nunca he tenido ira	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

A esta pregunta sobre un sentimiento negativo se obtuvieron resultados contundentemente negativos. EL mayor porcentaje obtenido en esta gráfica fue del 36.4%, ese grupo de personas señaló a la pregunta ¿qué es la ira? que consideran que no es más que sentir rabia. Con igual porcentaje del 36.4% se consigue la respuesta, de que la ira es cuando la persona se encuentra molesta, sin importar de que depende ese sentimiento. Con un porcentaje bastante inferior al antes señalado, se obtuvieron tres respuestas con el porcentaje del 9.1%, a la pregunta ¿qué es la ira? manifiestan lo siguiente, la ira es estar alterado por lo que sucede alrededor, otros indicaron no saber que es la ira y también se menciona que hay personas que nunca han tenido ira, pues señalaron que son sujetos pacíficos y evitan confrontaciones.

Gráfico 37. ¿Qué es la ira?



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.3.3 ¿Cómo reaccionas ante la ira? Debo iniciar señalando que la ira es una emoción desagradable, pero también es considerada una emoción normal y saludable, que solamente se convierte en un problema cuando no sabemos cómo controlarla. La ira es una señal de advertencia que avisa cuando algo anda mal y debemos poder encaminar nuestras emociones para sacar provecho de la amenaza que te rodea. Para obtener los resultados que fueron

establecidos en la gráfica, se les preguntó a los privados de libertad lo siguiente, cuando siente ira por algo sucedido en el Centro, ¿Cómo reacciona?

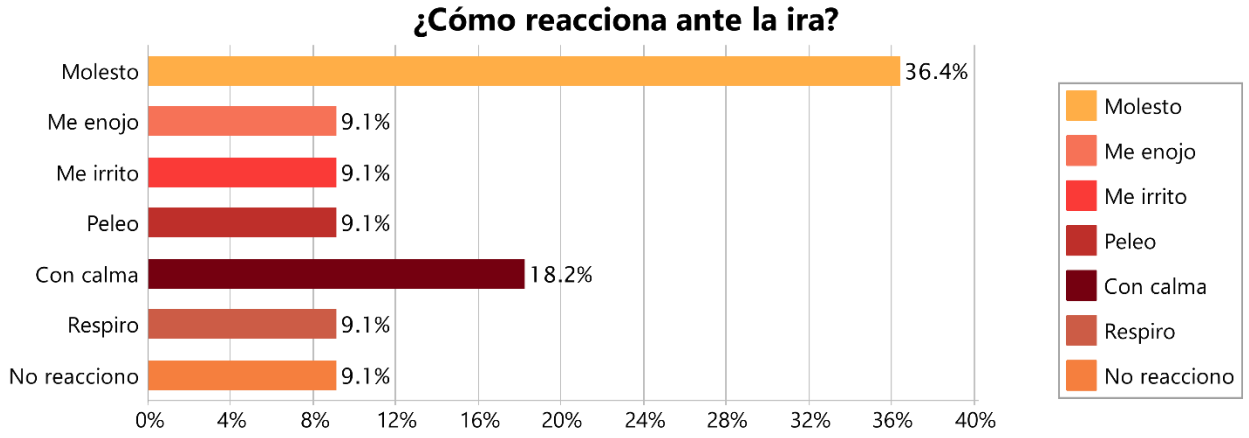
Tabla 24. ¿Cómo reacciona ante la ira?

	Segmentos	Porcentaje
Molesto	4	36.36
Me enojo	1	9.09
Me irrito	1	9.09
Peleo	1	9.09
Con calma	2	18.18
Respiro	1	9.09
No reacciono	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Varias fueron las respuestas otorgadas. El 36.4% manifestó que la reacción que tiene ante la ira es molestarse. El porcentaje siguiente en cantidad fue del 18.2% de personas que indican que lo toman con calma. También se dieron varias respuestas con un porcentaje de 9.1%, donde los privados indican que su reacción ante la ira es: enojarse, se irritan, que buscan pelear para liberar el sentimiento de rabia, que respiran para poder relajarse y otros señalan que no reaccionan ante el sentimiento de ira.

Gráfico 38. ¿Cómo reacciona ante la ira?



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.3.4 ¿Cuándo el Enfado me Superó? El enojo o el enfado es una reacción emocional producto de cuando alguien considera que existe o se producirá un resultado negativo para sus intereses, que podría ser evitado mediante una actuación diferente. Para obtener resultados a esta interrogante se les indicó ¿En qué situación que se ha presentado en el Centro Penitenciario, puedo decir que el enfado me superó?, obteniendo los siguientes comentarios:

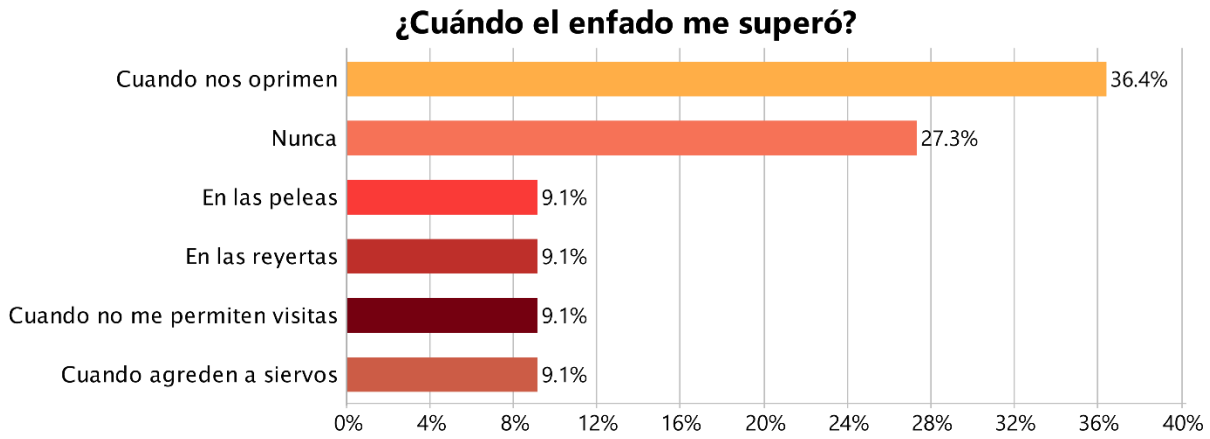
Tabla 25. ¿Cuándo el enfado me superó?

	Segmentos	Porcentaje
Cuando nos oprimen	4	36.36
Nunca	3	27.27
En las peleas	1	9.09
En las reyertas	1	9.09
Cuando no me permiten visitas	1	9.09
Cuando agreden a siervos	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Fueron seis las respuestas esbozadas por los entrevistos, el 36.4% indicó que el enfado los superó cuando los oprimen por parte de los administrativos del centro penitenciario y los policías. El 27.3% manifestó que no consideran haber sido superados por el enfado en ningún momento. Y las otras respuestas, todas se encuentran dentro del rango de 9.1%, otorgando las siguientes respuestas: que el enfado los superó en las peleas o reyertas que se dan en el centro, esos porcentajes podrían ser agrupados, pues se trata del mismo tema “peleas” y tendrían un porcentaje de 18.2%. Siguiendo con el 9.1% encontramos que el enfado los superó cuando no les permiten las visitas de sus familiares y cuando un sirvo de su congregación es agredido.

Gráfico 39. ¿Cuándo el enfado me superó?



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.3.5 Frecuencia de Agresiones Físicas en la Cárcel. Cuando hablamos de agresiones físicas, son todas las que atentan contra el cuerpo de una persona, utilizando golpes, lanzando objetos para lastimar, encerrándole en un área, algo tan simple como sacudir a otra persona, o cualquier otro tipo de conducta que pueda ocasionar daños físicos. Para saber cómo han manejado el tema, se les preguntó ¿Con qué frecuencia observó agresiones físicas o amenazas, en el pabellón donde reside?

Tabla 26. Frecuencia de agresiones físicas en la cárcel.

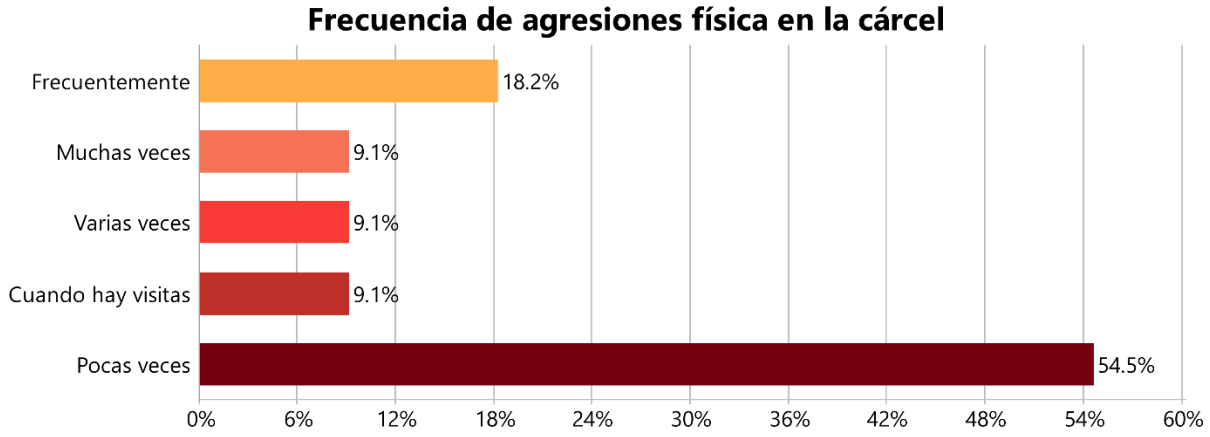
	Segmentos	Porcentaje
Frecuentemente	2	18.18
Muchas veces	1	9.09
Varias veces	1	9.09
Cuando hay visitas	1	9.09
Pocas veces	6	54.55
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

A esta interrogante de la frecuencia en que observó agresiones físicas en el centro penitenciario se observa que el porcentaje mayor respondió que pocas veces observó agresiones físicas dentro de la cárcel, porcentaje representado por el 54.5% de los entrevistados. Luego, y tomando en cuenta los porcentajes más votados, tenemos los que indicaron que frecuentemente observan

agresiones físicas. Por otra parte, con un porcentaje del 9.1% indicó que las agresiones físicas dentro del centro las ven muchas veces y otros indican, que varias veces (si agrupamos estos ítems tenemos el porcentaje de 18.2% entre las personas que ven peleas a menudo en la cárcel. Y, por último, con el porcentaje del 9.1% se indicó que las agresiones se dan cuando hay visitas.

Gráfico 40. Frecuencia de agresiones físicas en la cárcel.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.3.6 ¿Cómo soluciona los problemas? Para obtener comentarios con respecto a esto se les consultó a los privados de libertad de la siguiente manera, ¿En estos momentos, qué mecanismo se han establecido en el Centro para resolver los conflictos presentes entre los internos?, de esta interrogante se recibieron varias respuestas, que fueron:

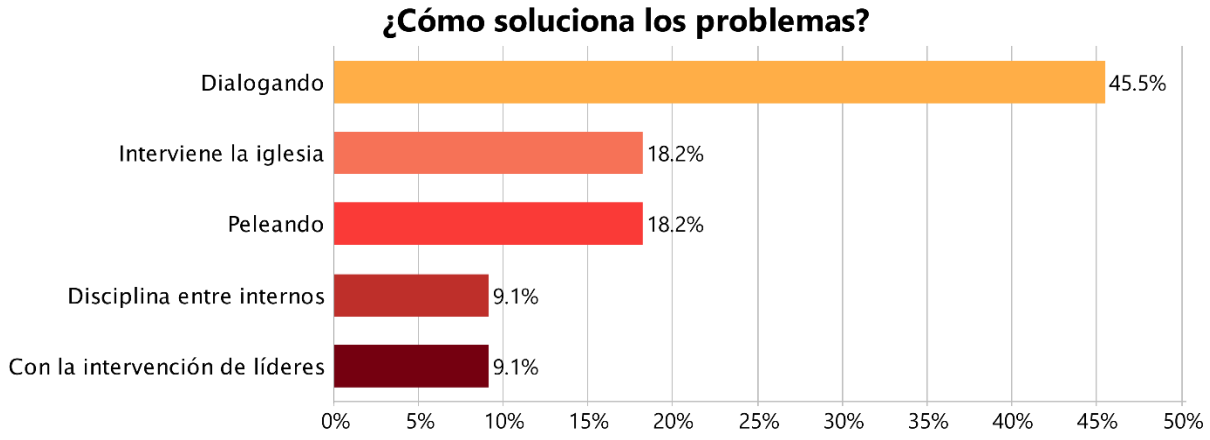
Tabla 27. ¿Cómo soluciona los problemas?

