



UJAT

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS

SOCIALES Y HUMANIDADES

TESIS:

Mediación escolar como herramienta para mejorar los lazos de confianza y comunicación en la relación docente-alumno.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRA EN MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y

DERECHOS HUMANOS

DIRECTORA:

Dra. Gloria Castillo Osorio

CODIRECTOR:

Dr. Oscar Pérez Baxin

TUTORA:

Dra. Eglá Cornelio Landero

PRESENTA:

M.D.P. y S.A. Larissa Gisela Gutiérrez Gongora

VILLAHERMOSA, TABASCO, MARZO DE 2020



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES**



Dirección

*Of. DACSYH/1139/PNPC/2020
Villahermosa, Tabasco 18 de Marzo de 2020
Asunto: Modalidad de Tesis*

Lic. Larissa Gisela Gutiérrez Góngora
*Egresada de la Maestría en Métodos de Solución
de Conflictos y Derechos Humanos
Presente.*

*En atención a su solicitud de autorización de modalidad de titulación, me permito comunicarle que con fundamento en el artículo 69 fracción II del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente, se aprueba que pueda titularse mediante la **modalidad de tesis** con el trabajo recepcional "**Mediación escolar como herramienta para mejorar los lazos de confianza y comunicación en la relación docente-alumno**", para obtener el grado de Maestro en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos.*

Me despido de usted enviándole un afectuoso saludo.

Atentamente

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

DR. FERNANDO RABELO HARTMANN

Director

D.AC.S. y H.



DIRECCIÓN

*C.c.p. Coordinación de Posgrado
C.c.p. Archivo
DR'FRH/L'SYLC/L'JRL.*



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES**



2020
LEONA VICARIO
REPUBLICANA NEA FUE EN LA HISTORIA

Dirección

Of. DACSYH/1140/PNPC/2020

Villahermosa, Tabasco 18 de Marzo de 2020

Asunto: *Autorización de impresión de tesis*

Lic. Larissa Gisela Gutiérrez Góngora

*Egresada de la Maestría en Métodos de Solución
de Conflictos y Derechos Humanos
Presente.*

Con fundamento en el artículo 71 del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente y en atención a la tesis titulada "Mediación escolar como herramienta para mejorar los lazos de confianza y comunicación en la relación docente-alumno", para obtener el grado de Maestro en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, la cual ha sido revisada y aprobada por la Directora de Tesis Doctora Gloria Castillo Osorio, el Codirector Doctor Oscar Pérez Baxin, y la Comisión Revisora, me permito comunicar a usted que se autoriza la impresión de la misma, a efectos de que esté en posibilidad de presentar el examen respectivo.

Me despido de usted enviándole un afectuoso saludo.

D.A.C.S. y H.



DIRECCIÓN

Atentamente

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

DR. FERNANDO RABELO HARTMANN

Director

C.c.p. Coordinación de Posgrado

C.c.p. Archivo

DR'FRH/L'SYLC/L'JRL.

Miembro CUMEX desde 2008

**Consortio de
Universidades
Mexicanas**
UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

www.ujat.mx

www.pnpc-dacsyhujat.com

Facebook: DACSYH División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades UJAT/ twitter@DACSYH_UJAT

PROLONGACIÓN PASEO USUMACINTA S/N
BOULEVARD BICENTENARIO
R/A. GONZÁLEZ 1RA SECCIÓN, CENTRO TABASCO
TEL. (993) 358.15.83 EXT. 6535
CORREO: PNPC.DACSYH@UJAT.MX

CARTA DE AUTORIZACIÓN

La que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada: *Mediación escolar como herramienta para mejorar los lazos de confianza y comunicación en la relación docente-alumno*, de la cual soy autora y titular de los derechos de autor.

La finalidad del uso por parte de la UJAT de la tesis referida, será únicamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes mencionado, libero a la UJAT de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco a los 18 días del mes de marzo de 2020.

Autorizó



Larissa Gisela Gutiérrez Góngora
Tesisista

| ÍNDICE | PÁGINAS |
|--|---------|
| AGRADECIMIENTOS..... | 4 |
| INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| CAPÍTULO PRIMERO. INICIOS DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS | |
| I. Surgimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias..... | 7 |
| A. <i>Justicia</i> | 9 |
| B. <i>Acceso a la justicia</i> | 10 |
| C. <i>Justicia restaurativa</i> | 10 |
| II. La mediación como mecanismo de acceso a la justicia..... | 12 |
| A. Definición de mediación..... | 12 |
| B. <i>Principios y características de la mediación</i> | 17 |
| C. <i>Corrientes de pensamiento de la mediación</i> | 21 |
| D. <i>Perfil del mediador</i> | 24 |
| III. El poder en el conflicto..... | 25 |
| A. <i>El poder y el poder personal</i> | 33 |
| B. <i>El conflicto visto desde la entropía</i> | 36 |
| C. <i>El conflicto escolar</i> | 37 |
| CAPÍTULO SEGUNDO. DERECHO HUMANO A LA EDUCACIÓN, MEDIACIÓN ESCOLAR Y SUS PARTICULARIDADES | |
| I. El derecho humano a la educación..... | 39 |
| A. <i>La educación como derecho social</i> | 42 |
| B. <i>Educación básica</i> | 45 |
| C. <i>La educación como eje rector de la convivencia humana</i> | 47 |
| II. Mediación escolar..... | 49 |
| A. <i>Conceptos de mediación escolar</i> | 51 |
| B. <i>Modelos de la mediación escolar comparado con los círculos y las asambleas escolares</i> | 53 |
| a. Modelos de la mediación escolar..... | 54 |

| | |
|--|----|
| b. Círculos..... | 57 |
| c. Asambleas escolares..... | 60 |
| C. <i>Las habilidades del mediador</i> | 63 |
| D. <i>Más resiliencia menos violencia</i> | 66 |
| CAPÍTULO TERCERO. LOS SUJETOS QUE INTERVIENEN EN LA MEDIACIÓN ESCOLAR Y LOS RUBROS A ATENDER | |
| I. La institución..... | 70 |
| A. <i>La institución para proveer educación de excelencia</i> | 70 |
| B. <i>Instituciones en la educación de Tabasco</i> | 71 |
| C. <i>Intervención escolar en la Escuela secundaria Técnica número 1</i> | 75 |
| a. <i>Planta docente, administrativa y alumnado</i> | 75 |
| b. <i>Infraestructura física educativa</i> | 76 |
| c. <i>Modelo educativo de la escuela</i> | 76 |
| d. <i>Desarrollo de la intervención escolar y la técnica FODA</i> | 77 |
| II. Docentes..... | 81 |
| A. <i>Docente como guía del estudiante</i> | 81 |
| a. <i>Cerebro emocionado, aprendizaje efectivo</i> | 83 |
| b. <i>Lenguaje restaurativo</i> | 86 |
| B. <i>Desprendimiento del estrés laboral y cotidianidad</i> | 87 |
| C. <i>Empatía del profesor, lazos de confianza y declaraciones afectivas</i> | 88 |
| III. Alumnos adolescentes..... | 90 |
| A. <i>Jefe de grupo y líder de grupo</i> | 91 |
| B. <i>La familia del alumno como escuela de humanidad</i> | 93 |
| a. <i>Resiliencia ante el núcleo familiar con la autoestima fortalecida</i> | 93 |
| b. <i>Otro mundo fuera de casa</i> | 95 |
| C. <i>Sentido de la responsabilidad y disculpa</i> | 97 |

CAPÍTULO CUARTO. MEDIACIÓN ESCOLAR COMO HERRAMIENTA DE EDUCACIÓN PARA MEJORAR
LOS LAZOS DE CONFIANZA Y LA COMUNICACIÓN

| | |
|---|-----|
| I. Mediación escolar como herramienta de educación..... | 100 |
| II. Mediación escolar para fortalecer los lazos de confianza y comunicación..... | 107 |
| III. Confiabilidad y beneficios, con la implementación de la mediación escolar en el municipio de Centro, Tabasco..... | 111 |
| CONCLUSIÓN..... | 124 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 126 |

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) la oportunidad que se me brindó para conocer el maravilloso mundo de la investigación científica y el apoyo a mi persona, al igual el acompañamiento para tener un desarrollo profesional de calidad. Doy gracias también a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco por el apoyo brindado.

Doctora Gloria Castillo Osorio fue un placer contar con usted como Directora de este proyecto, agradezco su calidez, paciencia y dedicación, siempre con la disposición para asesorarme a lo largo de la realización de esta tesis, fue una fortuna tenerla como guía, mi más sincero agradecimiento hacia usted.

De igual manera, agradezco el apoyo al Doctor Oscar Pérez Baxin mi codirector en este proyecto, su creatividad y espontaneidad única para impartir conocimiento es incomparable, al igual por tener la dicha de conocer a un ser humano con un corazón tan noble y digno de admirarse.

Doctora Eglá Cornelio Landero quien fungió como mi tutora, agradezco su incansable y noble labor de impartir conocimiento con amor, pasión y compromiso, por mostrarme el mundo maravilloso de la investigación, mi cariño, admiración y profundo agradecimiento para usted.

Gracias Doctor Alfredo Islas Colín quien honra al posgrado como Coordinador de la Maestría en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, agradezco profundamente su dedicación y visión para la ayuda de los estudiantes, su vocación docente y su excelencia como investigador, al igual el incentivarnos para ser mejores profesionales y personas.

En memoria de mi abuelita Luvia de Lourdes Cantón Virgilio (Q.D.E.P.) agradezco sus enseñanzas de amor a la vida, lucha y tenacidad, por la dicha de tener vivencias junto a ti que han servido para mi formación profesional y humana, te amaré cada día de mi vida. También de mi tía Elizabeth Dolores Gutiérrez Cantón agradezco su apoyo y ser mi mejor ejemplo de lucha, entrega y compromiso por ser una profesional exitosa, pero sobretodo un ser humano excepcional, te amo mucho tía.

Por último agradezco a los pilares de mi vida, quienes le dan sentido a mi existir, mis padres Pedro Luis Gutiérrez Cantón y María Flora Góngora Aguilar de quienes recibo siempre amor incondicional, apoyo constante, gracias por ser mis maestros de vida, los amo con todo mi ser, cada logro en mi vida es gracias a ustedes.

México

INTRODUCCIÓN

Se inicia con precisar que la investigación se basó en aquellos conflictos o situaciones complejas que padece el ser humano en el aula, es por ello que se abordó a la mediación escolar como un medio de acceso a la justicia para mejorar la relación entre el docente y el alumno.

Partiendo en la primera parte en los inicios de los Mecanismos alternativos de solución de controversias, considerando la justicia, el acceso a la justicia y la justicia restaurativa, para que con posterioridad se aborde la mediación como un mecanismo para acceder a la justicia y el abordaje en los conflictos, considerando también el conflicto en el ámbito escolar que fue el núcleo de la investigación que se desarrolló en la presente tesis, como un mecanismo de acceso a la justicia para la resolución de los controversias de manera pacífica.

En el segundo capítulo se expuso el derecho social de la educación, como derecho humano y las modificaciones que tiene a raíz de la reforma educativa que consiste en la nueva escuela mexicana en la política educativa nacional en México misma que deroga la reforma implementada en el 2013, enfatizando en las modificaciones constituciones que a la fecha están vigentes. Por otra parte también se abordaron las particularidades que existen en el mecanismo de la mediación escolar. Para después entrar al capítulo tercero que consiste en los sujetos que intervienen en la mediación escolar, como la institución, el docente y el alumno, desarrollando temas como la disculpa y la resiliencia.

Por último llegar al capítulo cuarto como desenlace, donde se abordó la mediación escolar como un mecanismo confiable y los beneficios que aportaría con su implementación en el municipio de Centro, Tabasco, en la relación entre los docentes-alumnos, erradicando en mayor medida la violencia que se presenta en el aula ante diferencias que se tienen entre los sujetos, mejorando los lazos de confianza y comunicación entre los interviniente por el dialogo pacifico que ofrece el mecanismo.

CAPÍTULO PRIMERO

INICIOS DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Este capítulo expone el análisis del surgimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, de donde nace la mediación. Resultando necesario indagar en el fundamento legal para su creación y de este modo la mediación tenga el reconocimiento social, para que en los siguientes capítulos se desarrolle el tema central que se basará en la mediación escolar.

I. Surgimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias

La presente investigación abordó la mediación escolar, pero es necesario entrar al estudio de los mecanismos para conocer a la mediación, misma que surge de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, siendo vinculado con diversos artículos constitucionales, como el artículo 1 donde se da el reconocimiento a los derechos humanos.

Para el reconocimiento a los derechos se requería de garantizar el acceso a la justicia para la población y es por ello que el día 18 de junio del año 2008 se reformó al artículo 17¹ constitucional en el párrafo quinto, con la finalidad de elevar a nivel constitucional los mecanismos alternativos de solución de controversias, donde se establece que en el precepto que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias, en este artículo se considera a la materia penal donde se regulara su aplicación siempre y cuando se asegure la reparación del daño y habrán casos concretos donde se establecerá la supervisión judicial.

Así tenemos que existen diversas formas de acceder a la justicia, mismas que se contemplan en la constitución en el precepto que se plasmó, de acuerdo con el autor Pérez² precisa que los mecanismos alternativos desde épocas remotas donde se conformaron diversos poderes en los Estados y en todos los documentos que se encuentran se pueden apreciar diversas maneras de resolver las controversias, que esto

¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 17

² Pérez Baxin, Oscar, *Implementación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en el poder judicial del estado de Tabasco*, Perfiles de las Ciencias Sociales, México, No. 4, Enero–Junio 2015, p. 172, <https://pdfs.semanticscholar.org/ba2f/da8d573e7f4fdd390688cf5ae2620f6c4145.pdf>

depende en ocasiones de la disciplina o materia que se trate por las características en particular que puedan tener, pero con el paso del tiempo las maneras de abordar un conflicto se ha diversificado, siendo aquí el papel preponderante del acceso a la justicia mediante los mecanismos alternativos y no tan solo la justicia tradicional.

Lo anterior refiere que hay otras vías de acceder a la justicia como son los mecanismos alternativos, no todo debe ser procedimientos judiciales, en razón que la población debe saber que la solución a sus conflictos no está monopolizada, sino que existen otros caminos para el abordaje de sus controversias y entre esos mecanismos se encuentra la mediación.

Existen diversos criterios de debate, si es un método o un mecanismo, de acuerdo con Gorjon³ al decir que la definición de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias puede ser denominado como un método en virtud de ello se trata de un orden, una manera sistemática, así como la integración de técnicas e incluso estrategias, donde toma como referencia a la autora Cornelio quien define como método, pero concluye que debe ser llamado mecanismos, por ese motivo se establece en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal⁴ en el artículo 3 fracción IX.

Los Mecanismos Alternativos que contemplan a la mediación, resultando relevante precisar que el acceso a la justicia no tan solo debe ser de manera jurisdiccional, sino que las personas pueden recurrir a los mecanismos, contemplados en el artículo constitucional que ya se precisó. La autora Cornelio⁵ menciona que los mecanismos alternativos propician una participación de la población siendo más activa y propositiva, porque encuentran diversas maneras para relacionarse entre sí, pero no pueden despartarse de la responsabilidad que cada individuo debe tener ante sus acciones, el

³Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa, para mediadores, facilitadores e instructores*, Ciudad de México, Tirant lo blanch, 2018, p. 23

⁴ Artículo 3 fracción IX, Mecanismos Alternativos: La mediación, la conciliación y la junta restaurativa [...]

⁵Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo para la Solución de Conflictos Laborales en México. Horizontalidad de la Justicia*, México, Porrúa, 2017, p. XXXIII

abordaje del conflicto mediante la negociación, misma que trae aparejada una mejor comunicación en la colectividad, esto consecuentemente mejorara los lazos de confianza y comunicación en la población.

A. Justicia

Definir a la justicia se torna un papel arduo, puesto que va relacionada con la percepción que va inmersa en el sentir y pensar de cada persona, donde se puede referir a grandes pensadores griegos que hicieron una definición de justicia. La noción de la palabra justicia es la más importante de toda la filosofía jurídica y política, y quizá por la evolución de su significado, por lo complejo que es su significado, así como actualmente no se cuenta con un criterio unificado.

El autor Islas⁶ realiza un comparativo sobre diversos autores los cuales definen la justicia, citando a Platón quien la definió como la felicidad, al afirmar que solo aquel que es justo es feliz y el injusto desgraciado, en la contraposición del filósofo Aristóteles quien se refería que la justicia es una virtud, siendo la más alta de todas y perfecta dentro de un sistema en el que se desarrolla la vida y la sociedad.

Pero entre los diversos significados que, a lo largo de la historia ha recibido el término justicia, me refiero a la noción de justicia como virtud, como inclinación a dar a cada uno lo suyo, a la que alude la definición que las Pandectas atribuyen a Ulpiano, en atención a la voluntad resuelta e inalterable de dar a cada uno lo suyo.

La justicia es la regla que permite regular la vida del hombre, donde plasma que se permite, lo que se prohibiendo y limita en determinadas conductas de las personas o con las instituciones, dándole a cada uno lo que le corresponde, incluso no se tiene en claro que es la justicia. Puede ir encaminado a prejuicios, necesidades, ideología, entre otros, es por ello que no se puede definir con exactitud en razón que diversos autores de igual modo difieren en el concepto de justicia.

⁶ Islas Colín, Alfredo y Díaz Alvarado, Alejandra, *El derecho al acceso a la justicia en el sistema interamericano de protección de derechos humanos: construcción doctrinal y jurisprudencial*, Prospectiva Jurídica, UAEM, México, año 7, número 14, julio–diciembre 2016, p. 48. <https://prospectivajuridica.uaemex.mx/article/view/9117/7663>

B. Acceso a la justicia

El derecho de acceder a la justicia, se encuentra vinculado con los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, en razón que las personas deben tener la libre elección de cómo solucionar sus conflictos, no tan sólo sujetarse a procedimientos judiciales.

Islas⁷ precisa que una concepción amplia de acceso a la justicia es otorgar a las personas las mismas posibilidades de acceder al conocimiento, así como conocer sus obligaciones, el ejercicio y la defensa de sus derechos, esto a través de los servicios de justicia, es decir, que sea expedita, que sea pronta, con la agilidad que las personas necesitan, mismo que satisfaga sus necesidades sin excluir a los grupos vulnerables.

El acceso a la justicia tiene un gran contexto el cual consiste en evitar que las personas sufran indefensión, se trata de un derecho fundamental protegido constitucionalmente y el derecho que tiene toda persona para acceder al sistema judicial, o que tengan la apertura a diversos caminos u opciones para solucionar sus diferencias mediante un método de solución de conflictos que no tan sólo sea el ámbito judicial.

A su vez, tener acceso a la justicia consiste en el derecho que garantiza el respeto y la defensa de los demás derechos fundamentales y libertades públicas de las personas. Como refiere la autora Silva⁸ al decir que las políticas públicas deben ir encaminadas a la paz social y un sistema donde se tenga un sistema de justicia efectiva que tenga difusión aunado a programas accesibles para la sociedad, he ahí la gran importancia de defender, de proteger este derecho a la justicia efectiva, con profesionales preparados que no violenten los principios que rige todo procedimiento como es el caso de la mediación.

C. Justicia restaurativa

Los seres humanos somos seres únicos e irrepetibles y desde épocas lejanas hemos pertenecido a entornos sociales, buscamos involuntariamente aceptación en la

⁷ Islas Colín, Alfredo y Díaz Alvarado, Alejandra, *op. cit.*, p. 50.

⁸ Silva Hernández, Francisca y Martínez Prats, German, *La justicia alternativa como derecho humano*, Jurídicas Cuc, 15(1) p. 281, <http://dx.doi.org/10.17981/juridcuc.15.1.2019.10>

colectividad ya que vivimos rodeados de otros humanos, en virtud de lo anterior somos susceptibles a tener conflictos con otras personas, es por ello que requerimos de diversos métodos para solucionar las problemáticas que se suscitan en nuestra vida cotidiana.

La autora Cornelio⁹ refiere que la adecuación del medio de solución debe concretarse al conflicto, con ayuda de métodos autónomos que tengan características únicas para el abordaje de las controversias, por aquella voluntariedad siendo un sinónimo de madurez cuando estos asumen la responsabilidad de la auto-composición de sus problemas, porque los sujetos que intervienen siempre deben tener en cuenta que son dueños de la situación que los lleva al proceso de la mediación y que solo con su colaboración se le puede dar fin a la situación que les aqueja.

Hay que destacar que la justicia restaurativa actualmente se concibe como una respuesta evolucionada que respeta la dignidad y equidad de cada persona, construyendo comprensión entre las personas, promoviendo armonía social a través de la sanación de la víctima, infractor y comunidad. Cabe mencionar que no necesariamente debe ser en el ámbito penal como se precisará más adelante, sino que se trata de un campo extenso que no es limitativo para colaborar en diversas materias, incluso en la escolar.

Cuando se habla de justicia restaurativa de acuerdo al autor Zehr¹⁰ consiste en pretender responder a las necesidades y limitaciones que nos ha ofrecido durante mucho tiempo el sistema tradicional, un sistema jurisdiccional que se basa en la coerción y que una de las partes sale victoriosa y la otro no. Al igual refiere que a inicios de los años setenta diversos programas e iniciativas han surgido alrededor del mundo, pero en el año 1989 en Nueva Zelanda le ha apostado a la justicia restaurativa como centro de sus sistema nacional juvenil.

La justicia restaurativa que consiste en el mecanismo mediante el cual la víctima u ofendido, el imputado y en su caso la comunidad afectada, en el libre ejercicio de su

⁹ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo...*, cit., p.1.

¹⁰ Zehr, Howard, *El pequeño libro de la justicia restaurativa*, Estados Unidos de América, Goodbooks, 2007, p. 6

autonomía buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el objeto de lograr un acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales, al igual colectivas, también la reintegración de la víctima u ofendido y del imputado a la comunidad y la recomposición del tejido social.

Pero no necesariamente la justicia restaurativa debe ser en la materia penal, sino actualmente en diversos países se está implementando en el ámbito familiar, escolar, entre otros. El sistema legal tradicional implementa que la justicia cuenta con fortalezas importantes, pero sus defectos y limitaciones sobresalen. Las personas víctimas de algún hecho de manera directa o indirecta, perciben que la justicia no corresponde a sus necesidades y que el proceso judicial en lugar de transformar o sanar los conflictos sociales, los empeora.

En el ámbito escolar no es la excepción, en virtud que si se rompe con aquellos paradigmas de los intervinientes para que se atiendan las responsabilidades de cada uno y que exista una sanación a sus sentimientos, se podrá continuar con la relación retomando la confianza hacia la otra persona.

II. La mediación como mecanismo de acceso a la justicia

Después de haberse abordado en páginas anteriores el surgimiento de los Mecanismos, resulta necesario definir a la mediación, en razón que fue eje rector en la investigación que se enfoca en el ámbito escolar, pero es necesario conocer particularidades del mecanismo como acceso a la justicia como una herramienta para mejorar las relaciones intrapersonales.

A. Definición de mediación

Ante las problemáticas sociales la mediación puede ser la solución ya que es un método que colabora a la resolución de conflictos, que consiste en un procedimiento en donde existe la posibilidad que las partes generen acuerdos, los cuales son dirigidos por un tercero neutral que es el mediador, persona que con sus habilidades ayudará a las partes a tener una comunicación efectiva, es por ello que se hablará sobre los diversos conceptos que existen. En consonancia con lo expresado, la autora Cornelio¹¹ afirma que

¹¹ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo...*, cit., p. XXIX

la mediación es la vía para solventar todo tipo de conflictos, sin importar la índole, ya sean jurídicos, económicos, o de cualquier otro tipo, siendo el mecanismo de la mediación más extenso que incluso los procesos judiciales.

Por otra parte, el autor Vinyamata¹² refiere que se trata de un proceso en el cual los intervinientes participan con ayuda de un mediador que es imparcial, que no tiene afinidad con ninguna de las partes y se rige bajo los límites éticos, mismo profesional que procura que todos los involucrados puedan recomponer la buena relación y concluir con el conflicto, o cuando menos mitigar, actuando de manera preventiva para que la situación no se torne caótica y se den mejores relaciones de comunicación entre los intervinientes.

Utilizar la mediación como la solución a las controversias, puede resultar atractivo para las personas, como dice Redorta¹³ que la mediación puede ser vista desde un enfoque de desbloqueo con la ayuda de un tercero que ve el conflicto desde afuera, mismo que no tiene emociones en la controversia que se suscitó entre los intervinientes, es por ello que con las habilidades y técnicas de este profesional auxilia para que los participantes puedan encontrar la solución a sus diferencias.

Para que la sociedad no viva en conflicto se puede recurrir al diálogo, a los acuerdos, a la mediación para dar fin a esas problemáticas, sin necesidad de llegar a un procedimiento judicial que en ocasiones puede carecer de eficacia, prontitud y flexibilidad, a diferencia del mecanismo de mediación. Y debido a esta inminente necesidad el día 18 de junio del año 2008 se hizo la reforma al artículo 17 constitucional en el párrafo quinto, como ya se hizo mención en páginas pasadas.

Cornelio¹⁴ precisa que uno de los objetivos de la mediación tiene como eje generar una transformación o solución a las controversias, mediante un procedimiento que es pacífico, mismo que mejora las relaciones humanas porque propicia que con una buena comunicación se genere un ambiente de confianza, donde exista el buen entendimiento para dirimir aquello que les genera incomodidad.

¹² Vinyamata, Eduard, *Aprender mediación*. Barcelona, Paidós, 2003, p. 17.

¹³ Redorta, Josep, *Cómo analizar los conflictos*, España, Paidós, 2007, p. 39.

¹⁴ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo...*, cit., p. 14.

Por otra parte, la Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco,¹⁵ define a la mediación como un procedimiento a través del cual un especialista que es el mediador, interviene para facilitar la comunicación directa, de manera confidencial, respetuosa entre los intervinientes del conflicto jurídico, con el propósito que lleguen a un acuerdo voluntario que ponga fin a la controversia.

De acuerdo al texto que antecede la mediación es un procedimiento que con ayuda del tercero quien resulta ser el mediador, mismo profesional que no es una persona improvisada, sino que es un especialista, un profesional con toda la preparación requerida para poder auxiliar a los participantes en la comunicación de manera directa, respetuosa, sin olvidar la confidencialidad, debido a lo cual si esto último falla los participantes perderán la confianza en el proceso por temor a represalias, como puede darse en el sistema tradicional.

La Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León,¹⁶ en el artículo 2, se define a la mediación como un método alternativo, a diferencia de otras legislaciones que hablan de mecanismo, con la salvedad que menciona que es para soluciones de conflictos no adversariales, donde uno o más mediadores que están debidamente facultados sin emitir soluciones, tienen una intervención limitadamente para facilitar la comunicación entre los mediados que tienen la controversia, esto con el propósito que acuerden de manera voluntaria la solución y se resuelva de forma parcial o total.

En concordancia con el párrafo anterior, se enfatiza que no se trata de un proceso adversarial en el cual el profesional no cuenta con la facultad de proponer soluciones, siendo tan solo su intervención para auxiliar en la comunicación pero que no dependerá del especialista los acuerdos, sino que será responsabilidad de las partes llegar a una solución si así lo desean, porque son personas con autonomía que están en el procedimiento de manera voluntaria, sin coacción alguna.

¹⁵ Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco

¹⁶ Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León

En lo que respecta a la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Hidalgo, define a la mediación en el artículo 3,¹⁷ como un método que es alternativo, sin ser adversarial para lograr solucionar conflictos, mediante el cual uno o diversos mediadores sin la facultad de decidir el acuerdo intervienen en la comunicación de los interesados, con el propósito que ellos acuerden voluntariamente una solución que ponga fin al mismo total o parcialmente y también coadyuvar para lograr una paz social.

Destacando de este concepto la paz social, un tema de importancia y relevancia por este motivo para tener buenas relaciones intrapersonales, los seres humanos están en la búsqueda de vivir en armonía, de forma digna y pacífica. Mismo concepto que no se tiene en las diversas legislaciones que con anterioridad se plasmaron, siendo preponderante en toda sociedad la coadyuvancia para tener paz social y que la escalada del conflicto no incremente y que traiga un caos que fracture la armonía de cualquier entidad que se trate.

En importancia como refiere la autora Cornelio¹⁸ que la mediación son metas comunes de los mecanismos alternativos de solución de controversias, para el mejoramiento de aquello que se ha fracturado del tejido social en relación a la tolerancia entre las personas, sirviendo de apoyo para tener nuevos canales de participación de la ciudadanía que pueden ser las minorías y se genere un ambiente de democracia con efectividad.

Con la mediación se procura buscar la ayuda de una tercera persona para tratar de llegar a un acuerdo, mismo acuerdo en el que el mediador no influye de manera directa en proponer soluciones, pero si es un guía que ayuda a que los participantes tengan una mejor comunicación, mismo profesional que mediante sus habilidades, conocimientos y preparación analiza las posiciones, las emociones, las ideas, las necesidades e intereses de los participantes.

¹⁷ Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Hidalgo

¹⁸ Cornelio Landero, Eglá, *Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano*, Barataria, Revista, España, No. 17, junio de 2014, p. 87. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?=322132552006>

También considera Cornelio¹⁹ que genera satisfacción entre las partes el resolver situaciones cotidianas que les aqueje, evitando en lo posible un detrimento a su economía, pero sobretodo en el desgaste emocional que pueda propiciar el verse inmerso en una controversia. Es sumamente importante lo anterior, por lo tanto el desgaste de las emociones en toda situación de conflicto es lo que se torna para el ser humano una carga con la que en ocasiones siente estar en una época de sequía donde parecería que jamás lloverá.

Al igual expone el autor Gorjon²⁰ que la mediación se define en la Ley antes citada en el artículo 21 como el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El Facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes. Con este mecanismo de la mediación se considera como una herramienta de paz, que ayuda a crear un ambiente de armonía, de empatía, de comunicación, del diálogo.

Se pretende cambiar paradigmas con la mediación, como precisa la autora Cornelio²¹ en los cambios sociales y las transformaciones por tiempos determinados en las maneras en que el ser humano convive, dando lugar a fenómenos desconocidos a los que las personas deben enfrentarse, siendo en ocasiones la manera de abordarse no de manera equilibrada ni disciplinada.

Es por ello que se requiere de un mecanismo eficaz que sea guiado por un profesional para que el conflicto no empeore, cabe mencionar que los profesionales tienen una ardua labor, en virtud de ello si un proceso de mediación no se aborda de manera adecuada también esto puede propiciar que la controversia empeore.

Es importante destacar que el mediador no debe opinar, juzgar, así como tampoco ofrecer soluciones, sino tan sólo está ahí para facilitar el diálogo entre los intervinientes. Se trata de un procedimiento no adversarial en donde los participantes que están

¹⁹Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo...*, cit., p. 14.

²⁰ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Manual de mediación...*, cit., p. 24

²¹ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo...*, cit., p. XXVIII.

inmersos en un conflicto, buscan una solución mutuamente aceptable, a la que podrán llegar mediante la participación de ese tercero neutral.

B. Principios y características de la mediación

En el apartado anterior se habló de los conceptos de la mediación, es por ello que a continuación se abundará en el mecanismo para precisar los principios donde existen diversas opiniones al respecto, mismas diferencias en las cuales se abundará en las siguientes líneas. Se analizarán los que establece la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal en su artículo 4, que contempla los principios rectores de los mecanismos, los cuales son los siguientes:

Artículo 4. Principios de los Mecanismos Alternativos Son principios rectores de los Mecanismos Alternativos los siguientes:

I. Voluntariedad: La participación de los Intervinientes deberá ser por propia decisión, libre de toda coacción y no por obligación;

II. Información: Deberá informarse a los Intervinientes, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances;

III. Confidencialidad: La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los Intervinientes dentro del proceso penal, salvo que se trate de un delito que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, el Facilitador lo comunicará al Ministerio Público para los efectos conducentes;

IV. Flexibilidad y simplicidad: Los mecanismos alternativos carecerán de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de los Intervinientes para resolver por consenso la controversia; para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo;

V. Imparcialidad: Los Mecanismos Alternativos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes;

VI. Equidad: Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre los Intervinientes;

VII. Honestidad: Los Intervinientes y el Facilitador deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad.²²

²² Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, Artículo

Gorjón²³ precisa que existen diferencias en las leyes locales de diversas entidades como la del Estado de Nuevo León y el de San Luis Potosí, el primero de los Estados tan sólo considera 8 principios, uno más de los de la Ley Nacional, los cuales son: confidencialidad, equidad, flexibilidad, honestidad, independencia, imparcialidad, neutralidad, voluntariedad.

Y la Ley de San Luis Potosí, considera 12 principios, los cuales son: confidencialidad, consentimiento informado, equidad, enfoque diferencial y especializado, flexibilidad, honestidad, imparcialidad, intervención mínima, legalidad, neutralidad, oportunidad, voluntariedad.

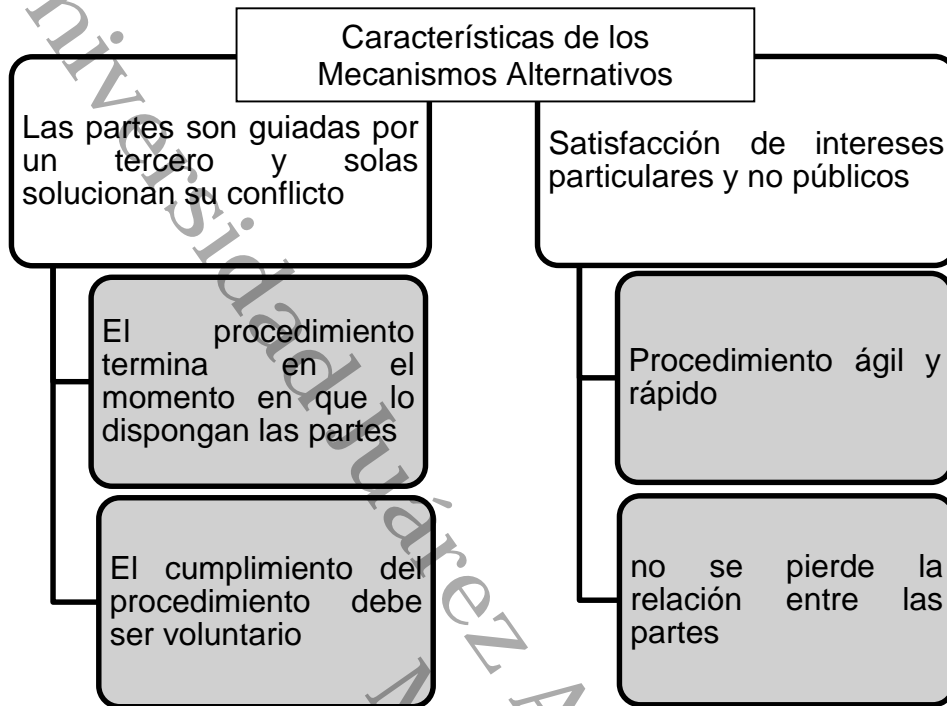
Cabe mencionar que cambia el criterio en las diversas legislaciones como se plasmó con anterioridad, siendo varios los criterios de los legisladores de cada entidad al incluir otro tipo de principios, el profesional tendrá que tomar en cuenta todos aquellos que le ayuden a tener un proceso exitoso.

Entre los cuales se coincide con la Ley de San Luis Potosí, al considerar como principio la «intervención mínima». Por este motivo el profesional que intervendrá en el mecanismo, debe tener en cuenta que los participantes son los protagonistas de la problemática, y que no se trata de una terapia psicológica, sino que el mediador será quien los guíe, los ayude a comunicarse de mejor manera para que ellos puedan llegar a una solución. El mismo autor alude que los autores Cornelio y Bravo²⁴ elaboran de forma concienzuda un estudio de las características de los Mecanismos Alternativos, los cuales se retomarán algunos de los que se mencionan de manera gráfica:

²³ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Manual de mediación...*, cit., pp. 27-28.

²⁴ *Idem*.

Figura 1



Fuente: Elaboración propia, de la información adquirida por los autores Cornelio y Bravo

Al igual la autora Cornelio²⁵ expone que para que la mediación tenga un correcto funcionamiento se debe propiciar mejorar la confianza entre los participantes y el mediador, donde ambos estarán en una constante construcción y mejoramiento para que se tenga como objeto para el mediador ser un guía que apoye para que la comunicación sea efectiva con buen entendimiento entre ellos, esto consecuentemente podrá mejorar la confianza perdida entre los intervinientes. Resultando de importancia para que se fomenten esos lazos de confianza, los cuales se fortalecen en el discurso de apertura y con las técnicas que tiene el mecanismo.

En concordancia con lo anterior, dice Cornelio²⁶ que la mediación resulta un proceso que se realiza correspondientemente con el papel que desempeñe cada uno de los intervinientes en las etapas del proceso, siendo un elemento imprescindible el tercero, es

²⁵ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo...*, cit., p. 19

²⁶ *Ibidem*, p. 16

decir el mediador, quien guía el método de manera imparcial y neutral, quien no decide por los interesados a la hora de la toma de acuerdos.

En consonancia con los conceptos antes analizados, se puede decir que la mediación es un procedimiento voluntario, confidencial y flexible, para ayudar a que dos o más personas o instituciones, encuentren la solución a un conflicto en forma no adversarial, regido por principios de equidad y honestidad, en el que interviene un tercero imparcial y neutral llamado mediador.

El mediador no toma decisiones por los mediados, sino que les ayuda a facilitar su comunicación a través de un procedimiento metodológico, tomando en cuenta sus emociones y sentimientos, centrándose en las necesidades e intereses de los mediados, para que pongan fin a su controversia en forma pacífica, satisfactoria y duradera, de modo que sea un acuerdo que se comprometen a cumplir.

Existen diversos principios para la mediación como ya se mencionaron, pero enfatizando en cuatro de ellos que pueden ser los pilares de todo mecanismo; la voluntariedad, donde los participantes y el mediador tienen la facultad, así como la libertad de decisión para interrumpir el proceso de mediación de forma que las personas decidan cuando quieren ser partícipes y cuando ya no estén dispuestas a seguir con el proceso.

El mediador debe cumplir con los objetivos que se establecen en la mediación, de manera que si el profesional nota que la sesión se está prolongando de manera innecesaria, no debe aferrarse a continuar debido a que la situación entre los intervinientes puede tornarse irremediable por la incorrecta intervención del tercero neutral. Sin olvidar como Pérez²⁷ al mencionar que la confidencialidad es de los principios más importantes, porque se trata de una invitación que incita a la cooperación entre las intervinientes durante el procedimiento de mediación, y con ello aumentar las posibilidades de éxito del propio proceso.

²⁷ Pérez Baxin, Oscar, *Mecanismos alternativos de solución de controversias en ambientes familiares: capítulo Tabasco*, Revista da Faculdade de Direito da FMP, 2018, p. 245, file:///C:/Users/HP/Downloads/87-Texto%20do%20artigo-725-1-10-20190123.pdf

El segundo y tercero son la imparcialidad y neutralidad, los mediadores están encargados para velar por los intereses de los intervinientes de una forma equidistante, de manera que no se va a perjudicar a ningún protagonista, cuando se redacte el documento que se responsabilizan a cumplir. Esto se obtiene con una escucha activa de lo que se hablará en las hojas siguientes, pero someramente se define como estrategia de la comunicación humana, mediante la cual se tiene una mejor comunicación.

El cuarto principio es la confidencialidad, y esta es la garantía de seguridad que ofrece el proceso, ya que cuando se inicia la mediación se les debe pedir a las personas que participan que firmen un documento de compromiso, en donde especifica que no se debe de hacer uso de la información que se maneja en el proceso de mediación en otros sistemas o escenarios de resolución de conflictos, ya sea en el ámbito judicial u otro.

Generando en ese momento un espacio y entorno de seguridad por el cual las partes pueden hablar de todo lo que quieran y en los términos que quieran, siempre desde el respeto. Esto ayuda a generar mejores opciones y de este modo que consoliden acuerdos sólidos, satisfactorios y duraderos.

C. Corrientes de pensamiento de la mediación

Existen diversas teorías que sirven de apoyo a la mediación como las de los psicólogos Gardner y Goleman, el primero de los mencionados será analizado en su teoría de inteligencias múltiples tomando como la autora Macías,²⁸ donde cita a Gardner de los hallazgos de la psicología cognitiva, que precisa que en realidad tenemos por lo menos ocho inteligencias diferentes.

Los seres humanos quienes poseemos un espectro de inteligencias, pero que nos diferenciamos por la manera en que desarrollamos las mismas y las habilidades únicas que poseemos, mismas que se derivan de la carga biológica de cada uno, de la interacción con el entorno, incluso de la cultura propia en el momento histórico que se viva.

²⁸Macías, María, *Las múltiples inteligencias, Psicología desde el Caribe*, núm. 10, agosto-diciembre, Universidad del Norte Barranquilla, Colombia, 2002, p. 28.

Lo anterior resulta de importancia, pero es necesario precisar que si bien es cierto que contamos con una carga biológica, si nacemos con talentos los cuales no son guiados es probable que no se logren desarrollar en su esplendor, se requiere de un perfeccionamiento, de disciplina, incluso de una preparación pese a que se tengan talentos natos.

Cabe mencionar que las emociones siempre jugarán un papel importante en la mediación, es por ello que resulta relevante destacar en que consiste la inteligencia emocional en el criterio del autor Goleman,²⁹ de acuerdo al funcionamiento que precisa que la mente emocional en gran medida tiene que ver con el sentimiento que prevalezca en ese momento de las vidas de los seres humanos, debido a lo cual el autor considera que las emociones pueden cambiar el rumbo de las acciones de las personas, a diferencia de aquella inteligencia racional que suelen ser tomadas las situaciones desde afuera de las emociones.

Es decir, que los problemas actuales, personales, familiares, sociales, estudiantiles e incluso mundiales, no se deben solamente a la falta de recursos o de conocimiento, sino que en ocasiones lo que prepondera es una falta de gestión a nuestras emociones, y el éxito en la vida puede ir de la mano con el control de nuestras emociones.

Otra de las teorías a considerar consiste en “la teoría del conflicto permite afrontar los conflictos desde una perspectiva positiva que ayuda a aprovechar constructivamente las oportunidades de crecimiento que ofrezcan y que normalmente dejemos pasar al percibirlos como aspectos negativos.”³⁰ La cual es necesaria para comprender el conflicto, una situación en la que todo ser humano en el transcurso de su vida puede verse inmerso.

Como puntualiza el autor Gorjon³¹ en la teoría del conflicto que considera que reevalúa la connotación negativa tradicional, dando origen a la postulación del conflicto como un mecanismo positivo de innovación y cambio social, sin importar que cuando los

²⁹ Goleman, Daniel, *Inteligencia Emocional*, Kairós, 1996, Barcelona, p. 187.

³⁰ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Manual de mediación...*, cit., p. 65.

³¹ *Idem*

seres humanos se ven inmersos en una controversia al momento de estar dentro de ese abismo consideran que no puede haber solución, pero esto puede traer consigo oportunidades, no todo lo que origina el conflicto siempre es negativo, o como lo refieren los autores Vallejo y Guillén³² donde expresan que el elemento significativo reside en establecer una diferenciación entre la violencia y el conflicto, que no siempre debe verse de la mano una con la otra, es decir, que los humanos deben aprender a ver el conflicto aislado de actos violentos, esto procurara que la solución pueda verse más pronta.

Al igual el autor Paris³³ que la teleología de la conflictología consiste en establecer una cultura de autorregulación de los conflictos, en búsqueda de una cultura de la paz, considerando que resulta importante e indispensable profundizar en el conflicto para poder profundizar en su análisis y transformarlo, de esta manera aprovechar al máximo las oportunidades que en ocasiones no se encuentran a la vista, sino que se requiere de explorar para poder buscar y no encerrarse en la controversia.

También existen diversas teorías que pueden ser de utilidad para la mediación como la teoría de las neuronas espejo, desde la perspectiva de Lacoboni,³⁴ quien menciona que durante siglos los filósofos quedaron perplejos ante la capacidad de las personas para entenderse, en razón que no se contaba con ningún elemento científico en el cual apoyarse, pero que si tenían neuronas espejo que ayudaban a generar empatía.

Para la mediación la empatía tiene suma importancia para llegar a acuerdos, al igual que sean respetados por los participantes. Las emociones se generan por nuestra forma de pensar, interpretar y valorar los hechos, no por los acontecimientos que vivimos. Si aprendemos a educar nuestro sistema de pensamientos, lograremos tomar mejores decisiones.

Esto tiene una fuerte vinculación con la empatía ya que se trata de la capacidad cognitiva, es decir, que se trata del conocimiento, vinculada con los sentimientos y

³² Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*, Madrid, 3a. ed., Ediciones pirámide, 2012, p. 187

³³ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Manual de mediación...*, cit., p. 64

³⁴ Lacoboni, Marco, *Las neuronas espejo, Empatía, neuropolítica, autismo, imitación o de cómo entendemos a los otros*. Madrid-España, Katz editores, 2009, p. 13

emociones que provocaría el que una persona estuviera viviendo determinada situación que alguien más atraviesa por su vida.

Intentando comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma positiva y racional lo que siente otro individuo. La empatía provoca un sentimiento de colaboración, ocasionando que las personas se ayuden entre sí, y se encuentra estrechamente relacionada con el altruismo, el amor, la preocupación por los demás, así como la capacidad de ayudar.