	Documentos	Porcentaje	Porcentaje (válido)
Dialogando	5	45.45	45.45
Interviene la iglesia	2	18.18	18.18
Peleando	2	18.18	18.18
Disciplina entre internos	1	9.09	9.09
Con la intervención de líderes	1	9.09	9.09
DOCUMENTOS con código(s)	11	100.00	100.00
DOCUMENTOS sin código(s)	0	0.00	-
DOCUMENTOS ANALIZADOS	11	100.00	-

Elaboración propia. MAXQDA

Al realizar la pregunta ¿cómo solucionan los conflictos? Se obtuvo una respuesta contundente, la cual alcanzó el 45.5% de la totalidad de las respuestas dadas por los entrevistadas, quienes indicaron que la mejor forma es dialogando. De allí, con un porcentaje de 18.2% se obtienen dos resultados que son: interviene la iglesia para resolver los conflictos y, otros dicen que los resuelven peleando. Con un porcentaje de 9.1% respondieron que a través de la disciplina entre los internos y, otro grupo señaló que mediante la intervención de los líderes (cuando indican líderes pueden ser religiosos o autoritarios)

Gráfico 41. ¿Cómo soluciona los problemas?

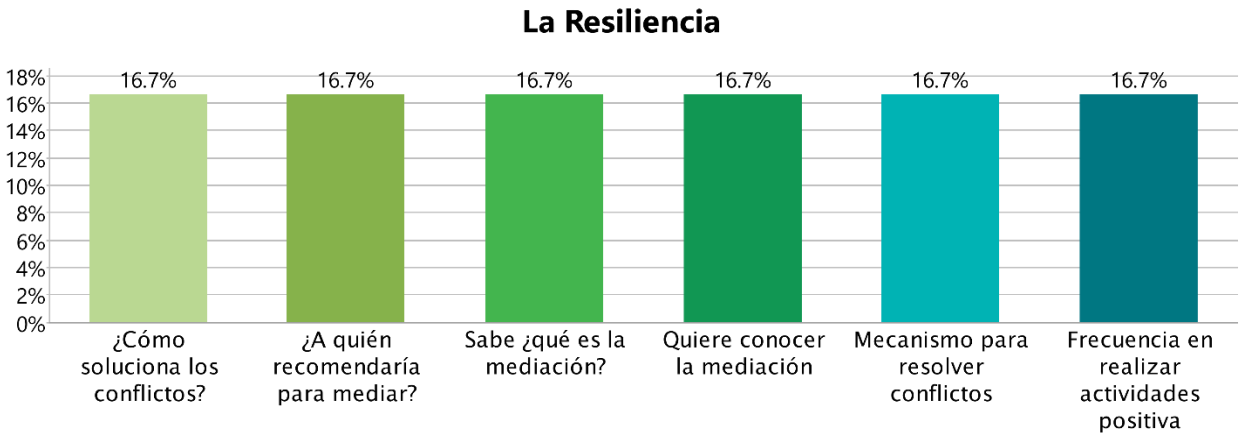


Elaboración propia. MAXQDA

9.7.4 Tercera Variable. La Resiliencia.

Cuando de la resiliencia se habla, es la capacidad de adaptación de un ser vivo frente a una situación perturbadora o un estado adverso. Para obtener respuestas, se le realizan las siguientes interrogantes a los entrevistados que se presentan a colaborar con el proyecto:

Gráfico 42. La Resiliencia.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.4.1 Mecanismos para resolver conflictos. Cuando de mecanismos hablamos, se hace referencia a que son procesos alternativos a los procesos judicial y, que están disponibles para la resolución de conflictos, donde más que imponer una solución, permite a los intervinientes elaborar una solución a su medida. Al momento de realizar esta interrogante, se hizo una pregunta abierta ¿En estos momentos, qué mecanismo se han establecido en el Centro para resolver los conflictos presentes entre los internos?, con la finalidad de conocer según los privados de libertad, que se hace en las cárceles para solucionar los problemas, indicándose lo siguiente:

Tabla 28. Mecanismo para resolver conflictos.

	Segmentos	Porcentaje
La iglesia	4	36.36
Los voceros	2	18.18
Acuerdo de paz entre pabellones	2	18.18
Ninguno	2	18.18
El deporte	1	9.09

TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Aquí se puede observar la importancia que tienen los líderes religiosos dentro de la cárcel, ya que el 36.4% de los entrevistados respondió que los problemas los resuelven a través de la iglesia. Con un porcentaje un poco inferior al antes mencionado, el 18.2% manifestó que se solucionan los problemas mediante los voceros de los pabellones; en el mismo porcentaje tenemos a los que realizan acuerdos de paz entre los pabellones; también con un 18.2%, otros consideran que dentro de la cárcel los problemas no se solucionan y, el grupo minoritario indicó que resuelven los problemas mediante el deporte, estos con un porcentaje de 9.1%.

Gráfico 43. Mecanismo para resolver conflictos.

Elaboración propia. MAXQDA

9.7.4.2 Sabe ¿qué es la mediación? La pregunta elaborada fue, si le menciono el término "mediación", de que piensa que le estoy hablando. A la cual se obtuvieron estas respuestas:

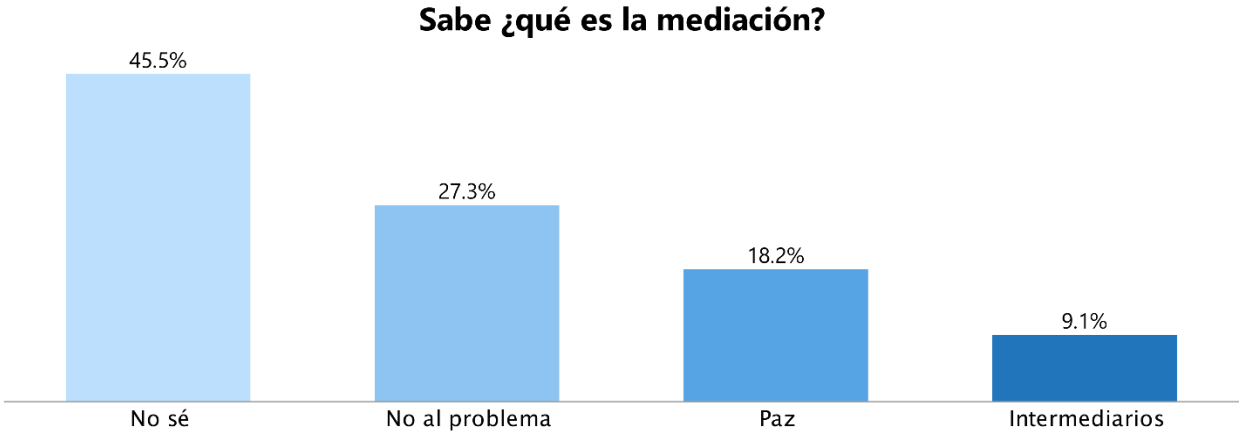
Tabla 29. Sabe, ¿qué es la mediación?

	Segmentos	Porcentaje
No sé	5	45.45
No al problema	3	27.27
Paz	2	18.18
Intermediarios	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

El grupo que respondió no saber que es la mediación representa el 45.5% de los entrevistadas. Y el resto de los porcentajes fueron otorgados por personas que manifestaron tener conocimiento acerca de qué es la mediación. El 27.3% manifestó que la mediación es, no al problema. El 18.2% indicó que mediación es tener paz y, el 9.1% manifestó que es tener un intermediario en los problemas que surgen dentro del centro penitenciario.

Gráfico 44. Sabe, ¿qué es la mediación?



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.4.3 Quiere conocer la mediación. Se les consultó a los privados de libertad acerca de lo siguiente, le interesaría conocer acerca de la mediación, la cuál es una forma pacífica de resolver los conflictos. A lo cual respondieron:

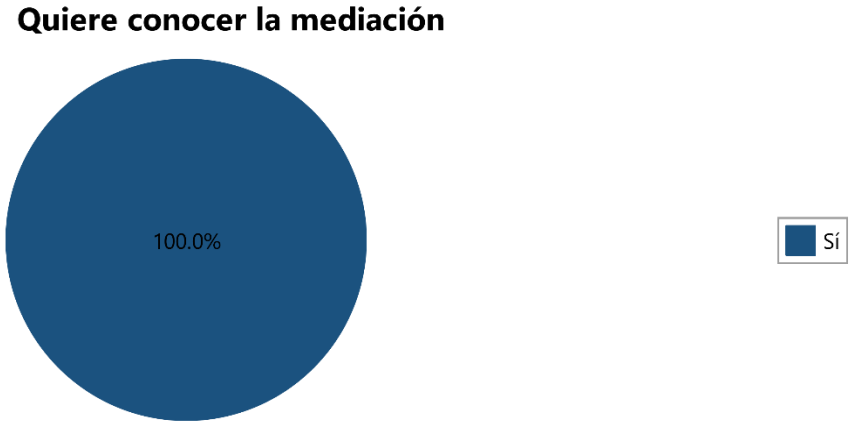
Tabla 30. Quiere conocer la mediación.

	Segmentos	Porcentaje
Sí	11	100.00
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

Se pudo observar que quienes se acercaron de manera voluntaria a dar su punto de vista, todos estaban sumamente interesados en tener un mecanismo establecido por los administrativos del centro penitenciario, para resolver las controversias que surgen día a día de la convivencia diaria. Por lo cual, fue contundente el resultado del 100% de los entrevistados, quienes indicaron que quieren conocer sobre la mediación, para resolver sus problemas dentro de la cárcel.

Gráfico 45. Quiere conocer la mediación.



Elaboración propia. MAXQDA

9.7.4.4 ¿A quién recomendaría para mediar? Recordando los requisitos para ser mediador, se les preguntó a los entrevistados lo siguiente: de ser implementada la mediación en el centro penitenciario, a quiénes recomendaría como mediador el cuál debe reunir estos requisitos: imparciales, flexibles, tolerantes, responsable, perceptivo y creativo. Las respuestas obtenidas fueron:

Tabla 31. A quién recomendaría para mediar.

	Documentos	Porcentaje	Porcentaje (válido)
Los pastores	9	81.82	81.82
La iglesia evangélica	1	9.09	9.09
Líderes de la iglesia	1	9.09	9.09
DOCUMENTOS con código(s)	11	100.00	100.00
DOCUMENTOS sin código(s)	0	0.00	-
DOCUMENTOS ANALIZADOS	11	100.00	-

Elaboración propia. MAXQDA

Importante es indicar que los privados de libertad conocen el Código Penal y el Código de Procedimiento Penal a la perfección, para poder evitar que se le vulneren sus derechos. Sin embargo, no tienen conocimiento de la ley de mediación, pues hasta el momento no les ha sido aplicado dentro de los centros penitenciarios. Al contestar sobre a quienes recomendaría, el 81.8% dijo que a los pastores. El 9.1% indicó que la iglesia evangélica es apropiada para ayudar a los privados a resolver sus conflictos mediante la mediación. En igual porcentaje del 9.1%

señalan que los líderes de la iglesia católica. Al verificar las respuestas, podemos observar que todas coinciden en que la iglesia ya sea católica o evangélica, es la apropiada para mediar.

Gráfico 46. A quién recomendaría para mediar.

Elaboración propia. MAXQDA

9.7.4.5 Frecuencia en realizar actividades positivas. La pregunta realizada fue: con qué frecuencia realizan actividades positivas entre compañeros, como tareas, oponerse a tratos crueles, ayudar a los que lo requieran, colaborar con sus compañeros en sus problemas personales. Esto con la finalidad de saber si realizaban o no actividades positivas, relacionadas con el apoyo emocional a los demás privados de libertad y, las respuestas obtenidas fueron:

Tabla 32. Frecuencia en realizar actividades positivas.

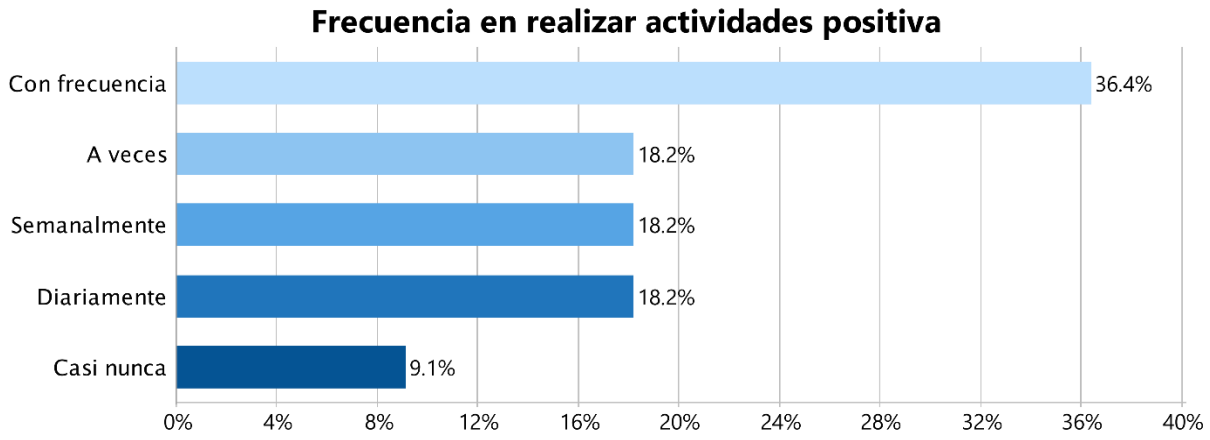
	Segmentos	Porcentaje
Con frecuencia	4	36.36
A veces	2	18.18
Semanalmente	2	18.18
Diariamente	2	18.18
Casi nunca	1	9.09
TOTAL	11	100.00

Elaboración propia. MAXQDA

En cuanto a la frecuencia en realizar actividades para ayudar a otras personas, se observa que los privados de libertad con un porcentaje de 36.4% respondió que, con frecuencia realiza actividades positivas dentro del centro penitenciario. En un porcentaje medio de 18.2% se dieron tres respuestas: a veces, de forma semanal y diariamente, estas son personas que pese al lugar donde

se encuentran, están dispuestas a hacer cosas por los otros y ayudarles a mejorar su vida. No obstante, un porcentaje un poco inferior del 9.1% indicaron que casi nunca ven o realizan actividades positivas dentro del centro.

Gráfico 47. Frecuencia en realizar actividades positivas.



Elaboración propia. MAXQDA

9.8. Discusión General de los Resultados de las Variables.

9.8.1. Variable 1. La Ansiedad.

Según el objetivo general, probar que la ansiedad dentro de los centros penitenciarios genera los conflictos presentes en la cárcel La Joya de la provincia de Panamá. Los resultados obtenidos de la investigación se consagran en el gráfico 20 sobre la importancia de las emociones, se pueden observar que un 45.5% de los entrevistados manifestaron que las emociones son importantes, porque causan molestias al ser humano, le genera tristeza y hasta depresión. Como es probado mediante el gráfico 22, actitud ante la tristeza, ésta en el ser humano provoca enojo en un 18.2% y, en un 9.1% le causa sentimiento de desconsuelo al individuo, lo que permite corroborar que la ansiedad afecta al ser humano de manera negativa y mucho más cuando son personas privadas de su libertad, pues las circunstancias de su encierro, les causan estrés.

Dentro de las preguntas realizadas, se les dio 3 opciones a los privados de libertad para que señalaran que frase los definía y, la que obtuvo el 55.6% fue “no puedo evitar sentir miedo, pero

ocasionalmente lo controlo", esto según el gráfico 23. El estudio realizado permite determinar que el miedo es uno de los sentimientos que generan ansiedad, ya que hay un grupo de hombres hacinados en un centro penitenciario sin darles opción de reinserción social. Datos que al ser comparados por lo encontrado por (Benito López, 2017), en su tesis doctoral "La mediación penitenciaria y otras técnicas restaurativas: posibilidades y límites a la luz de algunas experiencias prácticas en las cárceles españolas", quien concluye que:

> La finalidad que prima hoy en día en los Centros Penitenciarios es la seguridad, en detrimento de la resocialización del delincuente …, una de las principales causas que ha provocado la limitada eficacia del sistema penitenciario español ha sido el deficiente tratamiento dispensado en las cárceles. De ahí la necesidad de incorporar a dicho tratamiento nuevas técnicas, como las restaurativas, con el objetivo de mejorarlo.

Esto corrobora que el hecho de no considerar la parte psicológica luego de condenar a un individuo crea en los privados de libertad inseguridad y ansiedad, que es un detrimento al plan que le debe otorgar el centro para la resocialización de cada uno. Con estos resultados podemos afirmar que es requerido al momento de ingresar a un sujeto en un centro penitenciario, sea evaluado tanto física como mentalmente, pues tal como lo indicó (Pastor Seller & Huertas Pérez, 2012, pág. 139) "El ambiente penitenciario, caracterizado entre otros por un insuficiente espacio vital de intimidad, introspección y reflexión sobre sentimientos y conductas, provoca: desconfianzas, dificultad de comunicación, relaciones "perversas" vs. interesadas; sentimientos adversos y conductas defensivas vs. ofensivas conflictivas".

9.8.2 El Perdón.

Según el objetivo general, establecer la importancia del perdón en un proceso de mediación penitenciaria, se corrobora en el gráfico 27 sobre "cómo solucionar los conflictos dentro de los centros penitenciarios", que para los privados de libertad es fundamental buscar un mecanismo

distinto al conflicto para resolver sus problemas, observándose que el 72.8% manifestó que buscan un medio alternativo para resolver las controversias. De igual forma, al consultarles sobre cuál es la actuación que tienen ante una actividad negativa, el 63.6% manifestó que resuelven sus problemas a través de la comunicación y, un grupo muy reducido del 36.4% indicó que resuelven sus problemas enojándose, peleando y discutiendo. Resultados que al ser comparados con los encontrados por (Benito López, 2017, págs. 250-251) quien indicó que:

> … No obstante, desde un plano cualitativo, la mediación penitenciaria está siendo valorada de manera muy positiva por profesionales y entidades sociales como un método fundamental para resolver los conflictos de manera sosegada en los centros penitenciarios, así como de su valor transformativo en las personas que lo llevan a cabo. Esto justifica, a mi juicio, por sí solo, su inclusión en nuestro Sistema Penitenciario como manera de humanizar y pacificar las relaciones carcelarias…

Con estos resultados se puede inferir que la mediación como mecanismo alternativo para resolver conflictos, contribuye a resolver las controversias de manera pacífica en las cárceles, lo que colabora a la transformación del hombre, lográndose entender que la mediación y conceder el perdón no solo implica una acción así un tercero, sino más bien, se constituye en un beneficio interno para quien lo practica.

Con la información detallada podemos ratificar que el perdón no es un requisito para llevar a cabo una mediación; sin embargo, y tal como lo indica (Enright, 2017) el perdón tiene una tarea específica, que es ayudar a las personas a superar el resentimiento, la amargura e incluso el odio hacia aquellos que las han tratado injustamente y en ocasiones con crueldad. En el estudio realizado por (Ramos Morales, 2017, pág. 93) se deja la constancia que cuando la víctima otorga el perdón al ofensor, permite que se le transforme la vida y, al adaptarse a esa nueva vida, le

generar nuevo conocimiento de lo vivido, ayudando a desarrollar nuevas competencias para que en un futuro puedan enfrentar las adversidades.

9.8.3 El Resentimiento.

Según el objetivo general, entender que el resentimiento provoca descontrol emocional en los privados de libertad, los resultados mostrados en el gráfico 38, señalan que al 36.4% de los privados de libertad entrevistados el enfado los superó cuando se siente oprimidos por los administrativos y la policía en la cárcel, cuando no se les respetan sus derechos. El 27.3% manifestó que se descontrolan ante el resentimiento cuando hay problemas en la cárcel, en este punto no estoy realizando ninguna separación, entre los diferentes sinónimos que utilizaron. Mediante el gráfico 37 podemos corroborar que el 63.7% de los entrevistados manifestó emociones negativas ante la ira (me molesto, me enojo, me irrito, peleo). Los gráficos permiten corroborar que el resentimiento provoca un descontrol emocional de manera negativa en los privados de libertad.

Sobre el tema del resentimiento o rencor, manifestó (Léo, 2010, p. 23), lo siguiente:

> El rencor es fruto de una ofensa recibida. Esa injuria puede haber sido consciente o inconsciente, provocada o accidental. Puede haber sido originada por una palabra, por un gesto, incluso por una mirada. Mucho depende de nuestra disposición interior. Hay días en los que estamos más propensos a la animadversión. Basta una pequeña cosa por casualidad y en seguida nos amargamos y quedamos molestos.

Con los resultados obtenidos y los antecedentes que se tenía sobre el rencor, se puede inferir que el rencor es un sentimiento persistente que te encadena a lo que te produce daño, por lo cual, el dolor nunca se va, te desequilibra y, enferma el cuerpo y la mente. Manifestó la psicóloga

Anna Freud que la mente inmadura carece de la habilidad para tratar con los problemas que lo rodean, por tanto, le es más fácil negar la existencia de estos (Gracia, 2013, pág. 62).

9.8.4 La Resiliencia.

Según el objetivo general, probar que la resiliencia permite aprender, cambiar y renovar la visión de vida, quien desea ser resiliente debe estar enfocado en actividades positivas, en ver las buenas cosas que da la vida, día tras día. En el gráfico 45 referente a la frecuencia con que se realizan actividades positivas en el centro penitenciario, se observa que el 91% de los entrevistados manifestó que realizan actividades positivas dentro de sus pabellones con una frecuencia considerable. Corroborando así que ser resiliente no quiere decir que la persona no experimenta dificultades pues el camino hacia la resiliencia está lleno de obstáculos que afectan nuestro estado emocional, pero el ser humano tiene la capacidad para superar los obstáculos y cambiar su vida.

Lo anterior corroborado por (Bharwaney, 2018, pág. 20) quien señaló que "la resiliencia emocional se enfoca en ayudarnos a mejorar diariamente a través de la comprensión del poder que tiene la emoción para beneficiarnos o arruinarnos".

A través de los resultados obtenidos y los antecedentes sobre el tema, se puede inferir que la resiliencia no es algo que la gente posee o no, sino que puede ser aprendida por cualquier persona, desarrollando conductas, pensamientos y acciones que produzcan cambio en sus vidas. Lo cual es corroborado por Geetu Bharwaney que la resiliencia emocional se enfoca en los pensamientos, acciones y sentimientos y, reconoce la importancia de ser inteligentes respecto a nuestras emociones (Bharwaney, 2018, pág. 21)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

- Con relación al objetivo específico uno, establecer la importancia del perdón en un proceso de mediación penitenciaria; como se ha podido observar, el perdón no es un requisito indispensable para aplicar la mediación; sin embargo, permite romper las ataduras subconscientes impuestas por uno mismo.

Cuando se hace referencia al perdón, esta palabra no está estrictamente ligada al olvido, sino más bien, a la evolución de un recuerdo que provoca dolor, creando nuevas experiencias sobre ese recuerdo, simplificando la herida y quitándole poder y fuerza; modificando el daño que causa, y eliminando la posibilidad que surjan nuevos sufrimientos de ese dolor pasado.

Reparar el daño que sufrió el ofendido hace que el ofensor sea consiente de los daños que provocó y del dolor que sufre el ofendido, permitiéndole cambiar y comprometerse con lo que fue acordado por las partes, sin sentirse coaccionados por nadie y otorga esa satisfacción interna de poder resarcir el daño.

- En cuando al segundo objetivo específico del estudio, probar que la ansiedad dentro de los centros penitenciarios genera los conflictos presentes; es importante concluir que los resultados arrojados por la investigación muestran la necesidad de colocar programas de rehabilitación y prevención de ansiedad dentro del centro penitenciario, los privados de libertad expresaron la necesidad de cambios internos que colaboren con la suspensión de la violencia.

En resumen, la ansiedad provoca un estado de agitación irritante en el ser humano, lo que surge de anticipar un peligro inminente, causando en el hombre intranquilidad y la necesidad de buscar la solución al fenómeno que percibe como peligroso; por lo tanto, requiere de la implementación de medidas drásticas que colaboren con la disminución dentro de los pabellones penitenciarios.