Cuando un individuo tiene la sensibilidad de llegar a sentir el dolor del otro, ya sea porque la situación que vive su semejante, es una vivencia que ya tuvo, o porque tiene un apego emocional con esa persona, se puede sentir el sufrimiento de los demás poniéndose en su lugar, despertando el deseo de ayudar y actuar siguiendo los principios morales. La capacidad de ponerse en el lugar del otro que se desarrolla a través de la empatía, ayuda a comprender mejor el comportamiento humano ante determinadas circunstancias y la forma como el otro toma las decisiones, es decir, ser empático es tener afinidad con el otro.

D. Perfil del mediador

El mediador, es pieza clave en el mecanismo, debe ser una persona propositiva, líder y con un alto sentido de pertenencia por la Institución que representa, sin olvidar que se trate de una persona que ve en el conflicto, como una oportunidad para construir una solución alternativa al mismo con las partes inmersos en él. Donde refiere el autor Gorjón³⁵ que para transformar conflictos el mediador debe ser neutral e imparcial, deberá estar capacitado en diversas técnicas y herramientas para el buen auxilio de los participantes, ya que con su colaboración las personas inmersas en el conflicto podrán llegar a acuerdos creativos para que pongan fin a su controversia, por tanto este proceso no es rígido, todo lo contrario, tiene flexibilidad que abona a que los intervinientes satisfagan sus necesidades o en la medida de lo posible esto se propicie.

Se ha hablado de la labor del profesional que atenderá el mecanismo, siendo “el mediador tiene una responsabilidad en el proceso de mediación de guiar a los mediados,

³⁵ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Manual de mediación...*, cit., p. 69

y el usar las técnicas y las herramientas necesarias.”³⁶ Es decir, no puede haber improvisación en el mecanismo, se requiere de responsabilidad para el abordaje de la herramienta.

Cabe mencionar que el mediador, es la persona que escucha activamente, identifica el problema, evidencia las causas y las consecuencias que han generado los diferentes comportamientos de los vinculados a la disputa. Permanece en constante diálogo y promueve soluciones con toda objetividad e imparcialidad; generando confianza y credibilidad, con un gran sentido de la empatía. También el autor Gorjón³⁷ hace mención que existen diversas técnicas como: la persuasión; el parafraseo; la agenda del mediador; preguntas abiertas, cerradas y circulares; la escucha activa, entre otros.

De acuerdo a los textos anteriores, se debe precisar que “la confianza se construye desde la voluntariedad con que las partes entran en el proceso de gestión del conflicto hasta la confidencialidad que se otorga a lo tratado en el proceso o la propia expectativa de la actividad que se reputa del mediador.”³⁸ Y si este profesional no inspira en las partes confianza será complejo o casi imposible que el mecanismo sea exitoso.

III. *El poder en el conflicto*

De inicio es necesario definir el conflicto, se trata de un fenómeno natural en toda sociedad, es decir se trata de un hecho social circunstancial a la vida en sociedad. A lo largo de la historia el conflicto humano ha tenido diversos orígenes, entre los cuales pueden ser las necesidades, las ideas, la desigualdad, la intolerancia y la lucha por el poder.

Existen diversos elementos y principios clave en el conflicto, como lo puede ser la oposición de intereses, existiendo un choque entre las partes en donde no ceden, y existen diferencias en sus derechos, pretensiones o percepciones. Para abordar todo conflicto es necesario visualizar que el conflicto no es positivo ni negativo, sino que se trata de una parte natural de la vida, donde todos en nuestra vida nos hemos situado.

³⁶ Pérez Baxin, Oscar, *Mecanismos alternativos, ...cit.*, p. 257

³⁷ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Manual de mediación...*, cit., p. 69

³⁸ Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 39.

“Los conceptos de «cooperación» y «competición» se hallan íntimamente relacionados y se vinculan a una situación de interdependencia de resultados”³⁹

Lorenzo⁴⁰ especifica que durante el paso del tiempo el conflicto social ha generado un abundante número de reflexiones teóricas, fundamentalmente desde el campo de la sociología. En importancia no es fácil explicar las teorías del conflicto debido a que existen diversas escuelas, por llamarlas de algún modo, mismas que han evolucionado sus posiciones notablemente y en la práctica investigadora se detecta con frecuencia un acusado eclecticismo.

En otros términos, se trata de una teoría del conflicto social que no es autónoma, y me refiero a la concepción global de la realidad social y de su funcionamiento, es decir, se pueda hablar de dos grandes concepciones del orden social, las cuales condicionan la interpretación de los conflictos sociales: Teorías consensualistas y las teorías conflictivistas.

El autor Lorenzo⁴¹ hace una reflexión respecto el Marxismo destacando que ha sido probablemente la corriente intelectual que más ha contribuido a la interpretación contemporánea del conflicto social ya sea en la práctica de investigaciones o aportaciones teóricas, porque propicia en ámbitos ideológicos así como metodológicos.

Es importante destacar que no se trata tan solo de aportes que hizo en diversos conceptos sino que con el paso del tiempo los aportes que continúan vigentes e ilustran a las nuevas generaciones, en la adopción de actitudes mentales diferentes hacia este tipo de fenómenos, los cambios sociales y la rebeldía popular. Es necesario precisar que cuando “se destaca que el conflicto es concebido mayoritariamente por los autores como un «proceso-producto, subjetivo-cognitivo que implica percepciones de metas incompatibles por parte de, al menor, dos individuos»”.⁴² Lo anterior en relación que el

³⁹ Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 136.

⁴⁰ Lorenzo Cadarso, Pedro Luis, *Principales teorías sobre el conflicto social. Revista de historia*, 2001, p. 237

⁴¹ *Ibidem*, p. 238

⁴² Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 31

concepto de poder e interacción son pieza clave en el conflicto, por lo tanto en ocasiones suele ser una lucha de poderes, donde uno quiere salir victorioso.

Siendo la teoría del conflicto, una de las grandes escuelas de la teoría sociológica moderna, es considerada como un desarrollo que se produjo en reacción a la estática del funcionalismo estructural. El conflicto es una parte esencial del desarrollo humano de la totalidad de comunidades, no solo humanas, sino también en el mundo animal, es decir, la posibilidad de obtener alimento, y el dominio territorial, entre otros genera conflictos en todo ser vivo.

El conflicto como inevitable debe verse no como algo negativo, sino como algo que aparte de inherente construye sociedades, ideas y propicia el desarrollo de la capacidad de analizar.

En concordancia con el mismo autor Lorenzo⁴³ quien especifica que el conflicto social se debe tomar como punto de partida intelectual en la visión marxista, por los importantes movimientos sociales en una interpretación de los sistemas en clave conflictiva, siendo la historia de todas las sociedades con la lucha de clases, los modos de producción y el conflicto que es inherente a todo sistema social, y que esto continuara mientras no sea siga articulándose de manera clasista.

Es decir, en el nivel socioeconómico se habla de la existencia de contradicciones, y de esta necesidad de aceptación en diversos grupos sociales, que tan solo se torna una cuestión clasista, discriminatoria, creando división social del trabajo, la riqueza y el estadio de desarrollo de las fuerzas productivas.

Clases y lucha de clases: En importancia los marxistas encaran el análisis de un movimiento social lo hacen valiéndose de una serie de conceptos que, tras las continuas mutaciones que han sufrido en el último siglo y medio, hoy resultan relativamente confusos, si bien caracterizan plenamente esta corriente historiográfica.⁴⁴

El marxismo entendía que las clases sociales se daban de forma automática en algunos casos, que era medible por la base económica de cada modo de producción y que esto determinaba esa lucha de clases sociales y la clasificación de la sociedad.

⁴³ Lorenzo Cadarso, Pedro Luis, *op. cit.*, p. 238.

⁴⁴ *Ibidem*, p. 239.

Una de sus características más sobresalientes de las nuevas teorías del conflicto social era que se trataba de especialistas en sociología histórica, economistas, en sociología comparada, en ciencias políticas, en antropología, en historia y psicología, siendo un grupo de profesionistas destacados con gran influencia en todo conflicto. Resultando las nuevas teorías del conflicto social como refiere de nueva cuenta Lorenzo⁴⁵ llamándole así al conjunto de propuestas teóricas las cuales se fraguan a mediados de los años 60, pero sobre todo en la segunda mitad de los años 70 cuando se observa su éxito al menos entre politólogos y sociólogos.

Se requiere abundar en el conflicto, para poder comprender sus alcances y en concordancia a lo anterior Sastre⁴⁶ menciona que los primeros significados que nos vienen a la cabeza son por lo general en sentido negativo, de combate, pelea, enfrentamiento armado, lucha, o una situación desgraciada y de difícil salida, problema, cuestión objeto de discusión, e incluso un momento de la batalla más dura.

La vida es un constante juego como argumenta Krause,⁴⁷ describe la dinámica en la que se tiene la opción de jugar o no jugar, es decir, que en la vida pueden haber constantes disputas o de constantes juegos, donde el más hábil sabrá cómo resolverlos sin salir perjudicado, hacemos referencia a lo anterior ya que los seres humanos no nos podemos centrar en nuestros problemas y si para un adulto puede tornarse difícil la solución a determinado problema, para un adolescente que está sufriendo cambios hormonales que en ocasiones no comprende sus cambios de ánimo tan abruptos, puede ser el triple de complejo, y la carga se puede hacer mayor si se sienten incomprendidos y no tienen una correcta orientación desde casa o su institución educativa.

Sastre⁴⁸ menciona que las situaciones tensas que afloran en toda negociación son consecuencia lógica de querer lo mismo, para que de esta manera pueda sacar la máxima ventaja de cada parte, porque de lo contrario esto ocasiona un bloqueo entre los

⁴⁵ Lorenzo Cadarso, Pedro Luis, *op. cit.*, p. 246.

⁴⁶ Sastre, Antonio, *op. cit.*, p. 198

⁴⁷ Krause, Martin, *La teoría de los juegos y el origen de las instituciones*, Revista de instituciones, ideas y mercados, Argentina, 2008, p. 139

⁴⁸ Sastre, Antonio, *op. cit.*, p. 204.

intervinientes y se torna complejo en consecuencia se encasillan en el problema, arraigadas a una posición la cual no da apertura para que puedan tener una correcta comunicación, cuando las personas se aferran a sus ideas y no permiten dialogar para buscar una solución a la controversia.

Es por ello que se considera que estamos ante la inminente necesidad de tener una cultura de paz donde se implemente la mediación escolar para dar fin a problemáticas que viven diariamente los adolescentes con los docentes, donde se mejore la comunicación, se fortalezcan los lazos de confianza y no se vean en la teoría del dilema del prisionero como menciona Martín Krause, misma teoría en la que finalmente no se sabe de qué modo proceder sin que se vean afectados, cuando la consecuencia finalmente es causarse una afectación independientemente de las opciones que se tengan, es por ello que la mediación resulta ser la vía para evitar que los adolescentes sientan que su conflicto es más grande de lo que realmente es, cambiar esa perspectiva que se tiene en aquellas situaciones donde no se ve una salida benéfica, sin maximizar los problemas.

Por lo tanto el conflicto en palabras de Redorta⁴⁹ consiste en las actitudes, conducta, contradicciones y asunciones de cada persona, siendo una triada de pensamientos teóricos que se manifiestan a un nivel latente. Consistente en ese proceder que aquellos elementos o aquellos vínculos particulares que pueden haber en determinada situación, que aquella abstracción que define el autor donde lo mental en ocasiones se ve aislado.

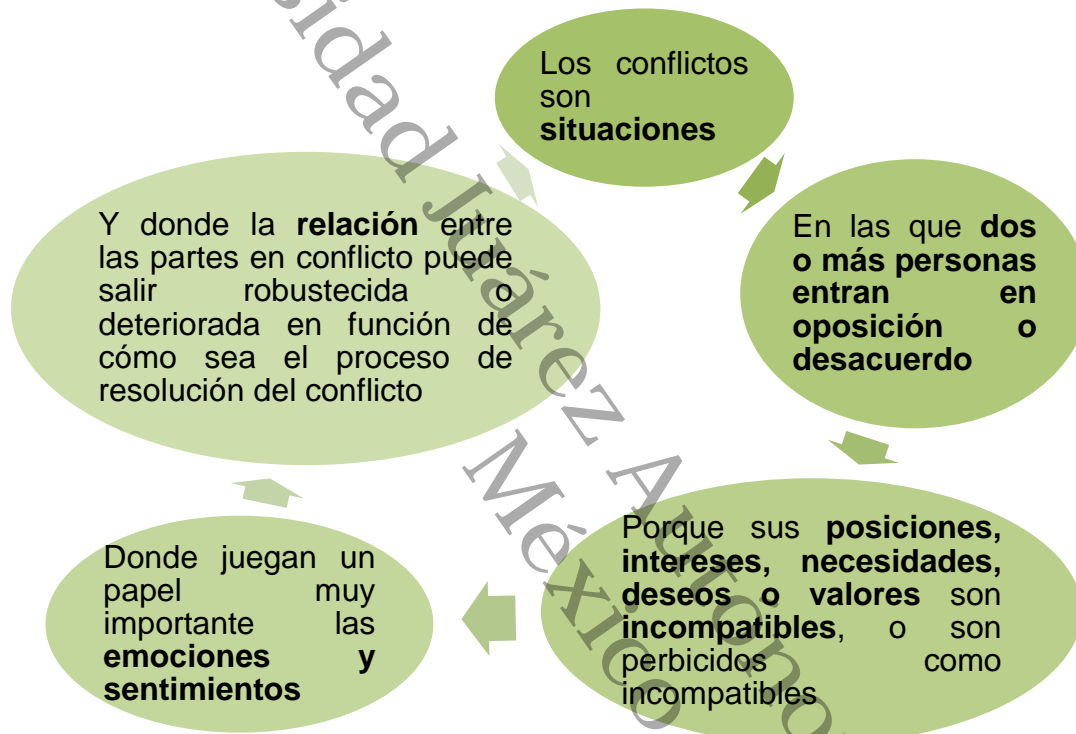
Siendo la percepción un papel importante, debido que suelen darse situaciones en las cuales los conflictos se ocasionan por las diversas maneras en las que se asimilo mediante los sentidos determinada situación.

Pueden darse conflictos de años en los que incluso se olviden del origen de la disputa, pero siguen en riña porque se vuelve una costumbre, aunque ya no se tenga recuerdos de lo que realmente ocasiono la diferencia, siendo lastimosamente un estilo de vida y algo que continúan sin que tenga sentido alguno tener esa diferencia.

⁴⁹ Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 30.

En la ilustración que a continuación se presenta el autor Vallejo expresa que los conflictos tienen una definición extensa, que se puede decir que es de manera secuencial e incluso que se trata de un ciclo en el cual aparentemente se debe pasar por todas las partes, donde se plasma de la siguiente manera:

Figura 2



Fuente: Elaboración propia, de la información adquirida del autor Vallejo

De acuerdo con el autor Calderón⁵⁰ la complejidad de los problemas, que pueden ser peligrosos y oportunos emergen de la violencia, incluso de situaciones de guerra, en particular se requiere de respuestas complejas, donde toma como referencia al autor Galtung quien promueve la reconstrucción, la reconciliación y de este modo se pueda avanzar en la mejora de las relaciones sociales.

Se requiere de la despersonalización de los sentimientos, pensamientos o acciones, para que todo conflicto no se convierta en una circunstancia de magnitud, pero como seres racionales, emocionales que es todo ser humano en ocasiones, las personas por

⁵⁰ Calderón, Percy, *Theory of conflicts by Johan Galtung*, Revista Paz y conflictos, 2008, p. 75

distintos motivos (miedo al rechazo, a la crítica, falta de responsabilidad en los actos, falta de conocimientos de la expresión saludable y asertiva, etc.) expresan su pensar, sentir o modo de actuar de tal manera que es como si no fuera propio, hablando en tercera persona.

Es de suma importancia precisar que Redorta⁵¹ menciona que debe entenderse por conflicto interpersonal aquellos que se tienen con la colectividad, el proceso que los seres humanos viven de manera cognitiva y emocional en la que los individuos tienen fines o ya sea metas que son incompatibles, dentro de la relación de interdependencia y el distractor de tener el deseo por resolver sus diferencias del poder, es decir, como seres humanos somos emocionales, pero si a eso agregamos el poder, suele ser más compleja una compaginación o tener un punto para mediar, en virtud de ello el poder en ocasiones es un distractor para la mente del ser humano, porque cree tener la razón en todo, de modo que esto puede ser el reflejo que no se tiene una satisfacción o tranquilidad de manera individual, o que se deduce a un autoanálisis en las relaciones intrapersonales.

Es un modo de no responsabilizarse de su mismo y al mismo tiempo, de utilizar criterios que aparentemente sienten como legitimados para no exponerse en exceso. Dado que los miedos no son buenos compañeros de viaje en la vida de relajación, suponen un modo de interacción no asertiva, ya que no resuelven no consiguen los objetivos propuestos. De hecho es un modo de autoboicotear la propia expresión y la finalidad que se persigue.

En las despersonalizaciones, las preguntas a realizar para ayudar a reformular lo dicho y expresar de manera consciente, giran alrededor de: ¿quién?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿a quién?, entre otras interrogantes. Básicamente aquellas preguntas abiertas que ayudan a la persona a pasar de hablar en “tercera persona” a “primera persona”.

El autor Parsons⁵² realizó la distinción entre cambios de sistema y dentro del sistema, mismos que considera que guardan similitud con los cambios en la lingüística,

⁵¹ Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 31

⁵² Coser, Lewis, *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*, Buenos Aires, Amorrortu Editores, p.

mismo que no es estático, sino que está en un constante movimiento, porque la manera en que nos comunicamos puede ser un instrumento efectivo, que no debe estancarse. Sin embargo enfatiza que los cambios lingüísticos siempre encontrarán resistencias, y esto podrá abonar al proceso de adaptación lingüística, aunque probablemente a ritmo desigual, porque en los seres humanos existe una gran diversidad para comunicarse entre sí, sin dejar a un lado que los cambios de vocabulario son frecuentes, incluso varía entre generaciones.

En toda etapa de la vida las personas somos susceptibles de tener un conflicto, siendo una de las más conflictivas la adolescencia, motivo por el cual es objeto de estudio de la presente tesis en atención a lo cual existen diversos cambios tanto biológicos, como emocionales, la Real Academia define a la adolescencia como el “período de la vida humana que sigue a la niñez y precede a la juventud”. Al igual definen las autoras Pineda y Aliño⁵³ que la adolescencia consiste en una etapa entre el ser niño y tener una edad adulta, que cronológicamente se parte de los cambios puberales, siendo una de las características la transformación biológica, psicológica y social también. No tan solo consiste en un periodo donde se deben adaptar a cambios corporales, sino consiste en una fase de determinaciones hacia una independencia social, al igual psicológica.

Como premisa, se debe conocer el concepto de gestión de conflictos, misma definición que Redorta⁵⁴ relata dentro del enfoque de la perspectiva que se tiene del mismo, donde la resolución de los conflictos resulta ser importante, sin que el tercero se vea inmerso en el mismo, siempre su visión es desde fuera de la controversia, para un correcto manejo, al igual en la perspectiva de cómo manejar eficientemente los conflictos en los que las personas se ven inmersas, incluso esto puede abonar a la vida del mediador, por este motivo puede hacerlo práctico en su cotidianeidad. Consiste en una actividad que es orientada para prevenir, y contener la escalada del conflicto para que no

⁵³ Pineda Pérez, Susana y Aliño Santiago, Miriam, *Manual de Prácticas Clínicas para la atención integral a la Salud en la Adolescencia*, cap. El concepto de adolescencia, Minsap, México, 1999, http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/capitulo_i_el_concepto_de_adolescencia.pdf

⁵⁴ Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 37

aumente y se evite que se torne irremediable, siempre con la finalidad de tener la oportunidad de llegar a un acuerdo que sea factible para los intervinientes.

Como hace mención Galtung,⁵⁵ otra forma de aproximarse al significado de conflicto, es la vinculación con la palabra «disputa» que el autor define como relativa a dos personas o actores que persiguen el mismo objetivo que es escaso. A diferencia de lo que refiere Galtung, no necesariamente una disputa debe ser entre dos personas, más pueden ser los protagonistas o intervinientes, no necesariamente debe ser un número específico de personas, pero si se trata de una lucha para alcanzar algo que se desea y que las otras personas también lo quieren, juega un papel predominante en ocasiones la ambición, capricho o la necesidad, mismos sentimientos negativos que impiden encontrar un punto para llegar a un acuerdo.

A. El poder y poder personal

Existen diversos juegos de poder, donde se torna un proceso competitivo, donde se piensa que sólo uno puede ser el victorioso. Afrontar una realidad de la que todos tenemos experiencias, en las que todo ser humano ha sido participe de verse involucrado en conflictos y la lucha o juego de poderes. Aunque no lo parezca el poder está en todos lados, en las creencias, los valores, las normas, juegan un *roll* muy importante también, en cualquier situación de conflicto debemos también evaluar los recursos de los que se tienen al alcance.

Ante una situación de conflicto es importante afrontar la situación emocional, antes que el problema de fondo, se puede decir que lo primero a considerar es dirigirse a la persona y luego al problema, en importancia de la atención a las emociones. Es necesario detectar el verdadero problema, en virtud que suele ser común que el origen de todo está oculto y el reflejo de las actitudes no es lo que realmente detonó una situación que genera un conflicto, es por ello que también se debe analizar las relaciones de poder, para identificar si existe alguna subordinación, si no se está ante un trato horizontal, si existe sumisión.

⁵⁵Galtung, Johan, *Investigaciones teóricas: sociedad y cultura contemporánea*, Alicante, Tecnos, 1995, p. 70

Se requiere de fijarse objetivos, y al igual un plan de acción e intervención, es importante aprender a sobrellevar los juegos de poder y no caer en ellos, retomando que las acciones a emprender sería actuar adecuadamente, concentrarse en el problema de fondo, pero sobretodo salvar la relación personal, por consiguiente puede darse la situación que exista una interdependencia y lo último que se desea es la fractura de la comunicación entre las personas. Resulta importante que el ser humano siempre estará inmerso en los conflictos y que de acuerdo a Redorta⁵⁶ el dilema del prisionero manifiesta un proceso que hunde sus raíces en la competencia que resulta la confianza y a medida que la confianza descende, las actitudes pasan de ser competitivas, basadas en la desconfianza mutua.

Así como narra el autor Gorjón⁵⁷ al decir que la teoría de los juegos consiste en el estudio de la elección de la conducta óptima, cuando los costes y beneficios de cada opción no están fijados de antemano, sino que dependen de las elecciones de otros individuos. Misma situación que puede producir inseguridad, incertidumbre, el estar inmerso en una disputa.

En concordancia con Redorta⁵⁸ quien manifiesta que las actitudes de competencia propician la agresividad a cierto nivel, la guerra sin cuartel resulta el nivel máximo de competitividad, cayendo en un dilema del prisionero y esto puede aclarar el concepto.

Entonces tenemos que el dilema antes mencionado consiste en una complejidad y a la vez realismo, en cual deben los participantes cooperar o desertar, pero de una u otra forma tendrá consecuencias las cuales no les son favorables. Consiste en un estado mental en el que se piensa que de una u otra forma estarán inmersos en un problema y que no saldrán de la situación, pese a las opciones que tengan, tendrán un maleficio.

La ventaja del método de la mediación escolar, es que el dilema del prisionero no juega un papel en este proceso, la razón es que las partes tienen la voluntad de estar o

⁵⁶ Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 136

⁵⁷ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Manual de mediación...*, cit., pp. 65-66

⁵⁸ Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 136

de retirarse, no son obligados a participar y esa es una ventaja porque se respeta que los protagonistas de la situación no deseen intervenir.

De acuerdo con Redorta⁵⁹ el desempeño de los participantes resulta una labor preponderante en todo proceso, por consiguiente la representación del *rol*, por un lado, identifica, pero por otro desindividualiza, es decir, que el tercero que los asistirá logra identificar la personalidad de cada uno de los intervinientes, sin emitir juicios pero mediante sus habilidades podrá orientar para que los conflictuados colaboren en el procedimiento y a su vez son modelos de interacción que organizan solamente el comportamiento personal.

Continuando con el análisis del autor antes mencionado⁶⁰ quien refiere que las asunciones básicas del proceso de competición, consisten en pretender maximizar sus ganancias o minimizar sus pérdidas frente a la otra parte, es decir, que están ante la constante lucha de salir victorioso, esa es una cultura de competencia la cual el ser humano por naturaleza ha desarrollado con el paso del tiempo. Puede verse aquí la influencia de las teorías del intercambio y los estudios teóricos de juegos como referentes, pero está en la habilidad del mediador persuadirlos para que se aparten de esta actitud de combate que tan solo entorpecerá el proceso.

Lo anterior es para asumir que en todo proceso puede haber competencia, y que puede el ser humano estar en un juego, en el cual todos quieren ganar, y no perder. Es necesario cambiar esa visión, en virtud de ello también se puede ganar-ganar, como el método que es el tema central de la presente tesis, que consiste en la mediación escolar, ya que al entrar en el mecanismo, los intervinientes tienen que despartar de su pensamiento que uno ganará y el otro perderá, al contrario, se pretende que los dos ganen con el acuerdo que ellos consideren viable.

Tomando como referencia lo que menciona Redorta,⁶¹ sobre el poder personal en términos de carisma ante los demás o como una capacidad de influencia social superior

⁵⁹ Redorta, Josep, *Cómo analizar...*, cit., p. 215

⁶⁰ *Ibidem*, p. 136

⁶¹ Redorta, Josep, *El poder y sus conflictos*, Madrid, Paidós, 2005, p. 24

que se puede tener en las otras personas, esto es en la medida de nuestro equipo personal, es decir todo aquello que nosotros traemos consigo en nuestros principios, valores, vivencias, entre otros, porque menciona que la época actual resulta turbulenta y desequilibrada por la carencia de educación.

A diferencia de trabajar el poder personal de modo positivo, como lo plantea el autor en su obra, en razón que “cuando mejor trabajemos para serenarnos y vivir nuestro interior, más probable será que notemos que nuestra influencia aumenta. Y es que las personas siguen y escuchan a quien sabe dónde va en tiempos azarosos.”⁶² En atención que si el poder personal es usado para controlar nuestras emociones y nuestras vidas, podemos determinar nuestras acciones y podemos tener mejores relaciones sociales, también para cambiar cualquier conducta debemos cambiar la asociación que hemos ligado a ella, se trata más allá de un cambio intelectual, sino que se debe involucrar todo nuestro sentir, actuar y de esta forma impactará en nuestras relaciones humanas, en lo espiritual, emocional y corporalmente.

B. *El conflicto visto desde la entropía*

Los conflictos siempre existirán en toda sociedad y habitualmente se da un proceso de separación que afecta la funcionalidad del sistema social, como acertadamente explican los autores Alfaro y Cruz, al hacer referencia a la introducción que “la entropía generando problemas de integración sistémica y, por lo tanto, afectando el estatus y los roles asumidos por los diferentes agentes sociales.”⁶³

Es decir, que de acuerdo a esa entropía que consiste en la medida de la incertidumbre existente ante un conjunto de mensajes, del cual va a recibirse uno solo, pero en este caso en una integración de modo sistemático y en consecuencia se trata de un sistema, de un conjunto, se ven involucrados o afectados diversos estatus o roles de los diversos agentes sociales. Haciendo referencia a la posmodernidad de la que hablan los autores antes mencionados, que nuestra época se denomina posmodernidad, que

⁶² Redorta, Josep, *El poder y sus conflictos*, Madrid, Paidós, 2005, p. 24

⁶³ Alfaro Vargas, Roy y Cruz Rodríguez, Omar, *Teoría del conflicto social y posmodernidad*, *Revista de Ciencias sociales* (Cr.), vol.- II-III, núm. 128-129, 2010, p. 64

consiste en algo que va más allá de lo moderno, donde la sociedad se encuentra seducida por la globalización, así como también por conflictos que en ocasiones no tienen sentido y se ve inmersa la perspectiva de cada persona.

Se trata de una era de consumistas y la emergencia individual por excelencia, es decir, que estamos día a día en esa competencia individual donde unos quieren sobresalir más que otros, y por ese deseo constante y ambicioso de tener poder.

C. El conflicto escolar

La gestión de conflictos se trata de un medio en el cual se tienen diversas novedades que aporta una enorme cantidad de recursos que sirven para afrontar una realidad con la que está familiarizado todo ser humano. Cabe mencionar que el momento actual de la situación puede causar inseguridad cuando se ven inmersos ante alguna controversia, que se puede dar en el ámbito familiar, laboral, personal e incluso escolar, el cual se abordará en el presente apartado. “La problemática de la violencia escolar tiene repercusiones y suscita preocupación en todos los niveles de nuestras sociedades se observa tanto en el tratamiento institucional que se le está dando”.⁶⁴

La ausencia de paz suele ser un tema alarmante en todo rol que ocupe el ser humano, como refieren los autores García y Benito⁶⁵ al decir que la violencia se produce de muchas maneras en los centros educativos, y que no tan solo puede ser de enfoque escolar, sino que se trata de violencias sociales y juveniles que solo reflejan estas conductas como crisis, considerándose una invasión a los centros educativos, que se da en un contexto social. Es decir, que los estudiantes se muestran violentos pero la realidad es que esa actitud es sinónimo de problemas que tienen en casa o con la comunidad.

Ante una situación de conflicto escolar lo primordial será afrontar la situación emocional antes que el problema de fondo, es decir, atender las inquietudes emocionales

⁶⁴ García, Martínez Alfonso y Benito Martínez, Juan, Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores, Revista española de educación comparada, ISSN 1137-8654, N° 8, 2002, universidad de Murcia, p. 176, https://www.researchgate.net/publication/28241506_Los_conflictos_escolares_causas_y_efectos_sobre_los_menores

⁶⁵ *Ibidem*, p. 197.

y sentimentales para después comprender de donde se desencadena la situación que se refleja. Cabe mencionar que los problemas pueden clasificarse, pueden estudiarse por sus particularidades para que de esta manera sean atendidos, como lo puede ser en el caso de los conflictos escolares, esto porque se debe considerar hasta qué punto se trata de una controversia en el aula y cuando es necesario que intervenga alguien más, cuando se desencadene un delito o se trate de un conflicto familiar, se requiere de delimitar hasta qué momento se encuentra dentro del ámbito escolar el conflicto.

Como refiere el autor García⁶⁶ la violencia constituye un tema de una relevancia social el cual es indiscutible, puesto que se manifiestan alteraciones dependiendo de los casos, pero que se rompe con las reglas del juego social democrático, generando un caos social.

Como en los apartados pasados se habló del poder, también es necesario identificar las relaciones de poder que siempre tiene un papel preponderante, en los valores, las creencias, las reglas escolares, el rol del poder siempre será un desafío de total importancia. Sin restarle relevancia a los recursos que se poseen, fijarse objetivos, también un plan de acción, por este motivo aunque los estudiantes se encuentran en formación para su vida adulta, poder notar cuando se improvisa y esto se debe evitar, porque cuando se tiene un mecanismo para abordar los problemas de manera correcta los resultados son benéficos.

⁶⁶ García, Martínez Alfonso y Benito Martínez, Juan, *op. cit.*, pp. 176-177.

CAPÍTULO SEGUNDO

DERECHO HUMANO A LA EDUCACIÓN, MEDIACIÓN ESCOLAR Y SUS PARTICULARIDADES

En el presente capítulo se hablará de la educación como derecho humano, así como el concepto de mediación escolar, en virtud que en el capítulo anterior se habló del mecanismo de la mediación y sus generalidades. Después de tener mayor claridad se abundará en el mecanismo enfocado a lo estudiantil bajo un esquema de resiliencia, ya que es preponderante para cualquier método que exista un ambiente de no violencia para tener un diálogo y acuerdos exitosos.

I. El derecho humano a la educación

Los derechos humanos son un conjunto de principios que deben ser protegidos para todas las mujeres y hombres sin distinción alguna, en tanto son atributo de los seres humanos por el sólo hecho de serlo. Tomando como referencia el artículo 3 constitucional,⁶⁷ que contempla el derecho humano a la educación reconociendo que todas las personas tienen derecho a la educación, al igual que debe ser garantizado e impartido en educación inicial en los grados de preescolar, primaria, secundaria, media superior y superior.

En concordancia con el texto constitucional se menciona que la educación inicial, es decir, preescolar, primaria, secundaria conformaran la educación básica, siendo un derecho de la niñez la educación inicial que el Estado debe garantizar y que tiene la responsabilidad de concientizar sobre su importancia.

Sin embargo, es necesario precisar que con lo anterior no se consideraba a la educación media superior y superior como un derecho humano y actualmente ya está inmersa en el texto constitucional, reconociendo a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes su derecho a la educación estableciendo la responsabilidad del Estado de concientizar sobre su importancia, impartirla y garantizarla para que sea de excelencia y de aprovechamiento para los estudiantes.

Se establece la obligación del Estado de fomentar la inclusión de los jóvenes también y su permanencia en la educación superior, donde las autoridades deben

⁶⁷ Constitución Política de los Estados Mexicanos, Artículo 3

proporcionar los medios para que las personas tengan el acceso a estudiar estos niveles escolares que con anterioridad no estaban establecidos en el precepto constitucional.

En el criterio que orientará la educación en el país mexicano, se debe a los resultados del progreso científico, con la finalidad de luchar contra la ignorancia, es por ello que en el artículo 3 constitucional,⁶⁸ refiere diversos incisos que precisan en qué consistirá, como el inciso e) del precepto que dice que será equitativo, pero para esto el Estado debe implementar las medidas que favorezcan el ejercicio pleno al derecho a la educación de las personas, con el objetivo que se combata la desigualdad socioeconómica, regional e incluso de género en el acceso, tránsito y permanencia en los servicios educativos.

En sintonía con lo anterior, se habla de equidad, donde se implementará toda clase de medidas para beneficiar el derecho a la educación, donde las cualidades deben beneficiar a los estudiantes, donde no se favorece en el trato a una persona perjudicando a otra, sino que se proporciona lo que se merecen.

Otro de los incisos constitucionales es el: “f) Será inclusivo, al tomar en cuenta las diversas capacidades, circunstancias y necesidades de los educandos. Con base en el principio de accesibilidad se realizarán ajustes razonables y se implementarán medidas específicas con el objetivo de eliminar las barreras para el aprendizaje y la participación.”⁶⁹

Los autores Garnique y Gutiérrez⁷⁰ hablan de la representación sobre la inclusión que se pudo detectar un proceso necesario que influye en la dinámica escolar, mismo que requiere de habilitar en las escuelas un trabajo colaborativo que permita poner en práctica los principios de equidad, donde a toda costa se evita la discriminación y la exclusión, esto con la finalidad de concientizar a la familia de la responsabilidad que le

⁶⁸ Constitución Política de los Estados Mexicanos, Artículo 3

⁶⁹ *Idem*

⁷⁰ Garnique, Felicita, y Gutiérrez, Silvia, *Educación básica e inclusión: un estudio de representaciones sociales Magis*, Revista Internacional de Investigación en Educación, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia, vol. 4, núm. 9, enero-junio 2012, pp. 577-593, p. 591, <http://www.redalyc.org/pdf/2810/281022848004.pdf>

compete, por lo cual no toda la responsabilidad se centra en el aula, sino que cada individuo tiene una formación en casa que nos permite desarrollarnos en una sociedad y el comportamiento que se tenga es el reflejo de lo aprendido en el hogar. Más allá del significado de la inclusión, existen brechas importantes para tener una educación ideal, requiriéndose cambios en prácticas estudiantiles para evitar marginación, pero sobretodo que no se sientan excluidos.

Continuando con el análisis de las autoras donde plasman que comunicar y poner en la práctica la inclusión de la diversidad escolar, resulta tarea ardua en razón que las relaciones que establecemos con el mundo, nuestras prácticas, actitudes y comportamientos responden al conjunto de representaciones que hemos construido con toda aquella formación que tenemos que por lo general tenemos un objetivo o el rol social que ocupamos en la sociedad. Aquella diversidad en la que se vive no debe bajar nuestro nivel de aceptación hacia los demás.

La inclusión se trata de una nueva concepción para brindar una educación de calidad para que los intervinientes rompan paradigmas, donde el cambio de mentalidad sea influyentemente positivo, para que se minimicen aquellas ataduras o barreras en el conocimiento, para que se promueva el acceso a la participación de manera relevante, eficaz, pero sobretodo de calidad y aprovechamiento para los alumnos, satisfaciendo sus necesidades en formación para estar preparados para el campo laboral y la vida.

El inciso: “g) Será intercultural, al promover la convivencia armónica entre personas y comunidades para el respeto y reconocimiento de sus diferencias y derechos, en un marco de inclusión social;[...]⁷¹ la interculturalidad va de la mano con la integración y la inclusión, con aquella diversidad que existe en las personas, de acuerdo al proceso donde se construya comunidad, sin que exista un rechazo por estatus social, por la capacidad económica, sexo, edad, entre otros, siendo la tolerancia el eje rector para el respeto a todas las personas.

Continuando con el mismo precepto constitucional 3 en el inciso h) manifiesta que será integral, y en importancia educará para la vida, con el objeto de desarrollar en las

⁷¹ Constitución Política de los Estados Mexicanos, Artículo 3

personas capacidades socioemocionales, cognitivas y físicas que les permitan alcanzar su bienestar. Misma educación integral donde se pretende orientar a la educación a un pleno florecimiento de las personas, donde se fortalezcan los valores éticos, sus conocimientos, pero sobretodo que sean protegidos sus derechos, sin sentirse discriminados ni rechazados ante el núcleo social.

Siendo la excelencia una característica sobresaliente, es por eso que se permite considerar aquella calidad que convierte a la persona o ya sea en este caso la institución o los operadores de la educación con una apreciación elevada, es decir, casi perfectible, donde no se pretende cometer errores en el proceso de la enseñanza. Dejando a un lado improvisaciones, simulaciones, falacias, pero si con la ayuda de valores éticos como la bondad y la estima por las personas, con un trato honrado, digno.

Por último, continuando con el precepto 3 constitucional, en el inciso: “i) Será de excelencia, entendida como el mejoramiento integral constante que promueve el máximo logro de aprendizaje de los educandos, para el desarrollo de su pensamiento crítico y el fortalecimiento de los lazos entre escuela y comunidad.”⁷² El texto habla de excelencia donde la cualidad o el logro que se pueda alcanzar la perfección o aproximarse a ella con la finalidad que los educandos tengan calidad y una garantía en su educación de modo que tengan una preparación profesional y humana.

A. La educación como derecho social

La educación como un derecho social, se representa de modo que se puede superar la vulnerabilidad del ser humano, la ignorancia, y cuando se carece se cierran brechas, produciendo la desigualdad, por aquellas oportunidades que no se tienen, pero cuando se accede a ella que permite aspirar a mejores cosas, aunque hay sus excepciones. “Las teorías y la investigación sobre el Estado muestran que no se puede separar un análisis del sistema educativo de algún análisis explícito o implícito del papel, propósito y funcionamiento del gobierno. Particularmente durante el siglo XX, la educación se ha ido

⁷² Constitución Política de los Estados Mexicanos, Artículo 3.

convirtiendo cada vez más en una función del Estado. Los sistemas y las prácticas educativas están patrocinadas, ordenadas, organizadas y certificadas por el Estado”.⁷³

Una característica de los indicadores educativos en el mundo latino, se expone a la existente inequidad en la distribución de las oportunidades de acceder a las escuelas, ya sea entre personas de distinto sexo, o entre los ámbitos socioeconómicos en los que se desenvuelve la población. Los principales retos que hoy tiene la educación como derecho social, es abrir oportunidades de educación a más personas y mejorar la calidad de la enseñanza. El estado constitucional implica un estado de derecho, pero no todo estado de derecho implica necesariamente ser un estado constitucional.

La fórmula de un Estado Constitucional, responde a una evolución de la sociedad, en donde la justicia social sea un valor inherente al mismo. “Los derechos sociales son una especie de condición necesaria para que se realice plenamente el principio de dignidad humana, pues a partir de ellos cada persona cuenta con una esfera de protección que le permite tomar las mejores decisiones sobre el sentido y significado de su existencia”.⁷⁴

El autor Islas⁷⁵ refiere que la dignidad debe ser concebida de manera general y específica, donde se concibe a los derechos humanos como aquellas atribuciones subjetivas y naturales, que atañen a la dignidad humana de la persona. En concordancia con lo que menciona el autor no se puede separar a los derechos humanos de la dignidad de las personas, en virtud que no puede existir esa garantía o reconocimiento a nuestros derechos cuando se violenta el respeto a la dignidad de cada persona.

El derecho a una vida digna, significa el hecho de que no se impida a la persona, el acceso a condiciones que le permitan el ejercicio práctico de las propias capacidades, para asegurar el goce y ejercicio de ese derecho. El surgimiento de los derechos sociales

⁷³ Torres, Carlos, *Democracia, Educación y Multiculturalismos*. México, Siglo XXI Editores, 2001, p. 12

⁷⁴ Carbonell, Miguel y Eduardo Ferrer Mac-Gregor, *Los Derechos Sociales y su Justiabilidad Directa*. México, Flores Editor y Distribuidor, S.A. de C.V. 2014, p. 23

⁷⁵ Islas Colín, Alfredo, *Derecho a la dignidad*, Perfiles de las Ciencias Sociales, UJAT, México, Año I, Vol. 1, No. 1, Jul-Dic. 2013, p. 127. <http://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/272/202>

representa un cambio profundo respecto a la concepción que sobre los derechos se tenía en el primer liberalismo y que supone también una modificación sustancial en relación al entendimiento del papel del Estado en materia de derechos fundamentales, o como lo es en la actualidad que se habla de la educación como un derecho humano.

Relata el autor Islas⁷⁶ que la dignidad de la persona humana debe convertirse en aquel concepto jurídico mediante el cual se delimita lo humano en el hombre y que de esta manera todo lo que atente contra el ser humano, que pretenda deshumanizarlo debe ser considerado como un atentado a su dignidad, al respeto que se le debe tener por el hecho de ser humano.

El Estado debe asumir la responsabilidad de otorgar el servicio educativo, debe ser quien garantice este derecho humano, sin embargo el compromiso de materializar este derecho recae en la sociedad civil, es decir, en ocasiones estudia quien tiene las posibilidades, en razón que el Estado no logra abarcar el proporcionar educación a toda la población.

El derecho social a la educación va de la mano con la dignidad, donde no existan distinciones y que se cubra el derecho humano a la educación, significa que no se impida a las personas para que se desarrollen en este ámbito, donde el Estado debe dar las condiciones para el acceso a este derecho social que le permitan el ejercicio práctico de las propias capacidades, para asegurar el goce y ejercicio del mismo.

Entre las diferencias personales, las que tienen su origen en condiciones socioeconómicas y culturales en las cuales han crecido y viven las niñas y los niños, reclaman la atención del Estado. Tomar en cuenta esas dimensiones del desarrollo de la infancia y su influencia sobre los procesos cognitivos y lingüísticos, emocionales y de relación social, permite superar una visión de la niñez como un sector homogéneo y crear la consciencia de que las formas de existir de la infancia son plurales y socialmente construidas.⁷⁷

⁷⁶ Islas Colín, Alfredo, *op. cit.*, p. 130.

⁷⁷ Cruz, Margarita. *La educación como derecho social en el estado constitucional*, Universidad Autónoma de Querétaro, México, p. 16, <http://iusfilosofiamundolatino.ua.es/download/EL%20DERECHO%20%20A%20LA%20EDUCACI%C3%93N%20COMO%20DERECHO%20SOCIAL%20EN%20EL%20ESTADO%20CONSTITUCIONAL..pdf>

El reconocimiento, al igual el respeto a la diversidad cultural constituyen un principio de convivencia, donde se respetan los derechos humanos y en especial los que corresponde a las niños, niñas y adolescentes, en el caso de la educación. Cabe mencionar que para que el principio alcance su plenitud, resulta necesario que la educación se desarrolle con mayor capacidad de entendimiento, de humanismo en el aula, de un alto sentido de la colaboración, de la empatía.

La justicia social nos muestra a todas las personas en condiciones de igualdad, cada uno con respeto a sus capacidades, prevaleciendo una mejor condición de vida. La educación como derecho social, es un derecho humano y ocupa un lugar destacado, porque es un derecho intrínseco, no sólo es el instrumento esencial para que las personas marginadas puedan salir de la pobreza y participar en la vida social, sino que es el objetivo o fin mismo para hacer vigente la justicia social.

B. Educación básica

En el artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Mexicanos,⁷⁸ refiere que la educación inicial, es decir, preescolar, primaria, secundaria, conforman la educación básica que será obligatoria. Como ya se mencionó, la educación básica comprende diversos niveles, como el de secundaria, la cual es considerada necesaria, es por ello que resulta obligatoria, y el Estado debe garantizarla.

En el marco de la Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB), la Secretaría de Educación Pública ha iniciado un proceso de transformación de la enseñanza basado en la implementación del enfoque por competencias, el cual plantea una educación tendiente al desarrollo de las aptitudes básicas para que los alumnos enfrenten con éxito los desafíos y problemáticas que cada día se presentan en la vida, en el trabajo y la convivencia en sociedad.⁷⁹

De acuerdo a las autoras Garnique y Gutiérrez⁸⁰ quienes refieren que al implementar una respuesta educativa diversificada, se debe permitir mejorar la calidad de la educación y conseguir que todos los alumnos, sin limitaciones, ni excepciones

⁷⁸Constitución Política de los Estados Mexicanos, Artículo 3

⁷⁹ Azcona Priego, Olivia. *Tabaco la entidad donde vivo*, 2da. ed., Secretaría de Educación Pública, México, 2012, p. Presentación.