La ansiedad requiere tratamiento cuando se mantiene en el tiempo, pues de esta forma se evita que se transforme en una ansiedad generalizada, y recordando que los privados de libertad no pierden el derecho a que el Estado les brinde la salud, es conveniente la atención psicológica o psiquiátrica según el requerimiento del paciente, para modificar hábitos consumistas, que acarrean la pérdida de los valores humanos.

- Con relación al tercer objetivo específico, entender que el resentimiento provoca descontrol emocional en los privados de libertad; cuando se mantienen encerradas muchas personas, las cuales tiene conflictos internos, están constantemente enojadas y no tienen una alternativa distinta para superar cualquier problema que se les presente, esa situación hace surgir la violencia y emociones negativas, pues no tienen el conocimiento de como canalizar esas energías.

El equipo interdisciplinario del centro penitenciario al realizar el llamado para clasificar en distintos periodos a los privados de libertad, debe observar los estados de ánimo de los sujetos para poder determinar si tienen indicadores de resentimiento, de depresión o de rencor; se les debe recordar a los privados de libertad que lo fundamental en las relaciones humanas es la comunicación, poder expresar como se sienten para vivir tranquilos de manera interna, dejando a un lado todos esos sentimientos negativos que les causan crisis existencial.

Luego de observar a los privados con capacidad de atención y escucha activa, se toman en cuenta los síntomas primordiales a tener en caso de depresión, al determinar alguno de esos síntomas, se les deberá remitir ante los especialistas para hacer labor preventiva y que se canalice la enfermedad por un profesional idóneo.

- En cuanto al cuatro objetivo específico, probar que la resiliencia permite aprender, cambiar y renovar la visión de vida, frente a los datos señalados, se observa que la resiliencia no es un rasgo que la gente tiene o no tiene, se trata de pensamientos, conductas, y acciones que pueden ser estudiadas y puestas en prácticas por cualquier

persona interesada. Ser resiliente, es construir la realidad a partir de la interiorización de las experiencias vividas y el cambio de ésas en aprendizajes.

Enseñar a los privados de libertad a través de la educación a desarrollar la capacidad de ser resilientes, entregándoles tareas aplicadas por semana que les permita mejorar su conducta, tener un control de sus pensamientos, fomentando una postura positiva y se desarrollen nuevas actitudes en los privados.

- En cuanto al quinto objetivo específico, indicar los valores que requieren los privados de libertad, para poder mantener una convivencia pacífica dentro de los centros penitenciarios, incluye el ser respetuoso con los demás, tolerante con los pensamientos e ideas distintas, responsable de los actos cometidos, paciente para canalizar los actos y actuar de la mejor forma posible, el perdón que ayuda a tener una vida más feliz y sencilla, y la laboriosidad pues es la manera para que el hombre pueda cumplir con sus responsabilidades.

Los valores guían las actuaciones del hombre a lo largo de la vida, le colaboran para tomar buenas o malas decisiones y que las acciones que realice sean para mejorar y avanzar en la sociedad.

- Con relación al sexto objetivo específico, establecer como aplicando la mediación dentro del Centro, se disminuyen los niveles de violencia, procurar por parte del sistema penitenciario la aplicación de la figura de uno a dos mediadores dentro de cada pabellón, ayudará a disminuir los niveles de ansiedad y los conflictos dentro de los pabellones, a que las partes tengan compromiso con el resultado que desean obtener, solucionar los problemas pacíficamente y evitar así una posible sanción disciplinaria, que les acareará daños en el futuro pues mancha su expediente personal.

El convenio que fue celebrado entre los intervinientes es una responsabilidad mutua que las partes tienen que cumplir, ya que ambas partes acuden de manera voluntaria a un proceso de

mediación para mitigar sus inconvenientes y lograr mediante la comunicación restablecer esa afinidad que fue vulnerada por el conflicto surgido.

Recomendaciones.

- Para reducir los niveles de ansiedad que afectan a los privados de libertad, se debe desarrollar en los centros penitenciarios, diversas actividades en las cuales puedan participar, actividades extracurriculares entre ellas: 1) actividades deportivas, como por ejemplo, campeonatos de futbol, de voleibol, de baloncesto, de ajedrez, entre otras; 2) actividades artísticas, como club de pintura, manualidades, música, baile y teatro; 3) actividades académicas; círculos de lectura, cursos de informática, cursos de idiomas, entre otras tantas actividades que se pueden desarrollar en un centro penitenciario; 4) terapia psicológica grupal, para ayudar a manejar la depresión, la ansiedad, traumas, pérdidas, entre otras.
- Corresponde al Sistema Penitenciario conocer la situación de los internos que están recluidos en cada centro a nivel nacional, para así poder planificar servicios que garanticen la continuidad de los tratamientos (médicos, psicológicos, físicos) que requiere los privados, tomando en cuenta las necesidades a largo plazo de cada individuo.
- Las autoridades administrativas del centro penitenciarios La Joya en Panamá, debe conocer a cabalidad, la cantidad de privados de libertad, que se encuentran en el centro penitenciario con trastorno mental, para de esta forma poder proporcionar un cuidado adecuado al trastorno que padece el sancionado.
- Dada la importancia que tiene el consumo de drogas dentro de los centros carcelarios, se sugiere que el departamento de salud penitenciaria implemente programas integrales y de largo plazo, con la finalidad de tratar los trastornos específicos por uso de sustancias ilícitas en la población penitenciaria.
- Se recomienda que el Sistema Penitenciario, nombre a un grupo de psicólogos para que oriente y acompañen a un grupo de privados de libertad, con enseñanzas de apoyo emocional, relaciones asertivas y destrezas de comunicación, entre otras; a fin de dar

apoyo emocional a las personas que observan con tristeza y mala conducta dentro de la cárcel, esta sería una alternativa para apoyar afectivamente a los detenidos, siendo escuchados, brindándoles estímulos para mejorar su autoestima y seguridad para salir adelante de manera positiva.

- Se considera necesario implementar, en la Clínica Virgen La Merced del Complejo Penitenciario La Joya, unidades de salud, para tratar los moderados niveles de ansiedad y depresión encontrados, una nueva política de salud mental preventiva, con el objeto de mejorar la convivencia dentro de los pabellones.
- Aplicar por parte de los psicólogos del centro penitenciario, una vez al mes una terapia para el perdón, donde asistan quienes estén interesados, lo que colabore a reducir los niveles de rencor y resentimiento que cada individuo posea y bajar así los niveles de ansiedad dentro de las celdas.
- Con apoyo de los privados de libertad, separar un espacio dentro del centro penitenciario que este limpio, con ventilación, tenga verdor, paredes de colores claros, para llevar a cabo los lugares que sean conocidos como espacios de paz, donde se lleven a cabo las mediaciones entre los pares que presentaron controversias.

ANEXOS.

ANEXO 1. OBJETIVO GENERAL, ARGUMENTO DE INCLUSIÓN Y PASOS A SEGUIR PARA REALIZACIÓN DE OBJETIVOS.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ARGUMENTOS DE INCLUSIÓN	PASOS PARA SEGUIR
Analizar la necesidad de aplicar la mediación y la conciliación, en la administración de conflictos que surgen entre internos dentro de los CP y entre internos con la administración.	Conocer los problemas existentes dentro de los Centros Penitenciarios, entre los internos propiamente y también con la administración.	Acudir a los Centros del Complejo Penitenciario La Joya, conversar con los directores de los Centros y privados de libertad para tener conocimiento de los problemas que se presentan día tras día en las cárceles y así estudiar como aplicando la mediación y la conciliación se puede ayudar a resolver.

ANEXO 2. REALIZACIÓN DE NOTA EXPLICATIVA CON VARIABLE, PREGUNTA GUÍA Y PERFIL DE POSIBLES ENTREVISTADOS. TABLA CON VARIABLE Y PREGUNTA GUÍA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ARGUMENTOS DE INCLUSIÓN	PASOS POR SEGUIR
1. Clasificar los conflictos entre pares dentro de un CP	Es necesario conocer los problemas existentes dentro de un CP.	Conversar con los administrativos para definir los conflictos, identificar el desarrollo de estos e indicar los conflictos más graves ocurridos.
2. Analizar causas comunes del surgimiento de conflictos.	Se realizará un estudio de los conflictos más graves ocurridos en La Joyita, La Joya y La Nueva Joya (comparación de casos).	Acudir a cada Centro y en colaboración con los administradores y los privados de libertad realizar un estudio comparativo entre los conflictos ocurridos en los Centros.
3. Identificar los privados que causan problemas en los centros.	Es necesario conocer quiénes causan los problemas y analizar o estudiar por qué lo hacen.	Conseguir los nombres de los problemáticos de cada centro, entrevistarlo y buscar las causas de comunes de los problemas.
4. Determinar los factores psicológicos que incrementan los conflictos dentro de los pabellones.	Cada hombre que ingresa en los Centros trae conflictos psicológicos los cuales pueden aumentar los niveles de agresión de cada persona.	Estudio de los factores psicológicos y exponer como disminuir los problemas en cada pabellón.
5. Indicar la problemática existente dentro de los penales y que son susceptibles de mediar.	Los problemas en los penales sobrepasan lo ocurrido entre los internos, también surgen conflictos entre los administrativos de los penales y con la policía nacional.	En este caso, se requiere interactuar entre los administrativos y los internos para conocer que conflictos surgen entre ellos y los privados verificando el Decreto Ejecutivo y la Ley 55
6. Definir el beneficio que pueden obtener los privados de libertad, de los MASC	Dar a conocer a los privados el por qué mediar o conciliar sus conflictos les puede ayudar a una mejor vida dentro de los penales y en que se benefician con los MASC	Llevando a cabo un focus group con los líderes de los pabellones y líderes eclesiásticos, además de difundir unos 200 panfletos explicativos

ANEXO 3. INSTRUMENTO PRELIMINAR. CUSTIONARIO

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: _____** **Mujer: _____** **Edad: _____**		
Grado máximo de estudios obtenidos: _____		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**PERFIL DEL ENTEVISTADO**
Sistema Penitenciario Panameño	1. Cómo se encuentra dividido con exactitud, el Centro que usted lidera.	Director del Centro Penitenciario La Joya
	2. Con que población cuenta en estos momentos en el Centro Penitenciario. Cuántos privados tiene la mínima y cuántos están en la máxima.	
	3. Cuáles son los conflictos más comunes en cada pabellón.	
	4. Cuáles son los conflictos más graves ocurridos dentro del Centro.	
	5. Tienen estadísticas de cuáles son los privados más problemáticos del Centro.	
	6. Cuáles son los mayores conflictos que han tenido con los privados.	
	7. Con quién debo conversar para hacer un focus group donde participen los líderes, como también otro de los privados que no tiene	
	8. Qué mecanismos se han establecido en el Centro para resolver los conflictos.	
	9. Qué actividades imperan en el Centro para mantener la calma y ocupar el tiempo con los privados.	

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: _____** **Mujer: _____** **Edad: _____**		
Grado máximo de estudios obtenidos: _____		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**PERFIL DEL ENTEVISTADO**
Sistema Penitenciario Panameño	1. Cuáles son los mayores conflictos que han tenido con los privados.	Administrativos de los Centros Penitenciarios -Psicólogos-
	2. Qué tipos de sanciones se le aplica a un privado que trasgreda las normas que imponen en el Centro.	
	3. Al ingresar al centro penitenciario, se le realiza alguna prueba psicológica para verificar que conflictos arrastran los nuevos ingresados al centro.	
	4. Prestan alguna ayuda psicológica al interno, si tiene conflictos psicológicos. Qué tipo de ayuda se le brinda.	
	5. Considera que la mediación o conciliación ayudaría a calmar los conflictos entre los internos y de ellos con la administración.	

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: _____** **Mujer: _____** **Edad: _____**		
Grado máximo de estudios obtenidos: _____		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**PERFIL DEL ENTEVISTADO**
Sistema Penitenciario Panameño	1. Cómo determinar la reinserción social del individuo.	Administrativos de los Centros Penitenciarios -Trabajadores Sociales-
	2. Cuáles son los proyectos de reinserción que se manejan dentro del Centro.	
	3. Cuáles son los mayores conflictos que han tenido con los privados.	
	4. Qué tipos de conflictos se dan entre los internos, dentro del Centro.	
	5. Considera que la mediación o conciliación ayudaría a calmar los conflictos entre los internos y de ellos con la administración.	