⁸⁰Garnique, Felicitia y Gutiérrez, Silvia, *op. cit.*, p. 587.

obtengan un mayor aprovechamiento en todo sentido, en su desarrollo del aprendizaje pero también en explotar al máximo sus talentos. En la actualidad la educación es un derecho social que es obligatorio y en el caso de la educación básica no es la excepción, donde se busca que la enseñanza que los alumnos adquieran, no tan sólo les ayude en el ámbito profesional sino que estén en concordancia con las necesidades del mundo actual, y las satisfacciones personales de cada estudiante.

En el mismo precepto 3 de la Constitución Política de los Estados Mexicanos, hace mención que es facultad del Estado la rectoría de la educación, así como también impartirla, por tal motivo es obligatoria, universal, inclusiva, pública, gratuita y laica. Hay que destacar que no debe haber distinción y como se especifica en el precepto constitucional se trata de un derecho humano, donde el Estado debe garantizar que se cumpla y respete el proporcionar la educación básica, como se trata del nivel secundaria, misma que es obligatoria, para todos sin importar raza, condición, sexo, entre otros.

En el caso del nivel secundaria se cursa en tres años en el país mexicano, y se busca que los adolescentes tengan herramientas para adquirir el mayor conocimiento para el campo laboral, pero también para la vida, a través del desarrollo de competencias relacionadas con lo afectivo, social y natural, entre otros. Pero no tan solo se trata de enseñar materias, sino que los adolescentes tengan la capacidad de reflexión y análisis, de ejercer sus derechos, de asumir sus responsabilidades, mismas que también en el proceso se da un intercambio de conocimientos entre los docentes y alumnos.

La escuela secundaria básica, tiene como fin la formación integral básica del adolescente, con una cultura general e integral, que le permita conocer nuevas herramientas del conocimiento, el sujeto en esta etapa de la vida desarrolla diversos cambios biológicos, donde se tiene un conjunto de particularidades del desarrollo y crecimiento, así como los cambios de humor, donde puede ser el caso que se sientan incomprendidos emocionalmente, todas estas conductas marcan la pubertad como una de las etapas donde se puede generar mayor conflicto.

Siendo necesario que aprendan los adolescentes en la educación básica del nivel secundaria a enfrentar su vida presente y su preparación futura, donde se garantice que puede expresarse con respeto en su forma de sentir, pensar y actuar. "Cabe señalar que

las representaciones y las prácticas de los docentes están determinadas por su historia, situación, formación, experiencia y en este contexto se circunscriben dos propuestas consideradas prioritarias por este grupo para que el proceso de inclusión se desarrolle y alcance los propósitos planteados por el Sistema Educativo [...].”⁸¹

La educación básica, puede ser definida como aquella que le permite a los alumnos obtener conocimientos primordiales, que le sirvan como base en su formación académica, es decir, se trata de los cimientos para que el día de mañana edifiquen sobre una base sólida sin temor a que se derrumbe, en virtud que el conocimiento que se adquirió fue de calidad.

Dentro de aquellos conocimientos elementales está el profundizar en su sentido intelectual, humano y racional, se trata de una formación integral donde la enseñanza vaya de acuerdo a su edad, no se pretende que los alumnos sean apresurados en la forma de obtención de la enseñanza, sino de respetar las pautas de acuerdo a la madurez emocional, concorde a las etapas de su crecimiento, cabe mencionar que es común que los alumnos que destaquen en este nivel es en razón que tienen padres o tutores que tienen una constante vigilancia y apoyo a los estudiantes.

C. La educación como eje rector de la convivencia humana

En este sentido, la educación, considerada el motor del desarrollo personal y social, adquiere relevancia como derecho humano. La educación es un derecho fundamental de todo hombre y toda mujer por su cualidad de ser seres humanos. Por ello, nuestras leyes fundamentales, la Constitución y la Ley General de Educación, salvaguardan jurídicamente este derecho de todos los mexicanos, sin discriminación alguna.

En la legislación, el Estado mexicano establece la obligatoriedad de la educación básica, así como la gratuidad y laicidad de la que él imparta. Siendo el artículo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ⁸² donde se contempla este derecho social. La educación es un proceso con doble propósito: el desarrollo de cada persona en lo individual y el de la sociedad. Sin desconocer la existencia de múltiples

⁸¹ Garnique, Felicitá y Gutiérrez, Silvia, *op. cit.*, p. 591.

⁸² Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 3

espacios sociales donde se realizan procesos educativos, se sigue pensando que la familia y la escuela son ámbitos de experiencias formativas esenciales y que tienen una especial contribución al propósito mencionado.

Esto significa que la educación no se limita a lo que acontece en la escuela ni tampoco sólo a las personas en edad escolar, de hecho, existe la aspiración de que la educación y el aprendizaje se conviertan en procesos a lo largo de la vida. Sin embargo, el sistema escolar en su conjunto, y de manera particular la escolarización obligatoria, tiene una función primordial y aún insustituible en la distribución y apropiación de la cultura y del conocimiento sistemático como base del aprendizaje a lo largo de la vida.

Se requiere de disciplina, de respeto, de empatía, amor, tolerancia ante los demás, para tener una sana convivencia. Siendo la indisciplina un problema frecuente en toda sociedad, o ya sea plantel escolar, donde no se respete las normas, reglas establecidas, siendo las situaciones más frecuentes los insultos, descalificaciones, amenazas. Todos los anteriores pueden traer como consecuencias problemas mayúsculos.

Incluso en el aula cada vez es de mayor frecuencia las faltas de respeto tanto a los alumnos como a los profesores o administrativos escolares, aunque la convivencia en la escuela empieza a ser uno de los objetivos prioritarios para las autoridades educativas, donde se dé la disciplina, aún no se hacen realidad las medidas que podrían adoptar al respecto, lo cual parece una ardua tarea, ya que cada alumno tiene una ideología distinta o educación de sus hogares distinta o la carencia de atención, lo que ocasiona un descontrol en el comportamiento del estudiante, mismo que se refleja en el aula con mala conducta.

A medida que actuamos, eso determina el tipo de persona que somos, es decir, nuestras acciones hablan más que cualquier otra cosa. En razón que se debe a la forma en que el ser humano se relaciona, el entorno que le rodea, la educación de casa, la educación de la escuela. Aquella convivencia forma parte de una necesidad humana, desde épocas remotas el humano tiene la necesidad de pertenecer a una colectividad, en virtud que solo no puede sufragarse lo que requiere para vivir.

Si bien es cierto, que la escuela se trata de un espacio de convivencia, donde también se crean vínculos como en el hogar, se espera que los alumnos además de

alcanzar el logro de habilidades cognitivas, desarrollen habilidades sociales y emocionales que les permitan establecer relaciones armónicas, pacíficas e inclusivas dentro y fuera de ésta. Siendo la convivencia también una manera de aprendizaje, de ver la diversidad que hay en el mundo, fuera de casa, donde debe predominar la buena educación como una plataforma para el crecimiento social, pero sobretodo engrandecer el sentido de humanidad, con responsabilidad social.

México es parte de diversos tratados internacionales y en consecuencia forman parte de los dispositivos legales para orientar la política nacional. Una de ellas es la Declaración Universal de los Derechos Humanos,⁸³ en la cual se define, como objeto de la educación, la promoción del respeto a éstos, y a las libertades fundamentales de los individuos, así como favorecer las relaciones interpersonales en un ambiente de paz. Por este motivo se requiere de armonía, donde se respete la diversidad cultural, donde no se juzgue, no se etiquete, no se señale, esto propiciará una mejor convivencia en sociedad.

La importancia de la educación escolar radica en que representa el acceso formal de modo sistemático y organizado a la cultura, a la formación cívica, al conocimiento y a la oportunidad de aprender a aprender. Además, la escuela es un espacio social que, en principio, deben compartir todos los niños, adolescentes y jóvenes como expresión de un bien social que se ha logrado en alguna medida y como fundamento de una convivencia justa y democrática.

II. Mediación escolar

En páginas pasadas se explicó en qué consiste la mediación y a continuación se dirán los conceptos de mediación escolar, al igual las particularidades que esta tiene. Si bien es cierto que se trata de un mecanismo que tiene generalidades, cuenta con técnicas, herramientas, al igual con elementos básicos para que sea exitosa. Como refiere Gorjón⁸⁴ que la mediación escolar resulta ser un mecanismo que permite a los que protagonizan un conflicto que con ayuda del mediador los intervinientes recapitan y

⁸³ Declaración Universal de los Derechos Humanos

⁸⁴ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Métodos alternativos de solución de conflictos*, 2da. ed., Ciudad de México, Oxford, 2012, p. 113

analizan las posibles estrategias para lograr los acuerdos, y de este modo se den cuenta que lo que creían un conflicto sin solución puede en muchas ocasiones resolverse de la mejor manera o que se puede transformar la controversia.

La formación debe realizarse en el centro educativo, y se debe identificar quienes integraran el grupo de mediación, si se dará mediación entre administrativos escolares y docentes, si en la relación alumno docente, o entre docentes, para que de este modo se determinen los mediadores que van a participar en cada proceso, para que se genere un ambiente de confianza entre los intervinientes, por ejemplo, si existe una disputa entre un alumno y un profesor, deberá dirigir la mediación un mediador alumno y un mediador docente.

Se dice que la mediación escolar en palabras de las autoras Garnique y Gutiérrez⁸⁵ tiene como objetivo el entendimiento entre las partes para que de esta manera se busque la satisfacción de las necesidades en el alumnado, evitando las incómodas etiquetas, para que se brinde un apoyo amplio y todo lo necesario para que en el proceso de enseñanza y aprendizaje no se encuentren ante barreras u obstáculos que les impidan tener un libre desarrollo en sus estudios. Con la ayuda de respetar las diferencias que puedan existir promoviendo el desarrollo de habilidades cognitivas y de comunicación junto a sus pares, en el aula regular.

Los autores Vallejo y Guillen⁸⁶ refieren que en la actualidad existen diversos cambios sociales dentro de los centros educativos, donde se tiene incertidumbre en donde día a día parece más habitual la pérdida de valores, donde desafortunadamente el respeto no se ve por ningún sitio, en ninguna de las relaciones sociales. Sino que se vive un ambiente hostil de confrontación, es por ello que en su perspectiva se requiere un procedimiento como la mediación educativa para poder gestionar estos conflictos.

Mediante la adquisición de estas habilidades en las escuelas tengan una mejor comunicación en cualquier nivel que se trate, para prevenir problemas presentes, al igual en su vida adulta, por virtud que tendrán una mejor manera de resolver cualquier disputa.

⁸⁵ Garnique, Felicitia y Gutiérrez, Silvia, *op. cit.*, p. 580

⁸⁶ Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *op. cit.*, p. 187

“Enseñar técnicas, estrategias, habilidades y destrezas al personal involucrado en las escuelas de todos los niveles, de modo que sea capacitado y entrenado para desempeñar la mediación escolar y alcanzar un buen clima socio afectivo en su entorno, el cual servirá para prevenir futuros conflictos.”⁸⁷

Gorjon⁸⁸ enfatiza en la importancia de una sana convivencia en las escuelas de todos los niveles es primordial, y que este mejoramiento en las relaciones humanas tendrá incluso un impacto directo a título personal, y si se tiene un mejoramiento en la relación interpersonal se reflejará en el entorno social, siendo las consecuencias el no resolver o canalizar de manera adecuada los conflictos escolares puede tener un impacto tan negativo que puede afectar no solo en el recinto educativo sino en todo rol social que las personas ocupen en la sociedad. Como sociedad el ser humano debe conducirse de buena forma para que sea aceptado en la colectividad, de lo contrario podrá existir un rechazo por su mal comportamiento.

El mismo autor Gorjón⁸⁹ enfatiza en mencionar que la sana convivencia social es responsabilidad de todos, no solo se trata de señalar o juzgar, sino que como sociedad nos apoyemos unos a los otros, tomando en consideración que como factor intrínseco se busca el acercamiento social para la resolución de los conflictos, siendo la mediación escolar un proceso donde debe existir la colaboración. Tratándose de una estrategia educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, fomentando valores que conllevan a la paz, y creando cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno. Si el método de la mediación escolar se siembra desde la adolescencia, la persona se irá formando con valores como el respeto, la empatía, la comprensión, la solidaridad, la gentileza, el perdón.

A. Conceptos de mediación escolar

La mediación escolar es un derecho, y un mecanismo flexible, voluntario para abordar conflictos que se suscitan entre los estudiantes y profesores de nivel secundaria,

⁸⁷ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Métodos alternativos...cit.*, p. 111

⁸⁸ *Idem*

⁸⁹ *Idem*

es por ello que se pretende con la presente investigación el conocimiento pleno para la implementación de este mecanismo, ya que tiene poca difusión y carente visión para que se solucionen conflictos mediante esta vía, así como tampoco se cuenta con los espacios para que se ponga en práctica.

Existen legislaciones como la de Tlaxcala e Hidalgo donde en sus respectivas leyes de Mecanismos Alternativos en Solución de Controversias, se contempla la mediación escolar. Cabe mencionar que todo ser humano tiene derecho a la justicia alternativa, y que se tenga una efectividad con la misma como lo establece el artículo 17 en el párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como ya se mencionó con anterioridad. Con relación a lo anterior la presente investigación tuvo como núcleo central la mediación escolar de la educación básica del nivel secundaria en el sector público urbano, para que con el mecanismo se genere un ambiente libre de violencia en las escuelas.

La mediación escolar es el boleto para el futuro, porque para tener una buena preparación profesional o una mejor calidad humana se requiere de enseñanza encaminada libre de violencia, con comunicación efectiva. Si los adolescentes en edades tempranas comienzan con esta formación, el día de mañana se tendrán adultos con otra forma de abordar los conflictos, por la preparación que tuvieron años atrás.

En concordancia con los autores Vallejo y Guillén⁹⁰ al referir que los conflictos son consustanciales, porque son parte de la esencia de las relaciones humanas, al igual de la educación que es una trama de vínculos, siendo lo habitual que en la educación surjan opciones de resolución y es por ello que debe haber aperturas a mecanismos como la mediación escolar.

Es necesario considerar a Costello⁹¹ porque precisa que es un ciclo de aprendizaje continuo y que debemos ser conscientes de reparar las relaciones interpersonales, para que se sane la seguridad y paz en la comunidad escolar, esto con la finalidad que los

⁹⁰ Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *op. cit.*, p. 187

⁹¹ Costello, Bob *et al.*, *Manual de prácticas restaurativas para docentes, personal responsable de la disciplina y administradores de las instituciones educativas*, 2a. ed., trad. De Lorena Mar, Perú, Cecosamiprensa e impresión digital S.A., 2011, p. 63

docentes impartan sus conocimientos y los estudiantes aprendan, sin descartar que no solo el maestro enseña, sino que es una retroalimentación también que tiene de los alumnos el profesional, en virtud de ello los adultos pueden aprender mucho de los menores de edad. No se debe menospreciar el aprendizaje que se pueda tener de un adolescente, que en la monotonía de la vida adulta se pierde la capacidad de asombro y de explorar ante un mundo en el cual jamás se logra conocer todo lo que nos brinda el pertenecer a una sociedad donde existe gran diversidad cultural, lingüística, ideológica, entre otros.

El Estado debe garantizar, ya que como líder debe mirar más allá de las necesidades materiales, y debe entenderse que solo en la medida que se vaya a los orígenes de los verdaderos conflictos sociales, se podrá combatir y erradicar aquello que fracture el tejido social. Se puede decir que la mediación escolar en “nuestros esquemas para solucionar los conflictos tienen que ser más humanos, en el sentido de que se evite el desgaste personal de aquellos que atraviesan por un conflicto. Un conflicto que han hecho crisis: provoca heridas que permanecen abiertas hasta el momento en que se encuentra solución a las diferencias.”⁹²

Donde nace el conflicto, donde emerge la violencia, solo de este modo las sociedades podrán transformarse, como en el caso de la presente tesis que consiste en la viabilidad de la mediación escolar en el municipio de Centro, Tabasco en los adolescentes de las escuelas públicas urbanas, con la finalidad de mejorar la relación entre los docentes y los alumnos, con la ayuda del mecanismo de la mediación escolar, para fortalecer lazos de confianza y se tenga una mejor comunicación.

B. Modelos de la mediación escolar comparado con los círculos y asambleas escolares

Existen diversos modelos de mediación escolar, al igual círculos que tienen sus peculiaridades para el abordaje de los conflictos que puedan darse en el aula, es por ello que se habla de cada uno de ellos en el presente apartado, para determinar cuáles son las características de cada uno.

⁹² Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Métodos alternativos...cit.*, p. 114-115

a. Modelos de mediación escolar

Se habla de diversos modelos de mediación escolar, entre los cuales el autor Vallejo describe diversos que resultan de su creación, de los cuales se tomaran algunos, como el: modelo transformativo preventivo, modelo formal y flexible, modelo supraescolar, los cuales se describirán a continuación de manera breve.

El modelo transformativo preventivo, puede ser entendido como:

El concepto transformativo no únicamente en su acepción clásica del planteamiento mismo de Folger y Bush (1994), en el cual el acuerdo derivará como consecuencia del eventual cambio producido en la relación. Consideramos que este cambio debería, a su vez, logren interiorizar por simple aprendizaje las destrezas y habilidades adquiridas en el proceso de mediación como elementos de empleo útiles en situaciones relacionales posteriores.⁹³

Mediante la cual se describe como un proceso de cambio reflexivo, siendo el mediador un elemento más en el proceso, en este modelo antes descrito que abordan los autores Vallejo y Guillén⁹⁴ precisan que otra ventaja que otorga este modelo es reproducir los nuevos aprendizajes instrumentales no sólo en situaciones similares o exactas y con los mismos protagonistas, también pueden darse en relaciones no análogas. Es decir, en situaciones similares mediante las cuales se busque un beneficio común.

Si bien es cierto que la mediación se trata de un proceso flexible, también tiene ciertos lineamientos para que resulte exitosa, pero sobre todo para generar lazos de confianza entre los intervinientes, y esto se logra cuando se utilizan las técnicas, al igual las herramientas acertadamente, con ayuda de un profesional que no se encuentra improvisando.

Con cualquiera de los modelos se persigue la búsqueda de procurar que la controversia no se detone de manera violenta, es por ello que se refiere que “el conflicto en términos humanos es una máquina de evolución que nos permite progresar, aprender y crecer. Lo cual es un avance significativo para la convivencia de un mundo global y con

⁹³ Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *op. cit.*, p. 190

⁹⁴ *Idem*

tendencias a la autodestrucción de los entornos sociales y ambientales.”⁹⁵ En concordancia con el autor hablar de una máquina de evolución en la que se aprende y se crece mediante un conflicto puede parecer ilógico, pero lo cierto es que incluso de las controversias se aprende y se puede generar una garantía de no repetición, porque por las vivencias quedan aprendizajes los cuales no se desea tener la incomodidad que en algún momento causo.

El otro modelo formal y flexible, “se basa en la creencia de que las formas del proceso, su protocolarización, el rigor, el aspecto profesionalizado del servicio, la seriedad y el respeto facilitarán la asunción de una visión positiva y prestigiada hacia el mismo, lo que será una clara ventaja previa hacia el proceso mediador.”⁹⁶

La mediación no es una herramienta que puede usarse por cualquier persona, se requiere de capacitación, de tener habilidades para poder llevarla a cabo de manera exitosa. En concordancia con los autores Vallejo y Guillen⁹⁷ aluden que el convencimiento lucido de entender que esta presencia formal y seria favorece la aceptación, el prestigio y la credibilidad en el proceso no solo de las personas que participan en el proceso, sino de la comunidad en general, en razón que genera certeza en su efectividad el mecanismo.

Ahora bien si el mecanismo de la mediación escolar es de ayuda para la comunicación entre los intervinientes, también se debe precisar que según Pérez⁹⁸ las complicaciones que aparecen de manera cotidiana en el aula se dan por una convivencia por el número de horas en las que se relacionan, como pueden ser seis horas o más en el centro educativo, siendo ocasionalmente que la tensión se acumula y afloran los instintos primitivos para satisfacer la frustración acumulada que se tiene durante varios días, semanas o meses.

⁹⁵ Pérez Baxin, Oscar, *Mediación, conflictos y educación*, Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa, México, 2018, p. 10, file:///C:/Users/HP/Downloads/771-3381-1-PB.pdf

⁹⁶ Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *op. cit.*, p. 190.

⁹⁷ *Idem*

⁹⁸ Pérez Baxin, Oscar, *Mediación, conflictos..., cit.*, p. 4.

Ahora bien, se requiere de modelos efectivos como los que se están describiendo para que el método sea benéfico para los intervinientes, de lo contrario el conflicto incrementará.

En consecuencia, un servicio de mediación educativa debe ser riguroso y formal en su planteamiento, pero no puede ser riguroso y formal en su planteamiento, pero no puede esclerotizarse en un diseño y debe pues tener la capacidad de reacción flexibilidad en tanto que los servicios demandados, los propios demandantes e incluso el mismo engranaje contextual o legal en el que está inmerso pueden (y de facto constantemente lo hacen) rápidamente verse modificados. La ausencia de resortes, o una lenta capacidad de reacción a ellos, pueden hacer peligrar la utilidad del servicio.⁹⁹

Por último, el modelo supraescolar, en palabras del autor nombrado consiste en un servicio de mediación escolar que resulta esencial en un organigrama que sea eficaz, claro y delimitado, mismo que tenga aceptación, es decir, que sea consensuado y aceptado.

Lo anterior con la finalidad que se denote ser algo estructurado retomando que no puede ser algo improvisado, sino con una planeación, donde los profesionales que van a intervenir saben sus funciones. Tratándose de un servicio de mediación educativa y en el vértice superior de este organigrama, por una entidad u organismo supraescolar ya existente en el contexto comunitario en el que se desarrolle, siendo los planes o juntas comunitarias municipales, los institutos locales de educación entre otros.

Consiste en aquella preparación previa, en donde sí se contará con una comisión que se encargue de la herramienta, se tenga conocimiento de las personas que integrarán dicho grupo, no de algo ocasional, poco formal, dándole poca seriedad, a un método que puede ser de utilidad y es por ello que debe ser tomado con el respeto que merece.

A partir de una reflexión formal con algunos alumnos de secundaria, hemos obtenido información sobre qué tipo de conflictos consideran ellos más habituales. Son los siguientes: Relaciones entre alumnos: robos, insultos, peleas, amenazas; Relaciones entre profesores y alumnos: amenazas (de alumnos a profesores y de profesores a alumnos, indistintamente), discusiones, abuso de autoridad, malentendidos, faltas de respeto.¹⁰⁰

⁹⁹ Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *op. cit.*, p. 190

¹⁰⁰ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 188

b. Círculos

A continuación se hablará de los círculos, los cuales en la actualidad juegan un papel preponderante en la mediación escolar, siendo utilizados como una técnica para reforzar el buen diálogo entre los estudiantes y los docentes.

Cuando se habla de los círculos, donde prepondere el diálogo se busca inspirar y dejar de un lado los castigos, para regenerar los lazos de confianza, de modo que:

Como símbolo de comunidad, los círculos son una de las formas más distintas y flexibles de las Prácticas Restaurativas. El sólo sentarse en un círculo crea el sentimiento de un grupo de personas que están conectadas, y cuando un docente se sienta entre los estudiantes, aumenta la calidad de sus relaciones. Si bien los círculos se pueden usar como respuesta a un acto nocivo, también son muy efectivos como proceso proactivo para construir capital social y crear normas en el aula.¹⁰¹

El texto anterior refiere que para hacer comunidad, con la implementación de los círculos puede ser de ayuda, porque son prácticas flexibles, al igual dinámicas que rompen con lo habitual dentro del aula y la manera en que se imparten las clases, procurando fomentar un ambiente de unidad al sentirse conectadas, porque pueden verse a las caras unos con los otros.

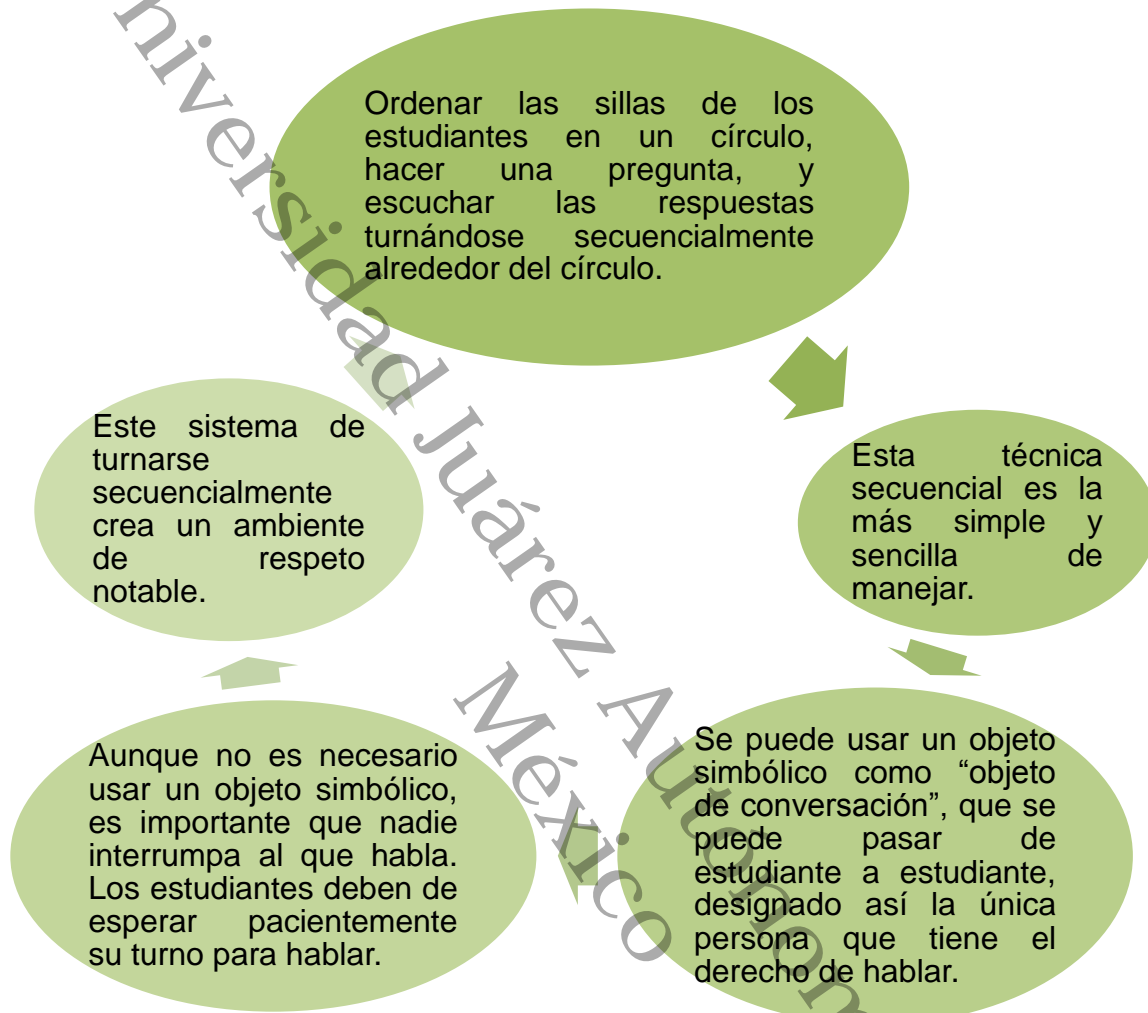
Cuando se habla de los docentes como lo percibe Costello¹⁰² el profesional puede usar diversas herramientas como los círculos al iniciar el día o antes de ciertas clases para ayudar a los estudiantes para planificar las actividades, para que de esta manera se tengan reglas para las ocupaciones estudiantiles, al igual para tratar problemas más serios en la clase. Continuando con lo que refiere Costello¹⁰³ al mencionar cómo deben crearse los círculos, lo que se ejemplifica con el siguiente gráfico:

¹⁰¹ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 188, p. 26

¹⁰² *Idem*

¹⁰³ *Ibidem*, p. 27

Figura 3



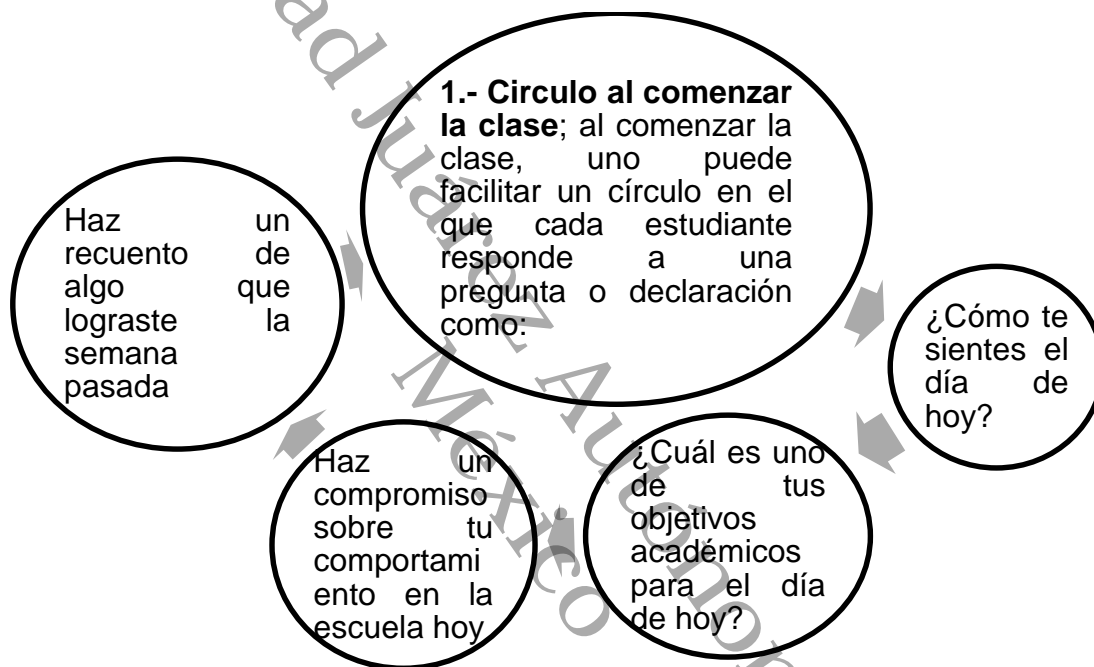
Fuente: Elaboración propia, de la información adquirida por el autor Costello

En concordancia con Costello¹⁰⁴ quien habla de diversos beneficios, pero el más significativo consiste que con esta estrategia que se hable de forma secuencial le permite a los alumnos que sean muy tímidos para participar, con este ejercicio son escuchados, sin que se sientan en una competencia con los alumnos que son menos tímidos o asertivos al momento de las participaciones, y suele ser común que de los estudiantes que más observan, pero realizan pocos aportes realizan los mejores comentarios.

¹⁰⁴ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 188, p. 26

El mismo autor¹⁰⁵ precisa técnicas para crear lazos de empatía y confianza con los alumnos, como las que a continuación se describirán, donde se sugiere dos tipos de prácticas con los círculos al comenzar y terminar la clase, para que los alumnos se sientan escuchados, pero sobre todo para romper el hielo e inspirar confianza, un espacio donde los alumnos conozcan más del otro compañero, misma dinámica que consiste en lo siguiente:

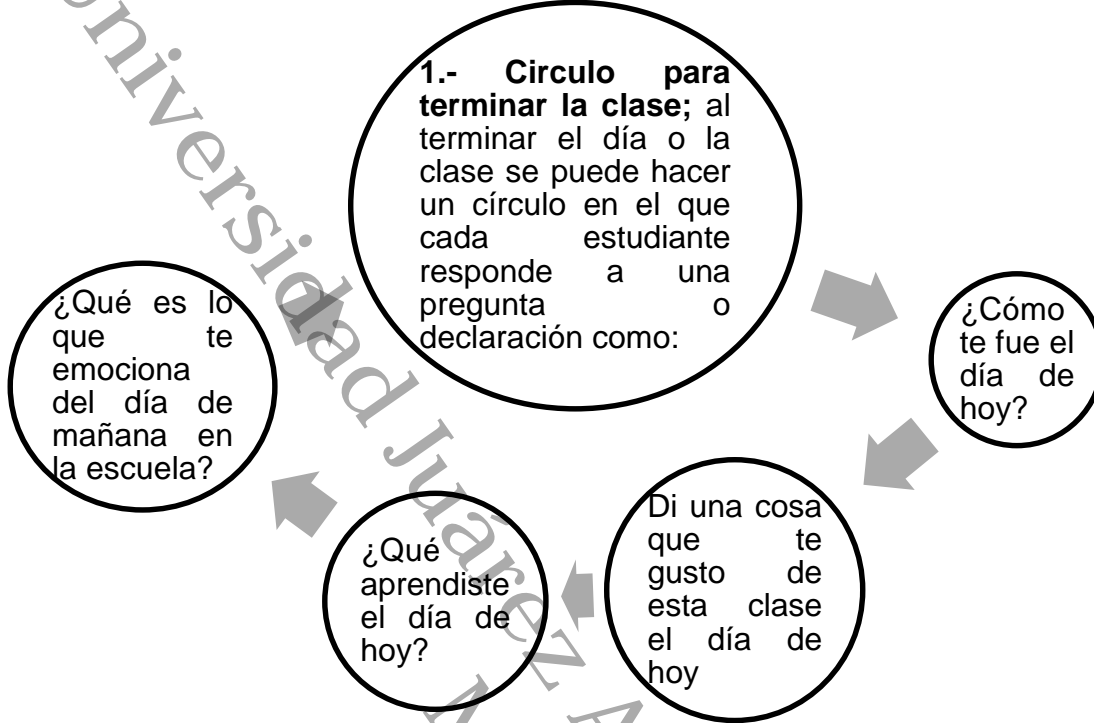
Figura 4



Fuente: Elaboración propia, de la información del autor Costello

¹⁰⁵ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 28

Figura 5



Fuente: Elaboración propia, de la información del autor Costello

Resulta importante que el maestro elogie lo que diga cada alumno, que no se sientan ignorados en su aporte. Estas preguntas suelen ser significativas en consecuencia el estudiante se siente escuchado y se van generando lazos de confianza y empatía, en las páginas siguientes se hablará de estos temas, por la importancia de recuperar la comunicación entre el profesor-estudiantes, al igual entre los mismos estudiantes, teniendo una educación inclusiva.

c. Asambleas escolares

Las asambleas escolares permiten a los alumnos y profesores poner en práctica las competencias en los planes y programas de la Secretaría de Educación Pública, para mejorar la convivencia entre los alumnos y el profesorado. Siendo una estrategia para resolver conflictos a través de competencias, procurando erradicar las conductas disruptivas, violencia escolar y *bullying*, para que en el aula se tenga un ambiente cordial.

De acuerdo con Mendoza¹⁰⁶ las asambleas escolares se usan desde el año 1997 con el objetivo que los alumnos rompan el silencio, donde prepondere el ambiente de seguridad y protección, para que aprendan a resolver conflictos con democracia y una buena comunicación de manera asertiva acerca de la convivencia que tienen en el aula.

Siendo primordial resaltar que el abordaje del desarrollo de las estrategias sea siempre bajo la guía del profesorado, con la finalidad de desarrollar aulas inclusivas y libres de violencia. Con la finalidad que los procesos de las asambleas sean en un ambiente de cordialidad y respeto para que tengan éxito.

Con relación al análisis de Mendoza¹⁰⁷ al mencionar que siempre han existido problemas en la convivencia del aula, mismas conductas que impiden al profesorado dar clases o que el mal comportamiento de los alumnos generen un ambiente donde se rompa la armonía. Sin embargo hay problemáticas más alarmantes como el acoso escolar que va más allá de la conducta que en tiempos remotos se vivía de manera cotidiana, donde se genera violencia inminente que perjudica en sus sentimientos e incluso en la salud de las personas que se ven inmersas en el conflicto.

En concordancia con lo anterior aprender y adaptarse cuando se tengan las herramientas suficientes, haciendo un hábito de vida el abordaje a los conflictos con un enfoque de un dialogo donde se permita escuchar a todos los que intervienen en un proceso donde existe una controversia.

En las asambleas escolares hay apertura para que los estudiantes demuestren sus inquietudes, al igual sus conocimientos, donde las etiquetas de personas problemáticas, agresivas, mentirosas e irrespetuosas quedan fuera de toda sesión, puesto que se trata de una convivencia en la que tienen la apertura de opinar con espíritu participativo donde el comportamiento honesto y espontaneo es primordial.

Cuando se desarrollan las asambleas escolares el abordaje puede ser en casos de acoso escolar como ya se mencionó, en los casos de “identificar y prevenir un episodio de acoso escolar se recomienda, como parte del protocolo de atención, el uso de

¹⁰⁶ Mendoza González, Brenda, *Asambleas escolares*, México, PAX México, 2014, p. IX.

¹⁰⁷ Mendoza González, Brenda, *op. cit.*, p. 1.

“asambleas escolares”. Al recurrir a estas herramientas no se dará más poder al acosador, se mostrará protección hacia la víctima y se logrará que el acosador se haga responsable de su comportamiento al haber consecuencias por sus actos”.¹⁰⁸

Lo anterior consiste en un abordaje de la herramienta donde la persona que agrede note que a quien molesta es una persona que merece su respeto y consideración, que no debe ser violentado ni en su persona o emociones, procurando que no se generen actos de repetición y se genere conciencia erradicando la violencia en el aula.

Cabe aclarar que el nombre de asambleas “escolares” deviene principalmente de su práctica con actores educativos de escuelas primarias y telesecundarias del contexto indígena; sin embargo, esto no significa que su hacer tenga que limitarse únicamente a este medio; la experiencia de trabajo desarrollada con niños, niñas y adolescentes, docentes, padres de familia y autoridades nos ha permitido reflexionar acerca de la importancia y el aporte que tiene la metodología en espacios no escolares.¹⁰⁹

Esta herramienta da la oportunidad a los adultos para conocer a los estudiantes, como pueden ser los profesores y las autoridades escolares para aprender de las capacidades de los alumnos y su manera de resolver conflictos, con el correcto abordaje de modo que no se torne un ambiente hostil ni de violencia. Según Mendoza¹¹⁰ esta herramienta ha demostrado ser fiable y válida para la detección de episodios de violencia y acoso escolar, incluso en agresiones extremas como robo, uso de armas, golpes y pago por agresiones físicas ocurridas en escenarios escolares.

Con lo anterior se difiere en razón que si se trata de robo o lesiones compete a las autoridades el abordaje del conflicto, cabe mencionar que de manera restaurativa si se puede recurrir a las asambleas escolares procurando que esa interrelación que puede existir entre los alumnos y el profesorado o las autoridades escolares, ayude a que el trato sea cordial, pero con el correcto abordaje ante la autoridad correspondiente cuando

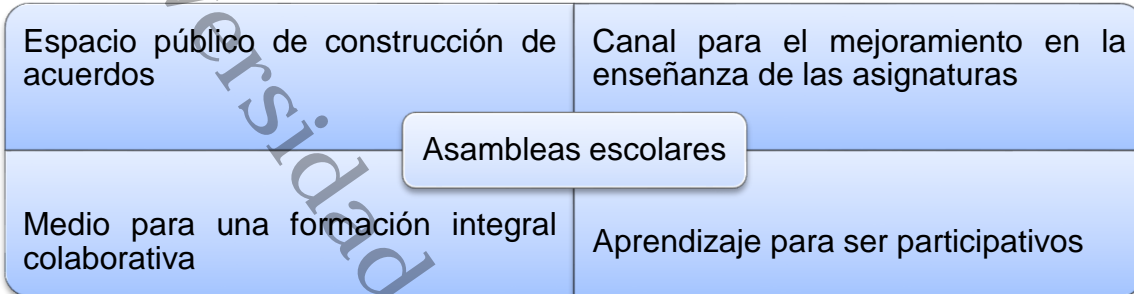
¹⁰⁸ Mendoza González, Brenda, Mendoza González, Brenda, *op. cit.*, p. 5.

¹⁰⁹ Cornelio Cruz, Miguel, *Manual de asambleas escolares*, Paola Sesia (coord.), Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, México, 2013, p. 7-8, https://programainfancia.uam.mx/pdf/s_doc/manual_asambleas.pdf

¹¹⁰ Mendoza González, Brenda, Mendoza González, Brenda, *op. cit.*, p. IX.

se trate de un delito que se cometió. A continuación se ilustran los beneficios que aportan las asambleas escolares, los cuales son:

Figura 6



Fuente: Elaboración propia

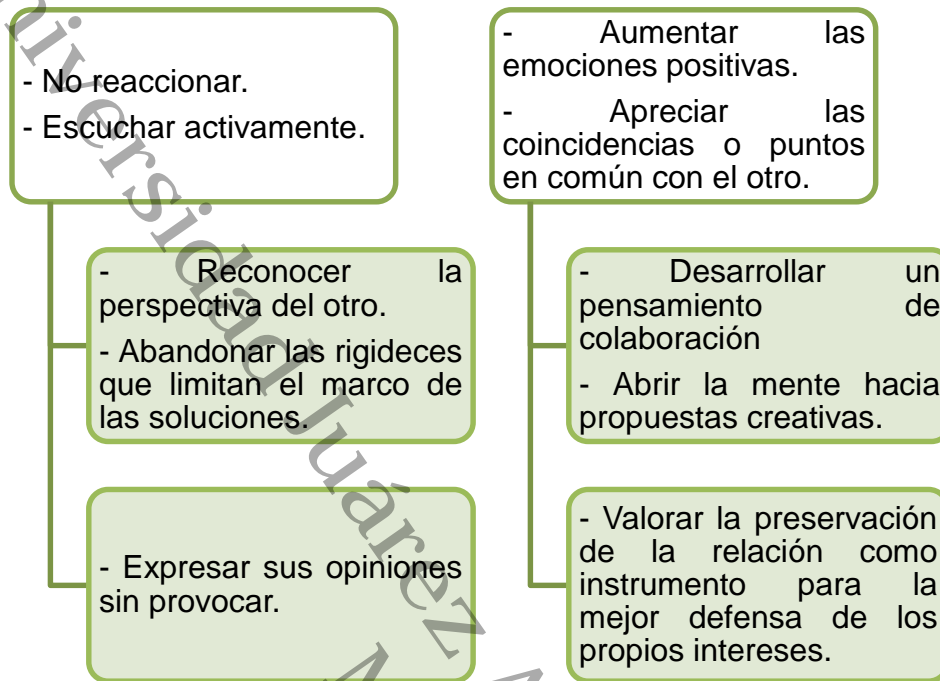
Las asambleas consisten en un compromiso con la sociedad mexicana para reducir los niveles de violencia, las conductas disruptivas, el mal comportamiento, las asambleas escolares aportan esa oportunidad de diálogo para ser escuchados y respetados en sus opiniones. Se requiere que la violencia que se pueda vivir en la sociedad en las escuelas, con las asambleas escolares sea una elección para iniciar un cambio desde la educación y el diálogo.

C. Las habilidades del mediador

Todo mediador debe tener habilidades las cuales le ayudarán a tener un proceso exitoso, la autora Link¹¹¹ expone y enumera diversos puntos a tratar una vez que el mediador conozca cuáles son las barreras que tienen que vencer las partes y qué desafíos tienen que lograr asumir, el mediador deberá ayudar a las partes a:

¹¹¹ Link, Delfina, *El valor de la mediación*, Buenos Aires, AD-HOC, 1997, pp. 44-45

Figura 7



Fuente: Elaboración propia, de la información de la autora Link

Una de las piezas claves en la mediación, es la escucha activa, que consiste en la habilidad de sentir a la otra persona como parte de nosotros todo un arte que demanda quitar el piloto automático para dar paso a la comprensión y tener la apertura ante diferentes perspectivas.

A nivel teórico se puede decir que la escucha activa se define como una técnica y estrategia de comunicación que engloba todos aquellos comportamientos y actitudes que provocan que el receptor se concentre en la persona que habla, para poder proporcionarle respuestas, de modo que para escuchar activamente a una persona, tiene que estar libre de pensamientos y distracciones que le impidan captar lo que la otra persona le está diciendo.

La escucha activa no se trata tan sólo de comprender lo que el otro dice, consiste en captar lo que denota el lenguaje no verbal y sobretodo sostener el estado emocional, ya que los problemas radican en ocasiones porque la mayoría de nosotros oímos pero sin prestar atención a lo que realmente debemos escuchar con detenimiento, es decir, en ocasiones la mayoría de las personas son incapaces de escuchar activamente a su

interlocutor durante muchos minutos de forma continua, sino que se está pensando en lo que se va a responder.

Es importante destacar que en la doble voz reflexiva de la autora Cobb, el escritor Sastre menciona que la “técnica que favorece un cambio de narrativa en el otro a partir de un proceso de reflexión inducido. Cuando se narra una historia, la historia que cualquiera de nosotros pudiera oír, no sólo nos fijamos en el contenido del mensaje, sino en quién transmite esa historia.”¹¹² Esto crea una conexión entre las personas que intervienen en el mecanismo, consecuentemente los lazos de confianza se fortalecen con una escucha activa acompañado de asertividad en las intervenciones.