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: _____** **Mujer: _____** **Edad: _____**		
Grado máximo de estudios obtenidos: _____		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**PERFIL DEL ENTEVISTADO**
Sistema Penitenciario Panameño	1. Qué pabellón custodia dentro del Centro Penitenciario.	Administrativos de los Centros Penitenciarios -Custodios-
	2. Cuáles son los conflictos que ha presenciado entre privados de libertad.	
	3. Cuáles son los mayores conflictos que han tenido usted, con los privados.	
	4. En estos momentos, cómo es el movimiento dentro de los pabellones.	
	5. Considera usted que la mediación o conciliación podría ayudar a la solución de conflictos. De ser afirmativa la respuesta, quién considera que es un tercero imparcial en el pabellón que custodia.	

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: _____** **Mujer: _____** **Edad: _____**		
Grado máximo de estudios obtenidos: _____		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**PERFIL DEL ENTEVISTADO**
Escucha activa y asertiva para manejar los conflictos	1. Sabe usted cuál es la ventaja de la escucha activa en el pabellón	Privados de Libertad
	2. Estaría usted dispuesto a ponerse en el papel del otro, para saber que siente y cómo piensa.	
	3. Estaría usted dispuesto a dejar los engaños, las groserías y las faltas de respeto para no causar nuevos problemas dentro del Centro	
Manejo de las emociones: la ira, el rencor y la tolerancia	1. Estaría usted dispuesto a comunicar tus emociones con tus compañeros de pabellón.	Privados de Libertad
	2. Estaría usted dispuesto a aplicar gestos simbólicos que expresen respeto a la otra parte.	
	3. Estaría usted dispuesto a expresar sus sentimientos de manera no conflictiva.	
	4. Cómo te sientes cuando te agreden dentro de tu pabellón.	
	5. Estarías dispuesto a abordar la situación, a fin de encontrar la solución del problema.	
Voluntad de las partes	1. En que pabellón reside.	Privados de Libertad
	2. Cuáles son los conflictos más comunes en el pabellón donde vives.	
	3. Cuáles son las formas más comunes de resolver los conflictos entre las partes.	
	4. Conoce lo que es la mediación o la conciliación.	
	5. Estaría usted dispuesto a aplicar los MARC para disolver los problemas.	

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: _____** **Mujer: _____** **Edad: _____**		
Grado máximo de estudios obtenidos: _____		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**PERFIL DEL ENTEVISTADO**
Resolución de Conflictos	1. Considera usted que los métodos alternos de resolución de conflictos pueden colabora con los conflictos dentro de la prisión.	Expertos de los Centros Alternos de Resolución de Conflictos
	2. Cómo según su criterio, deben ser aplicados los MASC dentro de los centros penitenciarios (mediación o conciliación)	
	3. Quién considera usted que sería el tercero más apropiado para intervenir en conflictos entre pares o los relacionados con la administración dentro de los centros penitenciarios.	
	4. Cómo considera debe ser aplicado la mediación o conciliación entre los internos y con la administración.	

INSTRUMENTO PRELIMINAR. CORREGIDO

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno20@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: X** **Mujer: _____** **Edad: 24**		
Grado máximo de estudios: SEGUNDO AÑO (BACHILLER INCOMPLETO). Delito: Arma **Centro Penitenciario: LA JOYA**		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**RESPUESTA**
Manejo de las emociones (ira y rencor)	1. En que pabellón se encuentra privado de libertad	Pabellón 8
	2. Sabe con cuál población cuenta en estos momentos el pabellón en donde se encuentra.	268
	3. Cuáles son los conflictos más comunes en ese pabellón	Deudas, plata, vicios
	4. ¿Cuáles son los nombres de los líderes de ese pabellón?	Luis y Rubén
	5. Cuando se siente triste o deprimido dentro del pabellón, que actitud toma en ese momento	Trata de cogerlo con calma
	6. Tiene conocimiento de qué es la ira y en qué momento la siente.	Estar molesto
	7. Cuando se siente triste, molesto, feliz, etc. ¿Sabe lo que le pasa y conoce el porqué de esa emoción?	Depende el motivo
	8. ¿Qué frase te define más? **1.** No puedo evitar sentir miedo y no sé cómo controlarlo. **2.** No puedo evitar sentir miedo, pero siempre lo controlo. **3.** No puedo evitar sentir miedo, pero ocasionalmente lo controlo.	3
	9. De quién o de qué depende lo que sientes	depende
	10. ¿En qué situación que se han presentado en el Centro Penitenciario, puedo decir que el enfado me superó?	En ninguno
	11. ¿Generalmente cuando surgen los problemas es porque mis compañeros han tenido la culpa?	Sí, a veces

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno20@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: X** **Mujer: _____** **Edad: 24**		
Grado máximo de estudios: SEGUNDO AÑO (BACHILLER INCOMPLETO). **Centro Penitenciario: LA JOYA**		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**PERFIL DEL ENTEVISTADO**
Creación de espacios de convivencia positiva dentro de los Centros Penitenciarios (respeto, empatía y tolerancia)	1. En que pabellón se encuentra privado de libertad	Pabellón 8
	2. Sabe con cuál población cuenta en estos momentos el pabellón en donde se encuentra.	268
	3. Cuáles son los conflictos más comunes en ese pabellón	Deudas, plata, vicios
	4. Cuáles son los nombres de los lideres de ese pabellón	Luis y Rubén
	5. En su opinión, como ha sido la convivencia entre los privados, en los últimos cinco años	bueno
	6. Con qué frecuencia observó agresiones físicas, amenazas, hurtos o robos en el pabellón donde reside.	Frecuentemente, a diario
	7. Con qué frecuencia realizan actividades positivas entre compañeros, como tareas, oponerse a tratos negativos, ayudar a los oponentes a tratos negativos, ayudar a los compañeros en sus problemas personales	Con frecuencia
	8. ¿Qué actividades que realizan en el Centro Penitenciario, calma a los privados y evita problemas entre los internos?	Deportes (el futbol)
	9. ¿Qué actividades adicionales consideras que pueden ayudar a mantener una buena convivencia entre los internos?	Más actividades para nosotros
	10. ¿Cuándo hay conflictos por la convivencia diaria, de qué forma son solucionados?	Depende del problema
	11. ¿Con los recursos que tiene en el Centro Penitenciario? ¿Qué solución considera correcta para afrontar los problemas de convivencia que se dan?	No hay recursos

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con Lizbeth Batista Cedeño, al correo: liz.cedeno20@gmail.com		
Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.		
SEXO. **Hombre: X** **Mujer: _____** **Edad: 24**		
Grado máximo de estudios: SEGUNDO AÑO (BACHILLER INCOMPLETO). **Centro Penitenciario: LA JOYA**		
VARIABLES	**PREGUNTAS GUIAS**	**PERFIL DEL ENTEVISTADO**
Escucha activa y el conocimiento de las emociones	1. En que pabellón se encuentra privado de libertad	Pabellón 8
	2. Sabe con cuál población cuenta en estos momentos el pabellón en donde se encuentra.	268
	3. Cuáles son los conflictos más comunes en ese pabellón	Deudas, plata, vicios
	4. Cuáles son los nombres de los lideres de ese pabellón	Luis y Rubén
	5. Si le menciono el término “mediación”, de que piensa que le estoy hablando	No se
	6. Le interesaría conocer acerca de la mediación, la cuál es una forma pacífica de resolver los conflictos	Si
	7. ¿En estos momentos, qué mecanismo se han establecido en el Centro para resolver los conflictos presentes entre los internos?	Ninguno
	8. De ser implementada la mediación en el centro penitenciario, a quiénes recomendaría como mediador el cuál debe reunir estos requisitos: imparciales, flexibles, tolerantes, responsable, perceptivo y creativo	El pastor y los líderes
	9. ¿Cómo actúas cuando te molesta algo de tu compañero de celda?	Me enojo
	10. En qué momento se siente feliz y en qué momento triste dentro del Centro	Feliz cuando viene la familia, triste en navidad, día de las madres
	11. Cuándo siente ira por algo sucedido en el Centro, ¿Cómo reacciona?	Trato de coger las cosas con calma

Universidad Autónoma de Nueva León

Encuesta sobre cómo los privados de libertad manejan sus emociones.

Objetivo: recolectar información sobre la forma de comunicación entre los privados de libertad, del Complejo La Joya, como del conocimiento de las emociones, a fin de evitar conflictos dentro de los Centros Penitenciarios.

Indicaciones: lea cuidadosamente la pregunta y marque con una (X) la respuesta que considera correcta. Las siglas indicadas significan lo siguiente: TD (total desacuerdo), PA (poco de acuerdo), ND-NA (ni en desacuerdo, ni de acuerdo), DA (de acuerdo), TA (totalmente de acuerdo).

Sexo: M: X F___. Edad: 24. Grado máximo de estudios: **SEGUNDO AÑO (BACHILLER INCOMPLETO).**

N°	Preguntas	TD	PA	ND NA	DA	TA
1	Me irrito con facilidad	X				
2	Crees relevante expresar de forma clara tu enojo	X				
3	No soporto que me contradigan	X				
4	Te parece necesario conocer los motivos por los cuáles el otro esta disgustado	X				
5	Me enojan los errores de otros	X				
6	Pienso con cuidado antes de hablar					X
7	Tengo una palabra amable para todo el mundo	X				
8	Juzgo a los demás por sus apariencias	X				
9	Admito mis errores y me disculpo					X
10	Tengo la facilidad para conocer e iniciar conversaciones con personas desconocidas					X
11	Soy abierto a las personas en la medida adecuada, no mucho, pero lo suficiente para no dar la impresión de ser frio y distante					X
12	Cuando haces un favor esperas algo a cambio					X
13	Intentas ser justo y equitativos cuando trabajas en grupos					X
14	Le parece buena idea aplicar la mediación para resolver los conflictos					X
15	Cuando está molesto busca como desquitar su ira					X
16	Prefiere hablar de la situación y arreglarla sin llegar a una discusión					X
17	Cuando se encuentra con una pelea intenta detenerla					X
18	Te gustaría conocer el beneficio que tiene para ti, el manejar de forma correcta tus emociones					X

Universidad Autónoma de Nueva León

Encuesta sobre cómo los privados de libertad manejan sus emociones.
Objetivo: recolectar información sobre la forma de comunicación entre los privados de libertad, del Complejo La Joya, como del conocimiento de las emociones, a fin de evitar conflictos dentro de los Centros Penitenciarios.

Indicaciones: lea cuidadosamente la pregunta y marque con una (X) la respuesta que considera correcta. Las siglas indicadas significan lo siguiente: TD (total desacuerdo), PA (poco de acuerdo), ND-NA (ni en desacuerdo, ni de acuerdo), DA (de acuerdo), TA (totalmente de acuerdo).
Sexo: M: X F ___. Edad: 24. Grado máximo de estudios: SEGUNDO AÑO (BACHILLER INCOMPLETO)

N°	Preguntas	TD	PA	ND NA	DA	TA
1	Cuando hay problemas entre internos, se realiza una intervención por las autoridades administrativas antes de tomar medidas			X		
2	Se entrevistan a todas las personas involucradas en el conflicto			X		
3	Las medidas que se aplican son las que señala el reglamento					X
4	En caso complejo se tomaban medidas justas					X
5	Se utilizan discursos motivacionales para persuadir el cambio de comportamiento por parte de la administración o de los líderes	X				
6	Cuando se presentaba actividades deportivas, educativas, etc., los privados se comprometen a participar en ellas					X
7	La relación entre los internos es de forma respetuosa					X
8	Cuando tuve un desacuerdo me puse en el lugar del otro para ver que sentía					X
9	Recibes con buen ánimo las críticas constructivas					X
10	Me permito hablar con alguien de mis problemas entre compañeros	X				
11	Recibo ayuda cuando tengo algún problema o enfermedad					X
12	Respeto los derechos de los demás					X
13	Mis compañeros respetan mis opiniones y mis derechos					X
14	Se realizan actividades varias dentro del establecimiento	X				
15	La administración responde ante los derechos de los privados	X				
16	Existen preocupaciones por su parte, sobre las necesidades de otros					X
17	Las actividades realizadas son suficientes para estar activos					X
18	Las actividades se llevan de forma armónica en el Centro					X
19	Te gustaría que se abra nuevas actividades, donde todos puedan tener una convivencia positiva					X
20	Participarías de actividades solo por tu superación personal, sin derecho a conmutar ese tiempo			X		

Universidad Autónoma de Nueva León

Encuesta sobre cómo los privados de libertad manejan sus emociones.
Objetivo: recolectar información sobre la forma de comunicación entre los privados de libertad, del Complejo La Joya, como del conocimiento de las emociones, a fin de evitar conflictos dentro de los Centros Penitenciarios.

Indicaciones: lea cuidadosamente la pregunta y marque con una (X) la respuesta que considera correcta. Las siglas indicadas significan lo siguiente: TD (total desacuerdo), PA (poco de acuerdo), ND-NA (ni en desacuerdo, ni de acuerdo), DA (de acuerdo), TA (totalmente de acuerdo).
Sexo: M: X F ___. Edad: 24. Grado máximo de estudios: SEGUNDO AÑO (BACHILLER INCOMPLETO)

N°	Preguntas	TD	PA	ND NA	DA	TA
1	Mientras escucho me adelanto en el tiempo y pienso que debo responder					X
2	Me centro en que está diciendo el otro, sin preocuparme por como lo dice			X		
3	Cuando escucho a una persona enojada, me entra por un oído y me sale por el otro					X
4	Si no comprendo lo que dicen, hago preguntas para entender sus afirmaciones					X
5	Solo discuto con otro, cuando sé que estoy en lo cierto					X
6	El tono de voz de una persona dice más que sus palabras		X			
7	Si una persona esta enojada conmigo la escucho hasta que descargue su presión		X			
8	Si una persona me dice cosas sobre mi comportamiento, me enojo	X				
9	Si a la persona le cuesta decir las cosas, le ayudo a expresarse					X
10	Cuando tengo contacto negativo con una persona, no puedo dejar de pensar en eso	X				
11	Cuando respondo a la persona, lo hago pensando cómo se siente	X				
12	En una conversación, está usted tan ansioso por hablar, que no se permite escuchar	X				
13	Cuándo luego de hablar le realizan una pregunta, usted piensa, ¿Qué digo?					X
14	Usted no se percata de cómo se siente la persona con la que habla	X				
15	Le interesa conocer el beneficio que tiene para usted escuchar de forma activa a los demás					X

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

25176, G. (2004). Constitución Política de la República de Panamá. *Texto Único*, 13.

Abarca Hernández, J. (2016). *El gran reto* (Vol. I). Granada: Universidad de Cánada.

Academia, E. R. (3 de Diciember de 2018). *Real Academia Española*. Obtenido de Rae.es Web site: https://dle.rae.es/emoci%C3%B3n#EjXP0mU

ADAMED. (11 de 7 de 2020). *About Us: Psiquiatria.com*. Recuperado el 11 de 7 de 2020, de Psiquiatria.com Web site: https://psiquiatria.com/glosario/ansiedad-inducida-por-sustancias

Aguiló Pastrana, A. (2013). *Educar los Sentimientos. Cómo manejar los sentimientos. El auto conocimiento. Las preocupaciones.* España: Ediciones El Aljibe.

Andrade, A. (2017). *Entrena Tu Corazón* (Vol. 1ra. Edición). Estados Unidos: Agustin Andrade, Inc.

Ángel Real, F. J. (2009). *El pasado quedó atrás. Libérate de la culpa y el resentimiento.* México: El Camino Rojo Ediciones S.A. de C.V.

Ángel, F. J. (2009). *El Pasado Quedó Atrás. Libérate de la culpa y el resentimiento* (Vol. I). México: El Camino Rojo Ediciones S.A.

Aparicio Pérez, T. (2 de septiembre de 2021). *Cómo superar el resentimiento.* Obtenido de Puleva. Nutrición y bienestar: https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/como-superar-el-resentimiento

Aréchaga, Patricia; Brandoni, Florencia; Finkelstein, Andrea. (2004). *Acerca de la Clínica de la Mediación Relato de Casos.* Argentina: Librería Histórica SRL.

Arellano Hernández, F. P., & Cabello Tijerino, P. A. (2015). *Retos y Perspectivas de los MASC en México.* México, D. F.: Tirant Lo Blanch.

Armosino Gallo, A. (2011). *Ver los Valores.* Guatemala: M.A. María Eugenia del Carmen.

Arrabal Martín, E. M. (2018). *Resiliencia* (Vol. I). España: Elearning S.L. Obtenido de https://es.scribd.com/read/407450534/Resiliencia#

Asociación Americana de Psiquiatría. (2013). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales - DSM-5* (Vol. 5). Estados Unidos: American Psychiatric Association. Recuperado el 29 de June de 2020, de Semantic Scholar. org: https://docs.google.com/file/d/0B08c1LEUictRN2dVUGNKTHNxaXc/edit

Baron, C. (2016). *Ansiedad infantil. Los trastornos explicados a los padres* (2nd ed.). México: Quarzo.

Barragán Estrada, A. R., & Morales Martínez, C. I. (January-Jun de 2014). Psicología de las Emociones Positivas: Generalidades y Beneficios. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 19*(1), 103-118. Recuperado el 7 de Jun de 2020, de https://www.redalyc.org/pdf/292/29232614006.pdf

Batista, L., & Ramos, M. (2019). *La transversalidad de los MASC. Una perspectiva México-Panamá* (Vol. I). México: Universidad Autónoma de Nueva León.

BBC News Mundo. (2015). *5 consecuencias de la falta de sueño.* Londres: BBC. Recuperado el 22 de Jul de 2020, de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/04/160404_salud_falta_sueno_no_dormir_consecuencias_lb

Benito López, R. (2017). *Límites a la luz de algunas experiencias prácticas en las cárceles españolas y límites a la luz de algunas prácticas españolas*. Obtenido de Fundación

Dialnet: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/681690/benito_lopez_raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bharwaney, G. (2018). *Resiliencia emocional. Aprende lo necesario para ser ágil, adaptable y lograr un desempeño óptimo* (Vol. I). (F. Lozano Robledo, Trad.) México: Quarzo.

Bisquerra Alzina, R. (2013). Las emociones: Conceptos y Funciones. *Grup de Recerca en Orientació Psicopedagógica*, 1-2. Recuperado el 3 de Jun de 2020, de http://www.rafaelbisquerra.com/es/biografia/publicaciones/articulos/101-educacion-emocional-competencias-basicas-para-vida/209-componentes-emocion.html

Bleakley, S. (2013). *Revisión de la elección y uso de medicamentos antidepresivos* (Vol. 17). Progress in Neurology and Psychiatry. Recuperado el 2 de August de 2020, de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1647-21602020000100002&lang=es

Blogger. (4 de February de 2013). *La fabrica del mediador*. Obtenido de Arojis Blogspot Web site: https://arojis.blogspot.com/2013/02/el-modelo-transformativo-de-bush-y.html

Bourbeau, L. (2011). *Las cinco heridas que impiden ser uno mismo* (Vol. I). España: Editorial OB STARE.

Boyatzis, R., Smith, M., & Van, E. (2020). *Ayudar a la gente a cambiar* (Vol. 1er edición). Barcelona: Reverté Management.

Brinkmann, S. (2020). *La locura de la superación personal, Sé tú mismo* (Vol. I). Madrid: Ned Ediciones, 2020.

Caballero, L. (2020). *La forma más sercilla de analizar a las personas* (Vol. 1). España: PublishDrive, Inc.

Cabello-Tijerino, P., & Vásquez-Gutiérrez, R. (2018). *Cultura y Educación para la Paz. Una Perspectiva Transversal.* México: Tirant Lo Blanch.

Cabezudo, A., & Haavelsrud, M. (2010). Repensar la Educación para la Cultura de Paz. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*(15), 71-104. Recuperado el 8 de septiembre de 2021, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=574261389003

Cabrera Mercado, R., & López, F. (2018). *La mediación civil, mercantil y concursal.* España-Barcelona: Bosch.

Censos, I. N. (1 de septiembre de 2021). *About Us: Ince Panamá*. Obtenido de Ministerio de Gobierno y Justicia: https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=126&ID_CATEGORIA=7&ID_SUBCATEGORIA=43

Cervera, G., Bolinches, F., & Valderrama, J. C. (7 de April de 2020). Elsevier. (S. Elsevier España, Ed.) *Trastornos de la personalidad y drogodependencia, 1*(2), 91-99. Obtenido de Elsevier Web site: https://www.elsevier.es/es-revista-trastornos-adictivos-182-articulo-trastornos-personalidad-drogodependencias-13010685

Chapman, G. (2009). *El enojo. Como manejar una emoción poderosa de una manera saludable* (Vol. I). Chicago: Editorial Portavoz, filial de Kregel Publications.

Chapman, G., & Thomas, J. (2007). *Los Cinco Lenguajes del Amor. Desarrolle relaciones saludables y exitosas con los demás.* Illinois: Tindo House Publisher Ing.

Chóliz Montañes, M. (2005). *Psicología de la Emoción: El Proceso Emocional.* España: Universidad de Valencia. Recuperado el 5 de Jun de 2020, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34266078/2._Psicologia_de_la_emocion._El_proceso_emocional.pdf?1406038928=&response-content-

disposition=inline%3B+filename%3DEste_PSICOLOGIA_DE_LA_EMOCION_EL_PROCESO.pdf&Expires=1591314919&Signature=S~6o-XqHKFgV3jG0Cl

Clare González-Revilla, M. A. (2015). *Mediación y Conciliación 2da. Edición.* Panamá: Editor Autor Genérico.

Clarke, V. (2008). *El perdón: Camino a la Felicidad.* México: Editorial Diana, S.A. de C.V.

Cloud, H. (2012). *Cambios Necesarios. Empleados, negocios y relaciones de las que debemos desprendernos para seguir adelante* (Vol. I). New York: Zondervan.

Collins, S. V. (2000). *La Familia y la Salud Mental. Prevención, problema y soluciones.* Colombia: Panamericana Formas e Impresos, S.A.

Criminal, S. N. (30 de Diciembre de 2017-2018). *SIEC*. Obtenido de SIEC Web site: https://www.siec.gob.pa/phocadownload/ESTADISTICA/INFORMES/INFORME%20DE%20CRIMINALIDAD%202018.pdf

Cruz, Z. M. (2019). *Autoestima a prueba de fuego. Aprende Cómo Hacerte Respetar, Aumentar la Confianza en Ti Mismo y Vencer tus Medios por medio de una asertividad infalible* (Vol. III). México: Editores Asociados. Obtenido de https://es.scribd.com/read/457889719/Autoestima-a-prueba-de-fuego-Aprende-como-hacerte-respetar-aumentar-la-confianza-en-ti-mismo-y-vencer-tus-miedos-por-medio-de-una-asertividad-infal#

Curuchelar, G. (2017). *Mediación y Resiliencia. Formación básica en gestión resolución y transformación de conflictos.* Buenos Aires, Argentina: Fundación Editora Notarial.

Curuchelar, G. (2017). *Medición y Resiliencia. Formación básica en gestión, resolución y transformavión de conflictos* (Vol. III). Argentina, Buenos Aires: Editora Notarial.

Cury, A. (2018). *Ansiedad 2. Autocontrol.* México: Editorial Océano de México, S.A. de C. V.

Dª Loreto, R. E. (July de 2019). *La imparcialidad del mediador*. Obtenido de Uva Web site: https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/36856/TFM-N.91.pdf?sequence=1

Daza González, A., Roa Sánchez, J., Prada Montaña, J., Barrera Camero, J., & López, Y. (2014). *Principales reformas procesales penales en América Latina: Argentina, Colombia y Puerto Rico.* España: Universidad Libre Bogotá, Colombia.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. (2015). *Naciones Unidad*. Recuperado el 10 de September de 2020, de Naciones Unidas Web site: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

del Toro Añel, A. Y., González Castellanos, M. d., Arce Gómez, D. L., Reinoso Ortega, S. M., & Reina Castellanos, L. M. (2014). *Mecanismos fisiológicos implicados en la ansiedad previa a exámenes* (Vol. 18). Cuba: Medisan. Recuperado el 30 de Jul de 2020, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445168012

Demartini, D. J. (2 de Octuber de 2019). ¿Cómo se puede curar el resentimiento? *Entrevista al Dr. Demartini.* Montse Batlle. Salud y Vida Natural, Barcelona.