El hábito de prejuzgar a las personas sin conocerlas, o caso contrario, cuando se conoce a alguien ya estamos predispuestos ante el mensaje que emitirá, en concordancia con lo manifestado por Sastre refiere que “ante la misma narrativa, hay veces que le damos credibilidad o no, según quién sea el emisor. Es casi inevitable que al principio prejuzguemos a éste, degradando la validez de su mensaje sólo por identificarle previamente.”¹¹³

Comunicar no solo consiste en lanzar un mensaje, sino en saber recibirlo también, así como también el saber expresarse para que ese mensaje llegue correctamente, es decir, comprender lo que la otra persona quiere decirnos.

Ahora bien, para conseguirlo el mejor remedio que practicar la escucha activa cuando nos relacionamos, es evitar aquellos ruidos mentales que nos impiden escuchar, en razón que la mayoría de las ocasiones mientras nuestro interlocutor está hablando, estamos preparando la respuesta que vamos a darle cuando acabe, y no todas las personas tienen un correcto ejercicio en ello, hay quienes pierden la concentración y no saben ni lo que la persona con la que se entabla un diálogo dijo en un inicio, sino que nos centramos en lo que pensamos responder y en ocasiones nos perdemos en nuestra opinión.

¹¹² Sastre, Antonio, *op. cit.*, p. 199

¹¹³ *Idem*

Cuando la mente esta tan cargada de información y pensamientos, escuchar se torna imposible y en lugar de conversar lo que hacemos es emitir monólogos, defendiendo nuestro punto de vista o perdernos en nuestro mundo, estas interferencias que dificultan las tareas de escuchar de manera activa normalmente son nuestros pensamientos y se conocen como ruidos mentales, dichos ruidos son los responsables de nuestras distracciones cuando conversamos y quienes a veces nos hacen salir perjudicados, nuestra mente nos habla a todas horas, si la dejamos por lo que queremos escuchar necesitamos aprender a silenciarla, pero esa no es una tarea fácil, una medida puede ser deteniéndonos y respirando a que pasen algunos minutos para desacelerarnos.

Se debe aprender a desapegarse de la basura mental que nos acompaña y enfocar nuestros sentidos en la persona que tenemos enfrente, aprender a escuchar desde el corazón, escuchar no es dar consejos, sino sostener el mensaje de nuestro interlocutor, abrazando su existencia de forma sincera y potenciando nuestra capacidad empática, toda una actitud en la que hay que estar libres de juicios. Toda persona que puede generar confianza y empatía, trae como consecuencia un buen diálogo.

D. Más resiliencia menos violencia

Cada persona es única, con diversidad en gustos, diferente ideología, talentos únicos, siendo cada persona, una pieza en la cadena humana de toda comunidad. Los sujetos deben tener claro que lo que las demás personas piensen de ellos no los define, que sus acciones son las que hablan de su formación, de sus principios, de sus valores.

Forés y Grané¹¹⁴ mencionan que la resiliencia es andar por la vida con una moneda de dos caras, porque de acuerdo a el enfoque con el que el ser humano visualice sus controversias podrá salir de ellas avante, tratándose de un futuro que se debe construir y depende de cada persona ese mejoramiento, para hacer realidad aquello que queremos.

¹¹⁴ Forés, Anna y Grané, Jordi, *La resiliencia Crecer desde la adversidad*, Barcelona, Plataforma Editorial, 2008, p. 17

La resiliencia es resistir y rehacerse, es levantarte después de cada caída pero con mayor impulso, así como a tener una visión ante las desventajas y no cegarse que no puede haber una solución, siendo consiente que aferrarse ante alguna situación puede ser más doloroso y se tiene la convicción que soltar esos episodios difíciles son la mejor opción, así como aprender de todo lo vivido, que pese a que todo ser vivo puede resentir una presión, se recupera y no se ve derrotado

Se puede interpretar como aquellas pruebas que la vida nos pone, pero tenemos la opción de darnos por vencido o sobreponernos y fortalecernos, a eso se le llama resiliencia. Siendo aquella cualidad para sobreponernos a periodos de dolor emocional e incluso de traumas, siempre saliendo avante, con entereza y determinación de querer dejar atrás el episodio vivido y continuar con la dicha de vivir. Suelen haber situaciones que ponen al límite nuestra paciencia para soportar lo que se vive para continuar adelante con la vida, con la capacidad de afrontar la adversidad alcanzando un estado de equilibrio personal.

De acuerdo con el autor Gorjón¹¹⁵ la resiliencia se deriva de un término de la física, si se realiza la similitud a la resistencia de materiales, mismos que ha sido adaptado a las ciencias sociales, mismas disciplinas que no son limitativas y en su mayoría unas aportan a las otras, en este caso el autor refiere que la ciencia de la mediación permite sistematizar y poner en práctica los componentes o rasgos distintivos de una resiliencia al servicio del bienestar.

Es necesario que toda persona, las dificultades las tome como un aprendizaje, porque a lo largo de la vida suelen suceder diversos acontecimientos, donde se pueden vivir momentos de temor, de felicidad, de tristeza, y muchas otras emociones, el ser resiliente se trata de ir más allá de esos momentos que fueron complejos, donde el ser humano consideraba no tener ánimos de nada, encontrarse ante un laberinto sin salida, asumiendo la crisis como una oportunidad para generar un cambio, para aprender y crecer.

¹¹⁵ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Mediación, su valor intangible y efectos operativos*, Ciudad de México, Tirant lo blanch, 2017, p. 51.

Retomando lo manifestado por Forés y Grané la resiliencia resulta ser un canto a la libertad, un rotundo no, a todo tipo de determinismo, es decir, que no se trata de una rigidez donde solo exista cabida a la negatividad. Siendo que no toda la mayoría de determinismos humanos son definitivos, a lo que deducen que no estamos en manos del destino o la fatalidad, sino que está en el humano el cambiar el rumbo. No puede existir un destino previsto, que nos lleve a un destino caótico, sin importar que la infancia de algún individuo fue dañada, esto no puede determinar la vida futura, porque el humano tiene la capacidad de salir adelante de aquellas etapas de dolor.¹¹⁶

Cuando se enfrentan ante situaciones difíciles saben que esos momentos no serán eternos y que saldrán adelante de esa problemática, en virtud que tienen una actitud positiva, interrogándose constantemente qué pueden aprender de eso vivido. Es importante para las personas resilientes ver la vida con objetividad y optimismo, tampoco se trata de estar en un mundo utópico donde creen que todo es maravilloso y perfecto, todo lo contrario, saben que la vida tiene distintos matices, pero sobretodo tiene a su favor que conocen su potencial y esa misma virtud no los deja caer.

Se basa en el amor verdadero, también se puede tomar como un acompañamiento a alguna otra persona, en ser solidario, en acompañar a quien siempre te ha brindado su apoyo, motivando, alentando, siendo empático. Se toma tiempo para educar a la mente para tener esta virtud, donde se aprenda a celebrar cada triunfo y a sobresalir ante cualquier problema, aunque la vida de algunas personas pueda parecer en ocasiones remar contra corriente, pero el tener la firme convicción que reconocemos el camino y a donde queremos llegar, aunque parezca que vamos en un sentido contrario, el objetivo no se debe olvidar.

Siendo pieza clave promover el crecimiento no solo personal sino el de los demás también, dar mensajes de aliento a los suyos, dar ánimos, aportar cosas positivas, es por eso que se necesita de la resiliencia para tener un buen abordaje del método de la mediación escolar, por tal motivo si se carece de ella será compleja la colaboración de

¹¹⁶ Forés, Anna y Grané, Jordi, *op. cit.*, p. 19

los participantes, porque para tener buenas relaciones intrapersonales, se debe estar bien con uno mismo.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México

CAPÍTULO TERCERO

LOS SUJETOS QUE INTERVIENEN EN LA MEDIACIÓN ESCOLAR Y LOS RUBROS A ATENDER

En este capítulo se hablará de los participantes que son pieza clave dentro de la mediación escolar, centrado en la mejora de la relación entre los alumnos y docentes, los factores que infieren en la ruptura de los lazos de comunicación, pero sobretodo la manera que se pueda lograr humanizar el aula.

I. *La institución*

Cuando se habla de la institución como un ente u organismo que es el encargado para desempeñar funciones benéficas, el cual tiene como labor llevar a cabo tareas culturales, científicas, políticas, sociales, educativas, entre otras.

A. *La institución para proveer educación de excelencia*

En el capítulo segundo se abordó el derecho humano a la educación con la visión de la reforma constitucional, donde se habla de la institución como eje importante para que este derecho se pueda dar de manera eficiente, en razón que se contempla un sistema para la mejora continua de la educación, siendo importante la colaboración de las instituciones educativas para poder lograrlo.

Con el mandato se ordena crear 3 leyes, por lo tanto se abrogó la Ley del Instituto Nacional de Evaluación Educativa, la Ley del Servicio Profesional Docente, quedando la construcción de una Ley General para la Carrera de las Maestras y Maestros de Educación Pública, al igual están en proceso de elaboración de una nueva Ley General de Educación, al igual la Ley sobre el Centro de Mejora Continua, las modificaciones a las leyes ya existentes para que se adecuen a los cambios en el rubro de la educación en México.

Desaparece el Instituto Nacional de Infraestructura Física de la Educación, quienes se encargaban de ver las condiciones ópticas en las que deben encontrarse las escuelas, con la salvedad que quien asumirá esta función será la Secretaría de Educación Pública a través de una unidad de nueva creación que realizará las facultades antes que abarcaba el Instituto Nacional de Infraestructura Física de la Educación. La reforma al artículo tercero de la constitución tiene diversas características, que consiste en un sistema educativo que parte de la educación inicial hasta educación superior, con

anterioridad no existía de esta manera, en la actualidad se deberá crear y garantizar el derecho a la educación, para ello se requiere de tener instituciones educativas que ayuden a este mejoramiento.

La educación y el éxito de las instituciones educativas no se refiere a los planes educativos, programas, presupuestos, instituciones, relaciones laborales, estadísticas, el tema de eficiencia terminal, si bien es cierto que en su momento puedan determinar todas las anteriores, el derecho a la educación tiene como objetivo el aprendizaje de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Se necesita de una comunidad de autoridades educativas donde se tenga la libertad, la confianza y el espacio, todo en aras para fortalecer el aprendizaje de niños, niñas, adolescentes y jóvenes del país mexicano. También queda claramente establecido que la educación es un derecho, con una ardua labor para que sea efectivo para toda la población a quien va dirigido el precepto constitucional, es decir, los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Una educación integral donde se pretende formar para toda la vida, crear toda una cultura de aprendizaje continuo en los alumnos y que sea un aprendizaje comprensivo, holístico, es decir, que el aprendizaje no solo sean las materias habituales como matemáticas, español, sino que también tengan materias como ciencias en medio ambiente, música, lenguajes extranjeros o lengua indígena.

En la constitución y en las leyes secundarias será la diferencia con textos anteriores mismas leyes que están actualmente en un periodo de transición para que adecuen las modificaciones. Destacando que en el núcleo de todo se encuentran los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, la reforma es para mejorar la educación en su beneficio y como tal, no puede haber un beneficio si no se tiene un mecanismo adecuado para el abordaje de las situaciones complejas que se dé entre los docentes y los alumnos.

B. Instituciones en la educación de Tabasco

El estado de Tabasco, se encuentra al sureste del país mexicano, siendo una costa donde se encuentra el Golfo de México, cuenta la entidad con 17 municipios y la capital de Tabasco llamada Villahermosa y se localiza en el municipio de Centro.

Hay que destacar que Azcona¹¹⁷ dice que la entidad tabasqueña es una de las 32 entidades federativas que conforman el país mexicano y se localiza al sureste del territorio nacional, que limita al norte con el Golfo de México, al sur con el estado de Chiapas, resultando al este con el estado de Campeche y el país vecino Guatemala, por último al oeste con el estado de Veracruz.

Otro aspecto destacable de la misma autora¹¹⁸ consiste en narrar que el estado de Tabasco cuenta con una superficie territorial de 24 738 kilómetros cuadrados y como muchos otros Estados de la República mexicana tiene una forma geográfica particular.

Cada entidad tiene particularidades que caracterizan a su sociedad, al igual los métodos de enseñanza que deben ser adecuados a los usos y costumbres de cada Estado, en el artículo 124¹¹⁹ constitucional, donde prevé que las facultades que no están expresamente concedidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a los funcionarios federales se entienden reservadas a los Estados o a la Ciudad de México, en los ámbitos de las respectivas competencias de cada uno de ellos.

Es por ello que se acuerdo a la autonomía que tienen los Estados, deben garantizar que el derecho humano a la educación sea de excelencia, como ya se mencionó en el capítulo segundo del presente documento, como refiere Lamoyi¹²⁰ cuando dice que las instituciones de educación y de investigación tienen la encomienda de ser personas activas para que se propicie el avance económico y social.

Si bien es cierto que en el texto anterior se habla de la educación superior, esto no quiere decir que ese mismo eje rector se debe tener en todo nivel educativo, es por ello que se toma de referencia, en virtud que el Estado debe propiciar el derecho social de la

¹¹⁷ Azcona, Olivia. *op. cit.*, p. 13

¹¹⁸ *Ibidem*, p. 14

¹¹⁹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 124

¹²⁰ Lamoyi, Clara y Pintos, María, “La educación superior en Tabasco como factor de desarrollo económico y social”, Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C., Coeditores, México, 2008, página 910, <http://ru.iiec.unam.mx/3957/1/227-Lamoyi-Pintos.pdf>

educación para tener avance económico y social, para tener una población informada, capacitada y con satisfacciones.

En virtud que se habla de la educación en el estado de Tabasco, y el papel que ha jugado el Estado es el papel de garante del desarrollo de políticas que beneficien a toda la población y en el sector educativo respalden a estudiantes y docentes con un sistema ordenado consolidado, a las demandas y necesidades de la sociedad. “Cabe resaltar que este enfoque exige una participación más activa de todos los actores implicados en el proceso educativo, así como una nueva dinámica de enseñanza y aprendizaje.”¹²¹

Para tener noción de la educación que se imparte en el Estado es necesario conocer cifras que determinen un panorama actual, es por ello que la información que a continuación se proporciona, se obtuvo de la Subsecretaría de Planeación y Evaluación Dirección del Sistema de Información Estadística, en un resumen del Sistema Educativo en el Estado de Tabasco Inicio de Cursos 2015-2016, donde se trata de un dato no actualizado a la fecha, pero que resulta útil para tener conocimiento de la situación de la educación en el Estado de Tabasco, donde:

Para Inicio de Cursos 2015-2016 la matrícula total del sistema educativo estatal escolarizado se conformó por 737 mil 523 alumnos atendidos por 38 mil 829 docentes en 5 mil 374 escuelas, esta cuantificación esta expresada mediante los turnos que ofrece un mismo plantel y no en términos de planta física que corresponde a 5 mil 25 inmuebles, la matrícula es equivalente al 30.9% de la población total de la entidad a mitad de año 2015 (2 millones 383 mil 900 habitantes), lo que muestra un incremento del 1.0% de la matrícula respecto a Inicio de Cursos del ciclo 2014-2015.¹²²

Toda sociedad requiere de robustecer su sistema educativo, mismo que implica luchar por una asignación de recursos equitativa y transparente, donde se cuente con sistemas de información actualizados y mejorar la supervisión escolar, la formación,

¹²¹ Azcona, Olivia. *op. cit.*, p. Presentación

¹²² Estadística Básica del Sistema Educativo Estatal a Inicio de Cursos 2015-2016, Secretaría de Educación del Estado de Tabasco. Subsecretaría de Planeación y Evaluación; Dirección del Sistema de Información Estadística, p. 1, https://tabasco.gob.mx/sites/all/files/vol/educacion.tabasco.gob.mx/fi/resestedo_alumgpodocesc.pdf

actualización y el apoyo académico de los docentes. Pero sobretodo una correcta capacitación a todos lo que intervienen en el sistema para que el mismo sea eficaz.

Uno de los factores que impulsa el crecimiento económico de un territorio es la educación, por ser el principal elemento de formación de capital humano, y contribuir a la generación de avances tecnológicos. La economía de Tabasco, estado reconocido por su riqueza petrolera, registró en 2015 y 2016 un decremento en sus índices de actividades económicas, periodos donde la mezcla mexicana se cotiza a precios cercanos a los costos de su producción.¹²³

A lo anterior es necesario destacar que según Azcona¹²⁴ el estado de Tabasco es una de las entidades de México con más yacimientos de petróleo, con producción en diversos ámbitos. Como se mencionó, influye la economía de un Estado en la prosperidad educativa, por lo tanto los estudiantes no tienen tantos distractores porque se enfocan a sus estudios y los adultos hacen lo correspondiente para su proveer.

La participación de los alumnos por género en el sistema educativo estatal escolarizado registra el 51.2% para los hombres, 377 mil 544 alumnos, y el 48.8% para las mujeres, 359 mil 979 alumnas.¹²⁵ Por las cifras vistas se puede decir que cada vez existe mayor deserción en los estudiantes, mismas causas que si han sido detectadas no han sido combatidas de raíz.

El 75.4% de la población escolar, 555 mil 886 alumnos, se ubica en la educación básica, que comprende: preescolar, primaria y secundaria. La educación media superior representa 14.7% de la matrícula, 108 mil 303 alumnos, porcentaje que incrementó el 7.5% respecto a inicio de cursos del ciclo escolar anterior. La educación superior, abarca el 9.9% de la matrícula, 73 mil 334 alumnos, lo que explica un ascenso del 2.2% respecto al ciclo escolar 2014-2015.¹²⁶

¹²³ Lamoyi, Clara y Pintos, María, *op. cit.*, página 909, <http://ru.iiec.unam.mx/3957/1/227-Lamoyi-Pintos.pdf>

¹²⁴ Azcona, Olivia. *op. cit.*, p. Presentación

¹²⁵ Estadística Básica del Sistema Educativo Estatal a Inicio de Cursos 2015-2016, *op. cit.*, p. 1

¹²⁶ *Idem*

Como y se mencionó el 75.4% se ubica en la educación básica, donde se comprende el nivel secundaria, mismo porcentaje que en la actualidad la cifras deben variar, pero si se trata de un porcentaje mayor a los demás niveles.

Las instituciones del nivel terciario ubicadas en Tabasco realizan esfuerzos que las han llevado a ser más competitivas. Aún se requiere de un mayor compromiso por parte de ellas para mejorar sus gestiones, buscando por una parte contar con financiamiento para operar programas que aseguren cumplir con las funciones encomendadas con calidad.¹²⁷

Siendo necesario como sociedad cambiar la mentalidad ante la cultura, no tan solo las necesidades educativas sino con un crecimiento humano, donde como dirigentes, estudiantes, profesores y sociedad en general aprovechen no solo las nuevas formas de aprendizaje que brinda el Estado, sino que se utilice el conocimiento para la mejora de la entidad tabasqueña, para generar innovaciones que incrementen la competitividad y desarrollo del país.

C. Intervención escolar en la Escuela secundaria Técnica número 1

La escuela secundaria se fundó el día 17 de Febrero de 1964, se encuentra ubicada en la Avenida Heroico Colegio Militar 132, de la colonia Atasta de Serra, con código postal 86100, en el municipio de Centro, Tabasco. Es una escuela secundaria pública de sostenimiento Federal transferido, con clave 27DST00010, donde se cuenta con turnos matutino y vespertino.

a. Planta docente, administrativa y alumnado

En la Escuela secundaria Técnica número 1 cuentan con una planta docente por la cantidad de 92 personas, siendo 18 los sujetos administrativos que es integrado por el Director de la escuela, subdirectora, el coordinador académico, prefectos, personal de servicios escolares, docente de educación especial, trabajadores sociales, por último 8 personas que colaboran en el puesto de intendencia. Existen dos turnos dentro del plantel, el matutino y el vespertino, en el primero de ellos se integran por 792 alumnos y turno de la tarde es integrado por 546 estudiantes.

¹²⁷ Lamoyi, Clara y Pintos, María, *op. cit.*, página 926, <http://ru.iiec.unam.mx/3957/1/227-Lamoyi-Pintos.pdf>

b. Infraestructura física educativa

La Escuela secundaria Técnica número 1, se encuentra ubicada en una zona urbana de clase media, que tiene todos los servicios como alumbrado, agua potable, calles pavimentadas. A escasos metros del plantel escolar se encuentra una plaza comercial que lleva por nombre Crystal y la Ciudad Deportiva, siendo la infraestructura física la siguiente:

Figura 8

Fuente: Elaboración propia, con base en la información brindada por el personal de la escuela Técnica número 1.

| | |
|---|---|
| 1 biblioteca | 1 oficina para prefectos |
| 1 cancha de básquet | 1 Bodega de educación física |
| 1 laboratorio | 1 oficina para educación especial |
| 1 sala de medios (área de cómputo, que no está disponible de momento) | 1 baño para maestras |
| 1 sala de usos múltiples | 1 baño para maestros |
| 1 cancha techada | 2 salas de maestros |
| 1 plaza cívica | 6 Talleres |
| 1 cooperativa | 10 baños de alumnas y 10 baños de alumnos |
| 1 bodega | 18 salones |

c. Modelo educativo de la escuela

Como escuela Técnica, tiene como finalidad proporcionar formación humanística, científica y artística, para brindar una educación de vanguardia, donde se haga uso de la tecnología, para que el alumno adquiera conocimientos, habilidades y destrezas, para que su participación en la sociedad sea productiva. Con el administrativo académico de nombre José Luis González Martínez quien manifestó que el modelo académico que se desarrollaba en la escuela era el de la Reforma educativa que se encontraba vigente en lo que proponderaba la escuela de calidad, pero el ciclo escolar que inició en el mes de Agosto del 2019 se encuentran desarrollando el modelo educativo de la nueva escuela mexicana enfocada en la búsqueda de una educación de excelencia, humanista,

democrática e integral, incluyendo asignaturas como la educación sexual y la perspectiva de género, entre otros.

De acuerdo a su propuesta curricular, se caracteriza por ser formativa, propedéutica y fortalecedora de la cultura tecnológica básica. Con un lapso de clases impartidas 30 minutos de tiempo de receso, donde cada asignatura tiene la duración de 50 minutos. Existen dos turnos dentro del plantel, entre los cuales está el turno matutino con horario de 6:00 a 13:00 horas, y el vespertino de 13:30 a 20:00 horas.