Denollet, J., & Pedersen, S. S. (17 de March de 2009). The Association of Anger and Hostility With Future Coronary Heart Disease: A Meta-Analytic Review of Prospective Evidence. *ElSevier, 53*(11), 936-946. Recuperado el 25 de May de 2020, de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0735109708041259?via%3Dihub

Digiuseppe, R., & Chip Tafrate, R. (2007). *Understanding Anger Disorders.* New York: Oxford: University Press.

Dr. Cloud, H. (2008). *Integridad. Valor para hacer frente a las demandas de la realidad* (Vol. I). Miami: Editorial Vida.

Ekman, P., & Cordarp, D. (20 de September de 2011). What is Meant By Calling Emotions Basic. *SAGE journals, 3*(4), 364-370. Recuperado el 6 de April de 2020, de https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1754073911410740

Enright, R. (2017). *Las 8 claves del perdón.* (L. Monteagudo González, Trad.) Barcelona, España: Eleftheria, S.A.

EQD. (s.f.). *About us: EQD Psicólogos*. Recuperado el 12 de JUL de 2020, de EQD Psicólogos Web site: https://eqdpsicologos.com/adultos/trastornos-de-ansiedad/trastorno-de-ansiedad-debido-a-otra-afeccion-medica/

Escola de Cultura de Pau. (18 de January de 2016). *Universidad Autonoma de Barcelona*. Obtenido de Escola de Cultura: http://escolapau.uab.cat

Española, R. A. (20 de Enero de 2020). *www.rae.es*. Obtenido de dle.rae.es: https://dle.rae.es/?w=familia

Fernández Poncela, A. M. (2014). Tiempos empáticos. *Política y Cultura Nº 42*, 237. Recuperado el 6 de May de 2020, de https://redalyc.org/articulo.oa?id=26732736012

Fernández-Abascal, E. G., & Martín Díaz, M. D. (1994). Ira y Hostilidad en los trastornos coronarios. *Anales de Psicología*, 177-188. Recuperado el 25 de May de 2020, de https://www.um.es/analesps/v10/v10_2/08-10_2.pdf

Flick, U. (2009). *Desenho da pesquisa qualitativa.* Porto Alegre: Artmed.

Fragoso Luzuriago, R. (2015). Inteligencia Emocional y Competencias Emocionales en educación superior ¿Un mismo Concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior, VI*(16), 110-125. Recuperado el 2 de May de 2020, de https://redalyc.org/articulo.oa?id=29913852200

Franco O., O. J. (3 de March de 2015). (D. a. conflictos, Productor) Recuperado el 14 de May de 2020, de http://www.adrr.com/camara/abitomarzo.htm

Fundación Española del Corazón. (2020). *Fundación del Corazón*. Obtenido de Fundación del Corazón Web site: https://fundaciondelcorazon.com/prensa/notas-de-prensa/2405-ira-y-hostilidad-elevan-un-19-riesgo-de-sufrir-una-cardiopatia-y-depresion-aumenta-tres-veces-riesgo-de-muerte-tras-infarto-.html

Galderón Melgar, G. (21 de Octuber de 2011). Wordpress. *El Entorno del Marketing: Macroentorno*. El Salvador, El Salvador. Recuperado el 3 de March de 2020, de Gloria Calderon Wordpress: https://gloriacalderon.wordpress.com/tag/entorno-socio-cultural/

García-Alandete, J. (2011). *Optimismo, Sentido de la Vida y Adversidad* (Vol. 15). España: Boletín de Logoterapia y Análisis Existencial. Obtenido de http://logoterapia.net/uploads/15_garciaalandete_2011_optimismo_adversidad..pdf

Garre, L. (2019). *Sabiduría Espiritual para tu vida diaria. Pequeñas soluciones espirituales que resuelven grandes problemas terrenales.* Kindle Edition. Obtenido de www.luisgarre.com

Garzón, Á. M. (2 de March de 2007). Factores neurobiológicos del trastorno de personalidad antisocial. Colombia, Bogotá, Colombia.

Gasalla, J. M., & Navarro, L. (2015). *Confianza. La clave del éxito personal y empresarial* (Vol. I). México: GEEPP Ediciones. Obtenido de https://es.scribd.com/book/341373321/Confianza

Gelabert Ballester, M. (marzo de 2007). Creados desde y para el amor. *Veritas. Revista de Filosofía y Teología, II*(16), 9-24. Recuperado el 8 de septiembre de 2021, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291122943001

Giráldez Hayes, A., & Prince, E.-S. (2017). *Habilidades para la vida. Aprender a ser y aprender a convivir en la escuela.* Perú: Ediciones SM España.

Godoy, A. (1995). *Introducao a Pesquia qualitativa e suas possibilidades.* Sao Paulo: Revista de Administración de Empresas.

Goleman, D. (2009). *Inteligencia Emocional* (20ª ed.). Estados Unidos: Kairós. Recuperado el 1 de May de 2020, de http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Daniel%20Goleman.pdf

Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional, Por qué es más importante que el cociente intelectual.* España: Editorial Kairós, S.A.

Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual.* España: Editorial Kairós, S.A.

Gómez Bermúdez, M., & Coco Gutiérrez, S. (2012). Justicia Restaurativa: "Mediación en el Ámbito Penal". *Revista de Mediación*, 14-19. Obtenido de https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/08/Revista-Mediacion-11-03.pdf

Goméz, J., & Simón, F. (September-December de 2016). La Comunicación. *Salus, 20*(3), 5-6. Recuperado el 10 de April de 2020, de https://redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002

Gómez, P. M. (2008). *Eprints* . Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: https://eprints.ucm.es/id/eprint/5678/1/_Modelo_circular_narra_P_Munuera.pdf

Gorjón Gómez, F., & López Peláez, A. (2013). *Estado del Arte de la Mediación.* España: Editorial Aranzadi.

Gracia, R. (2013). *Vence La Adversidad. Triunfando donde otros pierden* (Vol. I). Michigan: Zondervan.

Habigzang, L. F., Ferreira Petersen, M. G., & Zamagna Maciel, L. (2019). *Terapia Cognitivo Conductual para Mujeres que sufrieron Violencia por su pareja íntima: Estudio de casos múltiplos* (Vol. 13). Montevideo: Ciencias Psicológicas. Recuperado el 1 de August de 2020, de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212019000200249&lang=es

Hamilton, D. (2019). *El Pequeño Libro de la Bondad* (Vol. I). Francia: Gaia Ediciones.

Hernández, I. (May-August de 2004). Educar para la tolerancia: una labor en conjunto. *XLVII*(191). Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42119108

Hobson, R. (2020). *El arte de dormir.* (R. F. Escolá, Trad.) Union Europea: Editorial Sirio.

Huebner, D. (2008). *Qué puedo hacer cuando ESTALLO por cualquier cosa.* Madrid: TEA Ediciones, S.A.

Instituto Nacional de Estadistica y Censo. (31 de diciembre de 2019). *Contraloría General*. Obtenido de Contraloría General: https://www.mingob.gob.pa/wp-content/uploads/2020/01/2019-Poblaci%C3%B3n-penitenciaria.pdf

Kendrick, A., & Kendrick, S. (2008). *El desafío del amor. Atrévete a Amor* (Vol. I). Nashville, Tennessee 37234: B&H Publishing Group.

Kliksberg, B. (19 de November de 2013). *About Us: Scribd.* Recuperado el 25 de Septembre de 2020, de Scribd Web site: https://es.scribd.com/document/314691183/El-Informe-Kliksberg

Kolnai, A. (17 de July de 2015). VI Forgiveness. *Proceedings of the Aristotelian Society, 74*(1), 91-106. Recuperado el 18 de May de 2020, de https://doi.org/10.1093/aristotelian/74.1.91.

Lang, F. (September-December de 2009). El Principio de Responsabilidad. Papeles del Psicólogo. *Sistema de Información Científica Redalyc, 30*(3), 221. Recuperado el 2 de April de 2020, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77811790006

Lengua, R. A. (23 de March de 2020). *About Us: Real Academía Española*. Obtenido de Real Academía Española Web site: https://dle.rae.es/perdón

Lenoir, F. (2015). *La alegría* (Vol. I). París: Plataforma Editorial.

Léo, P. (2010). *Curación del Resentimeinto.* Bogotá, Colomia: Libreria San Pablo.

Liemann Hernández, E. (January-June de 2010). El escuchar como elemento esencial en la psicoterapía. *Psychología. Avances de la disciplina, 4*(1), 133-134. Recuperado el 5 de May de 2020, de https://redalyc.org/articulo.oa?id=297224086012

Lippman, L. (2015). *Workforce connections. Key 'soft skills' that foster youth workforce success: toward a consensus cross fields.* Estados Unidos: Child Trends, Inc. Obtenido de https://www.childtrends.org/wp-content/uploads/2015/06/2015-24WFCSoftSkills1.pdf

Lomar, J. (2012). *Vivir el Perdón. Un curso para aprender el significado del perdón y aprender a vivirlo.* España: Ediciones El Grano de Mostaza, S. L.

Lomar, J. (2013). *Vivir el Perdón. Un curso para comprender el significado del perdón y aprender a vivirlo.* España: Ediciones El Grano de Mostaza, S.L.

Londoño, N., Maestre, K., Marín, C., Schniter, M., Castrillón, D., Ferrer, A., & Chaves, L. (2007). Validación del cuestionario de Creencias Centrales de los Trastornos de la personalidad, en la población colombiana. Colombia, Bogotá, Colombia.

Lorda, J. L. (2013). *Virtudes, Experiencias Humanas y Cristianas* (Vol. I). Madrid: Ediciones Rialp, S.A. Obtenido de https://es.scribd.com/read/393614434/Virtudes-Experiencias-humanas-y-cristianas#

Lumera, D. (2015). *Los 7 pasos del Perdón. La Ciencia de la Feliciada.* Barcelona: Ediciones Obelisco.

Machín, N., & Gaborró, D. (2016). *21 creencias que nos amargan la vida: ... y cómo superarlas para vivir más felices.* España: Boira.

Madariaga Orbea, J. M. (2014). *Nuevas miradas sobre la resiliencia. Ampliando ámbitos y prácticas* (Vol. I). Barcelona: Editorial Gedisa, S.A.

Magariaga, M. G. (2009). La educación en Alasdair MacIntyre: Contexto y proyectos. España, Pamplona, Navara.

Maritain, J. (4 de septiembre de 1957). La verdad y la confraternidad humana. Estados Unidos, New Jersey, Estados Unidos.

Márquez Cárdenas, A. E. (2012). La Mediación como Mecanismo de Justicia Restaurativa. *Prolegómenos. Derechos y Valores, XV*(29), 149-171. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87625419010

Mateu Peraire, M. (24 de July de 2017). *La Mediación en el Ámbito Penitenciario.* Recuperado el 3 de May de 2020, de Repositori Uji : http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/175672/TFM_2017_Mateu%20Peraire_Marta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maxwell, J. C. (2012). Generosidad. Tu vela no pierde nada cuando alumbra a otro. *Scribd*, 1-2.

McCullough, M. E. (1 de December de 2001). Forgiveness: Who does it and how do they do it? *Current Directions in Psychological Science, 10*, 194-197. Recuperado el 20 de May de 2019, de https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/1467-8721.00147

Millon, T., & Davis, S. (2000). *Trastorno de la personalidad. Más allá de los DSM IV.* Barcelona: Masson.

Ministerio de Gobierno y Justicia, R. d. (6 de enero a mayo de 2019). *Sistema Penitenciario*. Obtenido de http://www.mingob.gob.pa/sistemapenitenciario/wp-content/uploads/2019/06/Enero-hasta-mayo-2019-Poblaci%C3%B3n-Penitenciaria-1.pdf

Mnookin, R. H. (3 de September de 2012). *Program on Negotiation. Harvard Law School*. Obtenido de Program on Negotiation. Harvard Law School Web site: https://www.pon.harvard.edu/freemium/mediation-secrets-for-better-business-negotiations-top-techniques-from-mediation-training-experts/

Morales-Gudmunddson, L. E. (2007). *Te perdono, pero... Sabemos que debemos, pero, ¿por qué es tan difícil?* Colombia: Pacific Press Pub. Association.

Moya Albiol, L. (2014). *La empatía. Entenderla para entender a los demás* (Vol. I). Barcelona: Plataforma Editorial. Obtenido de https://es.scribd.com/read/351834964/La-empatia#

Muñoz, R. R. (2017). *Criminología Penitenciaria.* Ciudad de México: Editorial Flores.

Naranjo Pereira, M. L. (January-April de 2008). Relaciones interpersolaes adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 8*(1), 1-27. Recuperado el 5 de May de 2020, de https://redalyc.org/articulo.oa?id=44780111

Naranjo Pereira, M. L. (2010). *Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las acividades académicas* (Vol. 34). Costa Rica, San José, Montes de Oca, San Pedro: Revista Educación. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/440/44013961002.pdf

National Institute of Mental Health. (2017). *Trastorno de Ansiedad Social: Más allá de la simple timidez.* (Vols. SQF 16-4678). Estados Unidos: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Recuperado el 12 de Jul de 2020, de https://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/trastorno-de-ansiedad-social-mas-alla-de-la-simple-timidez/sqf-16-4678_154698.pdf

Nhat Hanh, T. (2013). *Miedo. Vivir en el presente para superar nuestros temores.* (D. González, & F. Mora, Trads.) España: Editorial Kairós.

Nissim, G. (2013). *La Bondad insensata. El secreto de los justos* (Vol. I). Italia: Siruela. El Ojo del Tiempo. Obtenido de https://es.scribd.com/book/282702614/La-bondad-insensata-El-secreto-de-los-justos

Oficial, G. (2015). *Texto Único del Código Penal de la Repúbica de Panamá.* Panamá: Impresiones Carpal.

Orejuela Gómez, Johnny; Ramírez, Angela. (16 de March de 2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Scielo, IX*(16), 3-4. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100009&lang=es

Organización Mundial de la Salud. (2015). *Who.int*. Recuperado el 29 de June de 2020, de Who.int/mental_disorders: https://www.who.int/topics/mental_disorders/es/

Oxford English Dictionary. (9 de May de 2020). *OED*. Obtenido de OED Web site: https://www.oed.com/

Page, O. (mayo de 2015). Igualdad básica y persona moral. *Análisis Filosófico*, 27-41. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=340042261003

Palmero, F., Díez, J. L., Diago, J. L., Moreno, J., & Oblitas, L. (marzo de 2007). Hostilidad, Psicofisiología y Salud Cardiovascular. *Suma Psicológica, 14*(1), 23-50. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134216860002

-Panamá, C. y. (1-30 de Enero a Diciembre de 2017 - 2022). *Ministerio de Gobierno y Justicia*. Obtenido de Mingob Web site: https://www.mingob.gob.pa/poblacion-penitenciaria-historico-2017-2021/#toggle-id-4

Pastor Seller, E., & Huertas Pérez, E. (July-December de 2012). La mediación penitenciaria como método alternativo de resolución de conflcitos entre internos en el ámbito penitenciario. *Entramado, 8*(2), 138-153. Recuperado el 3 de May de 2020, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265425848009

Pastor Seller, E., & Huertas Pérez, E. (2014). Mediación penitenciaria: una alternativa a la resolución pacífica de conflcitos entre internos. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 199-229. Recuperado el 6 de May de 2020, de https://www.redalyc.org/pdf/1350/135029519010.pdf

Pépin, C. (2019). *La confianza en uno mismo.* (A. Torrego, Trad.) Madrid: Grupo Planeta.

Piqueras Rodríguez, J. A., Martínez González, A. E., Ramos Linares, V., Rivero Burón, R., García López, L. J., & Oblitas Guadalupe, L. A. (2008). *Ansiedad, Depresión y Salud* (Vol. 15). Colombia, Bogotá: Suma Psicológica. Recuperado el 29 de Jul de 2020, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134212604002

Provenza, I., Sampaio, L., Celso, W., & de Cavalho, T. (2005). *Relación del síndrome de sobreentrenamiento con estrés, fatiga y serotonina* (Vol. 11). Brasil: Revista Brasileña de Medicina del Deporte. Recuperado el 2 de August de 2020, de

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-86922005000600012&lang=es

Radwan, M. F. (2014). *Aprende a confiar en ti mismo y recupera tu autoestima, Volumen 1* (Vol. I). Asia: AdoroLeer.com. Obtenido de https://es.scribd.com/book/255407555/Aprende-a-Confiar-en-Ti-Mismo-y-Recupera-Tu-Autoestima-Volumen-1

Ramón Morales, M. L., & Sáenz López, K. (2015). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos y La Naturaleza del perdón como una forma efectiva en la resolución de conflictos en la cultura de la paz.* Mexico: Plaza y Valdez.

Ramos Morales, M. L. (mayo de 2017). *Repositorio Académico Digital.* Obtenido de Universidad Autónoma de Nueva León: http://eprints.uanl.mx/13900/

Ramos, V., Piqueras, J., Martínez, A., & Oblitas, L. (2009). Emoción y Cognición: Implicaciones para el Tratamiento. *Scielo, 27*(2), 227-237. Recuperado el 5 de Jun de 2020, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082009000200008

Real Academia Española. (22 de May de 2019). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española Wrb site: https://dle.rae.es/autorregulación

Real Academia Española. (18 de May de 2020). *Real Academia Esapañola*. Obtenido de Rae Web site: https://dle.rae.es/paz

Real Academia Española. (11 de Sepember de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Rae Web site: https://dle.rae.es/ego

Real Academía Española. (18 de May de 2020). *Real Academía Española*. Obtenido de Rae Web site: https://dle.rae.es/resentimiento

Rendón Q., E., & Rodríguez-Gómez, R. (2016). La importancia del vínculo en la infancia: entre el psicoanálisis y la neurobiología. *Revista Ciencias de la Salud. Vol. 14, Núm. 02*, 4.

Reyes Alvarado, C. M. (31 de March de 2020). *La Paciencia y sus componentes*. Obtenido de Academia : https://www.academia.edu/33333461/La_Paciencia_y_su_componentes

Riso, W. (2013). *Desapegarse sin anestesia. Cómo fortalecer la independencia emocional.* España: Artes Gráficas Huertas, S.A.

Riso, W. (2013). *Para Vencer la Dependencia Emocional. Guía Práctica.* Argentina: Phronesis SAS.

Rivas Lacayo, R. A. (2012). *Saber Perdonar. Paz y Libertad.* Barcelona: Ediciones Urano, S.A.

Robas, J. (2017). *La Paz Interior es posible (Cómo vivir con Paz Interir explicado paso a paso)* (Vol. I). Madrid: Kolima Books. doi:978-84-16994-19-9

Roca, E. (2015). *Cómo Superar el Pánico* (Vol. 6). Velencia: ACDE Ediciones. Recuperado el 7 de July de 2020, de https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Como%20superar%20el%20panico-Dale%20una%20mirada.pdf

Rodrigo, M. J. (1994). *Contexto y Desarrollo Social.* España: Editorial Sitesis, S.A.

Ruvalcaba Palacios, G., Galván Guerra, A., & Ávila Sansores, G. M. (2015). *Respiración para el tratamiento de trastornos crónicos: ¿entrenar la mecánica o la química respiratoria?* (Vol. 6). México: Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales. Recuperado el 1 de August de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-18332015000100008&lang=es

Saénz López, K; Gorjón Gómez, F; Gonzalo Quiroga, M. (2012). *Metodología para Investigaciones de Alto Impacto en las Ciencias.* Madrid: Editorial Dikinson.

Saénz López, Karla; Tamez González, Gerardo. (2014). *Métodos y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas aplicables a la Investigación en Ciencias Sociales.* México: Tirant Humanidades.

Salvatierra, J. (2018). *Viviendo "en modo agradecido". La gratitud como pasaporte a la abundancia y el bienestar* (Vol. I). Francia: The Little French eBooks.

San Pablo. Hernán Rodas. (2018). *La Biblia Latinoamerica.* Chile: Editorial Verbo Divino. Obtenido de https://es.scribd.com/document/391532590/La-Biblia-Latinoamerica-Bolsillo

Sánchez Rojas, M. d. (2019). Desarrollo de las emociones y la inteligencia emocional a través del cuento en niños de segundo ciclo de Educación Primaria. *Universidad de Almería*, 5-8. Recuperado el 3 de Jun de 2020, de http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/8132/TFG_SANCHEZ%20ROJAS,%20MARIA%20DEL%20CARMEN.pdf?sequence=1

Sánchez-Migallón, S. (2012). Resentimeito, arrepentimiento y renacimiento espiritual en Max Scheler. *IV*.

Sánchez-Ojeda, M. A., & De Luna-Bertos, E. (2015). Hábitos de vida saludable en la población universitaria. *31*(5). Recuperado el 26 de Jul de 2020, de http://scielo.isciii.es/pdf/nh/v31n5/03revision03.pdf

Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (March de 2003). Ansiedad, angustía y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E. Sunjetividade, 3*(1), 10-59. Recuperado el 1 de Jun de 2020, de https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf

Simione, R. (1 de septiembre de 2021). *About Us: Slideshare*. Obtenido de Slideshare. net: https://es.slideshare.net/ricardosimeonea/trastorno-de-ansiedad-dr-ricardo-simeone?next_slideshow=1

Singh Grewal, B. (2003). Johan Galtung: Positive and Negative Peace. *Jornal of Peace Research*, 1-7. Recuperado el 2020 de Jun de 20, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/4264714/positive_negative_peace.pdf?response-content-disposition=inline%3B+filename%3DJohan_Galtung_Positive_and_Negative_Peac.pdf&Expires=1592763515&Signature=Zbuk2Y6HXsFqS7oXvlXwc0TRtlThE-Kky7dJZOAAx3DkX9VM2H1pYd5oo

Staback Ávila, J. D. (21 de November de 2013). Valores y Antivalores. *Aporrea*, 1-5. Obtenido de https://www.aporrea.org/ideologia/a177310.html

Stossel, S. (2019). *ANSIEDAD. Miedo, Esperanza y la Búsqueda de la Paz Interior* (Vol. III). México: Ediciones Culturales Paidós, S.A. de C.V.

Tarud Aravena, C. (2013). El principio de la voluntariedad en la legislación de mediación familiar en Chile. *Opinión Jurídica, 12*(23), 115-132.

Torralba, F. (2009). *Cien valores para una vida plena. La persona y su acción en el mundo.* España: Editorial Milenio. Obtenido de https://es.scribd.com/read/282866642/Cien-valores-para-una-vida-plena-La-persona-y-su-accion-en-el-mundo#

Torreblanca Navarro, O., & Rojas-Drummond, S. (2010). Mediación tecnológica para el desarrollo de habilidades de observación en estudiantes de Psicología. *Perfiles Educativos, XXXII*(127), 58-84. Recuperado el 1 de May de 2020, de https://redalyc.org/articulo.oa?id=13211845004

UNESCO. (2019). *About Us: Unesco*. Obtenido de UNESCO Web site: https://es.unesco.org/news/unesco-lanza-consulta-mundial-iniciativa-futuros-educacion

Vargas Terrez, B. E., & Villamil Salcedo, V. (2016). La salud mental y la atención primaria en México. Experiencias de un modelo de atención colaborativa. *39*(1). Recuperado el 26 de Jul de 2020, de http://dx.doi.org/10.17711/SM.0185-3325.2015.062

Villa Castaño, L. E. (July-December de 2015). El perdón en el plano humano: entre el Amor y el Dialogo. *Praxis Filosófica, 41*, 125-142. Recuperado el 22 de May de 2020, de https://redalyc.org/articulo.oa?id=209042793007

Villa Castaño, L. E. (2015). El Perdón en el Plano Humano: Entre el Amor y el Diálogo. *Praxis Filosófica*, 125-142.

Vivas, M., Gallego, D., & González, B. (2007). *Educar las Emociones.* Venezuela: Producciones Editoriales C.A. Obtenido de https://es.slideshare.net/pennypalma/libro-educar-emociones

Von Hildebrand, D. (2 de April de 2004). La importancia del respeto en la educación. *Educación y Educadores*(7), 222. Recuperado el 2 de April de 2020, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83400715.pdf

Yela García, C. (1997). Curso Temporal de los Componentes Básicos del Amor a lo largo de la relación de Pareja. *Psicothema, 9*(9915), 1-15. Obtenido de http://www.psicothema.com/pdf/70.pdf

Zavadivker, M. N. (April de 2014). Acerca del valor adaptativo del asco moralizado desde una perspectiva evolucionista. *Ideas y Valores, LXIII*(154), 243-269. Recuperado el 6 de Jun de 2020, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80930570010