Aunado a este servicio educativo, que se pretende es que el alumno egresado obtenga un diploma que avala su actividad tecnológica de acuerdo en áreas de las ciencias sociales y humanidades, químico-biológico, económico-administrativo y físico-matemático. El estudiante que desee prepararse en un área en específico tiene la facilidad para que se le permita acceder al mercado de trabajo, cabe mencionar que pueden elegir diversas opciones de acuerdo a sus habilidades, gustos, conocimientos o inquietudes.

d. Desarrollo de la intervención escolar y la técnica FODA

Cuando la escuela se ve inmersa en controversias que alertan la intervención de los administrativos, el personal docente, los trabajadores sociales, existiendo expresiones como: “todos los alumnos tienen reportes”, “todos tienen mala conducta”, “no tenemos control”. Lo inicial es analizar la situación, consecuentemente las autoridades escolares tenían noción de lo que puede estar ocurriendo, pero la persona que pretenda implementar un proyecto de mediación escolar y enseñarles en qué consiste, no puede centrarse tan sólo en una versión.

Se implementó un proyecto en la escuela secundaria Técnica 1, con alumnos de primero de secundaria grupo E, del municipio de Centro, Tabasco, en donde como primer punto, consiste en examinar cuál es la situación que origina los conflictos que se suscitan, denotando que posiblemente no se trate de todos los estudiantes, sino que es necesario identificar quienes pueden ser los responsables del descontrol que describen las autoridades escolares dentro del salón de clases.

En el presente caso, se visitó el aula en una clase como cotidianamente desarrollan, en donde se observó a los estudiantes en la clase de Geografía, durante cincuenta

minutos se identificó quienes eran los jefes de los grupos con gran influencia en sus compañeros, siendo un salón donde existe poca integración entre los alumnos, percatándose que los grupos son muy cerrados, con poca comunicación entre ellos.

Al finalizar el análisis antes descrito, se logró identificar que eran menos de siete estudiantes los cuales podrán ser catalogados como los “jóvenes problema”, siendo un término rudo para dirigirse hacia un adolescente que está en formación y no puede existir prejuicio de los adultos, ni etiquetas, es por ello que la colaboración para mejorar la relación y comunicación entre las personas debe ser un trato inclusivo libre de señalamiento, evitando que se fracturen los lazos de confianza y empatía con las autoridades escolares hacia el alumnado.

En el desarrollo, fue necesario realizar un FODA a los estudiantes, para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, mismo que consiste en:

Uno de los aspectos fundamentales de la planeación estratégica lo constituye el análisis situacional, también conocido como análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), el cual posibilita la recopilación y uso de datos que permiten conocer el perfil de operación de una empresa en un momento dado, y a partir de ello establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implantación de estrategias tendientes a mejorar la competitividad de una organización.¹²⁸

Se agrega como ejemplo un FODA realizado a los alumnos de primero de secundaria de la técnica 1 del municipio de Centro, Tabasco. Cabe mencionar que se detectaron todas estas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para descifrar cuales eran las ventajas que había dentro del grupo, al igual que cosas podían perjudicar en la enseñanza de la herramienta de la mediación escolar, misma que se plasma a continuación:

¹²⁸ Ramírez, José, *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*, p. 54, <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

Figura 9



Fuente: Elaboración propia

El FODA, como refiere el autor Ramírez¹²⁹ se trata de una herramienta que favorece el desarrollo, al igual la ejecución de una planeación formal y estructurada, es por ello que resulta benéfico que los responsables en la toma de decisiones administrativas cuenten con un procedimiento para la elaboración de un diagnóstico situacional FODA, para que facilite la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias conociendo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Siendo uno de los puntos a tratar de suma importancia la figura de líderes y jefes de grupos, los cuales cuando utilizan sus cualidades de forma negativa suelen generar descontrol en sus compañeros, pero dentro de lo destacable esta que son leales entre ellos y el valor de la amistad se encuentra presente en cada uno de ellos. “La escuela necesita ofrecer estos espacios para que los estudiantes puedan involucrarse de manera más activa, interesada y focalizada en la tarea de aprendizaje escolar, y para que este mismo aprendizaje escolar contribuya más claramente a su bienestar subjetivo.”¹³⁰

Utilizando las técnicas y herramientas restaurativas en el ámbito escolar, los círculos llegaron a ser parte primordial de las clases, no tan sólo para fomentar la unidad como grupo para que todos los compañeros se vieran, y tuvieran mejor contacto visual, provocando una sensación grata entre ellos, en virtud que sin dar la instrucción al ver llegar al salón de clases colocaban los asientos creando un gran círculo, sintiéndose con la naturalidad de hablar y de llevar las actividades de ese modo, mejorando los lazos de confianza, pero sobretodo la comunicación entre ellos.

El aprendizaje enfocado a ser restaurativos, explotando su creatividad, serenidad, empatía, en sus reacciones ante las situaciones que surjan en el aula y en la escuela. Al igual conociendo el método de la mediación escolar, que les proporciona ideas y estrategias prácticas que pueden usar ante cualquier situación que se les presente. Abordando la convivencia con las personas de manera positiva, entendiendo que el

¹²⁹ Ramírez, José, *op. cit.*, p. 54

¹³⁰ Saavedra, Eugenio, et. al., *Resiliencia y calidad de vida la psicología educacional en diálogo con otras disciplinas*, Chile, Universidad católica del Maule, 2015, p. 194

conflicto puede ser una oportunidad y que no todo es malo cuando se presenta una situación compleja, procurando ser tolerantes, sin necesidad de llegar a la violencia.

En el proyecto que se desarrolló se puede decir que con las técnicas y herramientas que brinda la mediación escolar, los alumnos del primer grado grupo E, de la escuela Secundaria Técnica 1, mejoraron sus lazos de confianza entre ellos, en razón que por las diversas dinámicas como la que se describe en la Figura 4 y 5 del presente documento, al igual mostrándoles las herramientas y técnicas de la mediación escolar. Siendo actividades que les permitió conocer más sobre sus compañeros, generando inclusión entre ellos e incluso entre el docente, en un ambiente de empatía, donde la comunicación mejoró.

II. *Docentes*

El docente es la persona que se dedica a la enseñanza, pero el enfoque que se pretende en este apartado es mostrarlo como el sujeto guía. Tomando como referencia el artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Mexicanos, dice que “las maestras y los maestros son agentes fundamentales del proceso educativo y, por tanto, se reconoce su contribución a la transformación social.”¹³¹ Siendo necesario que los docentes se conduzcan de la manera que a la letra dice el precepto constitucional, como agentes y guías en la formación de los alumnos.

A. *Docente como guía del alumno*

Semana a semana el alumno adolescente, con ayuda del docente, quien le ayude a fortalecer su autoestima y los lazos de confianza, se sentirán más orgullosos de sus logros, por crear un cambio positivo generando una transformación, porque no se trata tan solo de técnicas que los ayuden a fortalecer su potencial, sino de las actitudes a título personal que potencializan la persona en la que se convierten y los adultos que serán el día de mañana.

El aspecto fundamental a la reforma constitucional del artículo 3, es haber rescatado la imagen y revalorar al magisterio así como las instituciones, en donde se le define a los maestros como agente de transformación, como una persona que realmente va a ayudar

¹³¹ Constitución Política de los Estados Mexicanos, Artículo 3

al país, a los estudiantes, siendo un profesional que se entregue en el aula, que esté capacitado, con vocación, y ánimos de impartir aprendizaje.

Una educación que busca la excelencia, que es un principio que se buscará permanentemente en el esfuerzo educativo y para eso se requiere la colaboración del docente, resultando una reforma progresista, donde se pretende que sea de mayor calidad y equitativa, que llegue a todo sector sin importar el estatus, sino buscando la integración social.

Como la tecnología ha cambiado, también se modifican las maneras de impartir clases, para que los estudiantes sean más receptivos y tengan un mayor aprovechamiento. Se requiere de flexibilidad para que en lugar de estar defendiendo un acuerdo o reforma educativa, se tenga una evolución para que sea visible la mejora en la educación del país.

De acuerdo a los autores Forés y Grané¹³² refieren que no estamos delante de una situación totalmente ajena a nosotros, sino que nuestro futuro se puede conquistar pese a que en algún momento se viven momentos complejos, siendo el ser humano un individuo con la capacidad de ser guionista y protagonista de sus propias historias.

El maestro como guía de los estudiantes también enseña herramientas para la vida, es por ello que se requiere de empatía de su parte, de humanizar el aula para que los alumnos tengan un mayor aprovechamiento. “Debemos además, enfrentar los problemas con la lógica de la construcción colectiva, más que en la acción solitaria de los sujetos.”¹³³ Esto quiere decir que se debe ayudar a los individuos para que como sociedad las buenas acciones sean contagiosas.

Siendo un sujeto orientador, que debe tener la habilidad creativa para adaptarse a las necesidades de las nuevas generaciones, en virtud que los profesores no son los mismos de hace décadas, ni los alumnos. Sin olvidar que el hecho que tenga buena comunicación con el núcleo estudiantil no le resta compromiso, ni exigencia.

¹³² Forés, Anna y Grané, Jordi, *op. cit.*, p. 17

¹³³ Saavedra, Eugenio *et al.*, *op. cit.*, p. 20

a. *Cerebro emocionado, aprendizaje efectivo*

Aprender no se trata tan sólo de adquirir información, va de la mano con saber para que se usará el conocimiento adquirido, es por ello que por lo general el alumno que tiene la recepción del mensaje suele ser impaciente o en el caso de los adolescentes, la explicación común de decirles que cuando sea grande les será útil.

Es por ello que se requiere de un aprendizaje efectivo y enseñar a los alumnos cosas que utilizarán en su presente, no tan sólo prepararlos para un futuro, y que ese conocimiento adquirido no tan sólo le sirva en lo educativo, sino en su vida cotidiana. Enseñar sin conocer cómo funciona el cerebro, es comenzar ante un fracaso anunciado, en razón que un docente que puede pensar que habla por 50 minutos, difícilmente los alumnos podrán captar toda la información, por bueno que sea el docente en su materia, es necesario explotar la creatividad, la pasión por conocer más cosas, haciendo uso de técnicas, dejando a un lado la enseñanza rígida e intimidatoria.

Cuando se tiene un control en nuestras emociones y nuestras vidas, podemos determinar nuestras acciones y podemos tener mejores relaciones sociales, como es el caso de tener armonía en el aula. “Cuando mejor trabajemos para serenarnos y vivir nuestro interior, más probable será que notemos que nuestra influencia aumenta. Y es que las personas siguen y escuchan a quien sabe dónde va en tiempos azarosos.”¹³⁴

Al adolescente se le debe enseñar a pensar, no se le debe imponer un modo de pensar, una forma de actuar. Cada persona es única y tiene talentos que otros no poseen, es por ello que no se le debe coartar a un adolescente en desarrollar su potencial. En el momento que los estudiantes adolescentes dejen esa etapa y sean adultos, se convertirán en individuos con sus propias esperanzas, deseos y sueños, cada uno de los seres humanos pueden ser parte de una comunidad viviente, incluso de una comunidad resiliente, es por ello la importancia de fortalecer lazos humanos para que esta actitud sea contagiosa y ya sea la comunidad estudiantil, familiar, comunitaria tenga una mejor visión ante las situaciones complejas y aprendan a solucionar sus conflictos en un esquema de paz.

¹³⁴ Redorta, Josep, *El poder y sus...*, cit., p. 24

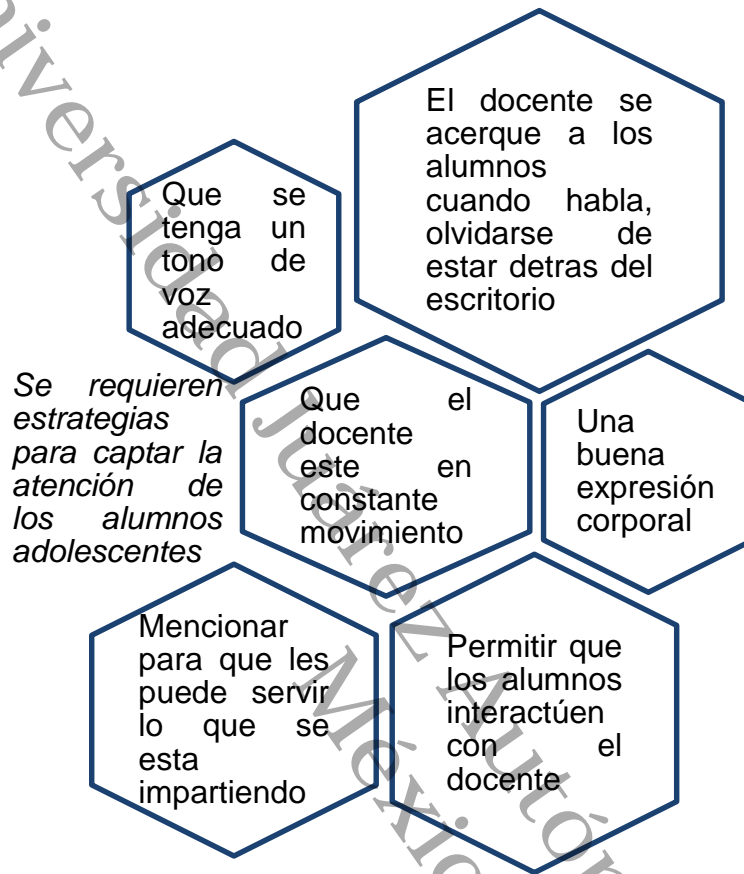
La frase de Benjamín Franklin “Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo”, es necesario que los alumnos y los docentes se sientan partes de la transformación, donde evolucionaran en la relación que tienen, fortaleciendo los vínculos, los lazos de confianza, pero sobretodo que serán mejores personas ambos participantes, porque conocer de las herramientas que bondadosamente aporta el método de la mediación escolar, no tan solo les servirá en el aula, sino en toda relación intrapersonal.

Educar a un adolescente con herramientas útiles para su vida, y valores, no se basa en enseñarles todo lo que el docente sabe, sino va más allá, se trata de sembrar todo lo bueno que el docente posee, no tan solo los conocimientos de la materia que les imparta, sino sensibilizarlos y humanizar el aula, para que el día de mañana ellos tengan más herramientas para afrontar todas las adversidades que les toque vivir.

Este conocimiento útil para los alumnos de secundaria es la herramienta del diálogo, y el método de la mediación escolar, en razón que con ella, para mejorar la relación con sus docentes, entre los estudiantes y con la sociedad, independientemente del rol que ocupen. La salud mental y física es de suma importancia, porque si se tiene una enfermedad que le impida realizar ciertas acciones, el enojo, la preocupación, la angustia también pueden bloquear a la persona para continuar con su vida habitual. Las relaciones humanas no funcionan por la falta de amor, sino por la falta de felicidad individual, de modo que no se debe buscar venganza ante situaciones complejas que se viven, porque sembrar maldad no hará que florezca felicidad.

A continuación se darán algunas de las características de manera gráfica, que debe poseer un docente al impartir cualquier clase, las cuales son:

Figura 10



Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar con el gráfico anterior, el ser dinámico puede captar la atención de los estudiantes, moverse y no estar detrás del escritorio de manera habitual, siendo la comunicación verbal del profesor que exprese que le gusta de lo que habla, que tiene pasión por lo que enseña, para atraer lo mismo de los alumnos, es por ello que los humanos no deben ser reemplazados por una computadora porque con todas esas señales de las personas, un artefacto jamás podrá sustituir ello, en virtud que somos seres emocionales.

El docente debe dar la oportunidad a sus alumnos de vivir una formación diferente a la que ellos vivieron, si se trató de una preparación basada en regañones, represiones, subordinación. Se debe olvidar el docente de la actitud amedrentadora, de coerción, estar rígido en su asiento, que pretende enseñar con una mirada intimidadora, con las frases comunes de: cállate, siéntate, pon atención, caso contrario, que el estudiante con otra

actitud del docente más flexible tome pasión por aprender lo que el maestro quiere enseñarle.

Otra forma de enseñar, es generando curiosidad, cuando tu expresión de entusiasmo genera curiosidad, sin embargo lo más usual son frases como: lo que impartiré ahora viene en el examen. Es necesario tener un aprendizaje activo, que se base en problemas reales, un aprendizaje colaborativo, lúdico, entendible y útil para la vida de los estudiantes en su presente y futuro.

b. Lenguaje restaurativo

Suele ser común que las autoridades escolares etiquetan a los alumnos con los que se tienen diferencias por su conducta, incluso que entre docentes mencionen que estudiante ocasiona problemas, y lo delicado es que “[...] los estudiantes conflictivos con frecuencia se encuentran estancados en un modelo de conducta que no saben cómo cambiar. Nuestro trabajo es enseñarles y ayudarles a cambiar”¹³⁵ con el modelo de la mediación escolar para que se gestionen las situaciones que se les presentan en la escuela, de manera pacífica, donde se trate de un proceso cooperativo en el que los participantes den la solución a sus controversias, siempre en un clima de colaboración y empatía.

Existen diversos textos reflexivos como el del autor Costello, que describen situaciones que se suscitan en el aula, que en ocasiones por la investidura de estar inmerso en el papel de autoridad escolar, olvidan los docentes que hay formas de comunicación sin necesidad de la represión, refiriéndose a esos lazos de empatía, pero sobretodo de humanizar. Como la situación que: “Todo lo que hizo la docente, sin avergonzar a sus estudiantes, fue darles información sobre ella misma. Les dijo lo mucho que se esfuerza por hacer que la clase sea interesante, y les pidió que prometieran darles a sus tareas por lo menos una oportunidad.”¹³⁶

El docente no pierde autoridad, ni respeto ante los alumnos si es gentil, al igual los alumnos deben saber que también como adultos se tienen fallas, pero las mismas se

¹³⁵ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 6

¹³⁶ *Ibidem*, p. 14.

encaran, con una buena actitud, donde se evita que los lazos de confianza fortalecidos con los estudiantes y la empatía se vea dañada, siendo leales al camino ya recorrido, para evitar un retroceso al avance ya obtenido.

En la obra del autor Costello, describe que “el objetivo era conectar lo que aprendían los estudiantes en la escuela con opciones reales de trabajo que les pudiera interesar cuando terminaran sus estudios”,¹³⁷ siendo esta una interrogante común en razón que los adolescentes se preguntarán para que les servirá lo visto en el aula, es necesaria la orientación del docente para generar interés y emoción en los estudiantes para que tengan escucha activa, así como un mejor aprovechamiento.

Es necesaria la modificación de visión en los docentes, como lo menciona el autor que se dijo con anterioridad, complementando al decir que “muchos de los estudiantes, quienes estaban acostumbrados a la manera tradicional de clases centradas en el docente, no contaban con la autodisciplina y la motivación necesaria para estudiar de una manera más independiente, y en un ambiente más orientado a los proyectos”,¹³⁸ esto suele ser común cuando se trata de un ambiente de poca flexibilidad, donde se observa a un docente serio, detrás de un escritorio, que ante alguna situación que no le agrada en el aula lo primero que hace es reprender.

B. Desprendimiento del estrés laboral y cotidiano

Cada vez es más difícil enseñar en el aula, no tan sólo enseñar, sino también aprender, que los alumnos se lleven un correcto aprendizaje pese a las situaciones laborales que viven los profesores, como lo es el caso que existen diferencias con los sueldos, con el trato al personal docente, entre otros. Los docentes necesitan recuperar la pasión, porque todo docente se cree que goza dar clases, pero se ven inmersos ante la pérdida de esta pasión a la enseñanza y el reflejo de ello es la ruptura de la buena comunicación con los alumnos. La salud mental de los docentes, suele ser un factor clave en la educación de las emociones, para una buena comunicación con los docentes, se requiere de fluir, no de forzar las situaciones.

¹³⁷ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 3.

¹³⁸ *Idem*

Se requieren de herramientas, debido a que estamos en un cambio constante, se trata de un desafío, donde se espera ayuda de otras disciplinas como puede ser la psicológica, pedagógica. Pero hay situaciones que se pueden cambiar en el presente, y esta vía puede ser la mediación escolar ante la necesidad de humanizar el aula y mejorar la relación entre los docentes y alumnos.

C. Empatía del profesor, lazos de confianza y declaraciones afectivas

Se requiere de educación emocional, debido a que sería la utilidad que un adolescente aprenda las definiciones de los valores éticos, cuando no sabe cómo canalizar sus emociones o comunicarse, así como darle solución a las situaciones que vive. Más que ser docentes educativos, también deben ser maestros de la vida, es necesario instruir a los estudiantes que deben observar, escuchar, callar cuando sea necesario, evitar juzgar y preguntar mucho, así como exteriorizar sus emociones.

Todo se resume en la educación, aunque se cree que el aprendizaje viene de la escuela y la educación de casa, también se puede humanizar a los estudiantes en la escuela. La buena educación no hará un mundo perfecto, pero si transformará a las personas para que el mundo sea un lugar mejor para la convivencia entre humanos. La educación que el docente imparte no se trata de una formación tan solo para un ámbito profesional, sino se trata de fortalecer y empoderar a jóvenes para superar las dificultades en las que se van a enfrentar en sus vidas.

Para poder tener buenos lazos de confianza se requiere de una buena comunicación, y de las declaraciones afectivas que ayudan a todo ambiente escolar, que ayuda al buen entendimiento entre el docente y el alumno, debido a que se habla, se aclara y sobretodo se resuelven diferencias entre las personas. Las “declaraciones afectivas son una de las herramientas más fáciles y útiles para crear un aula restaurativa. Cuando un docente promueve un tono positivo de forma cotidiana, los problemas más serios que requieren respuestas serias tienden a disminuir en cuanto a intensidad y frecuencia”.¹³⁹

¹³⁹ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 14

La timidez y la introversión, no se trata de lo mismo, en razón que el primero indica un rasgo de inhibición social y la introversión un interés por el mundo de la mente y emociones. Se requiere que el docente conozca no tan solo técnicas de aprendizaje, sino como maestro en acontecimientos de la vida, se muestre ante los alumnos con interés ante lo que ellos piensan y la importancia de ser atendidos en sus emociones e inquietudes, al igual las declaraciones afectivas, por ello es necesario precisar en qué consiste.

El término Declaraciones Afectivas es solamente otra manera de decir expresando sus sentimientos, y es un primer paso muy importante. El uso y comprensión de este tipo de declaraciones puede ayudar a fomentar un cambio inmediato en la dinámica entre docente y estudiante. Cuando uno cuenta a los estudiantes cómo se siente uno, nos humanizamos en los ojos de los estudiantes, quienes frecuentemente perciben a los docentes como muy distintos a ellos mismos.¹⁴⁰

En importancia, los docentes deben desvincularse del pensamiento que el expresar sus sentimientos y emociones, los muestra débiles ante los alumnos, lo que consecuentemente les reste autoridad ante ellos. Aquella idea herrada que el docente debe ser una figura en un régimen autoritario debe acabar, hoy en día se está ante la necesidad de humanizar el aula, donde se muestren los aspectos propios del ser humano, con una actitud amable, justa, sin rigor.

Lo que se les enseña a los adolescentes, ellos lo aportaran a la sociedad, es por ello que resulta necesario formar personas con valores y con una visión sobre la cultura de la paz, para que sean buenos hijos, hermanos, ciudadanos, entre otros. En virtud que suele ser una tarea menos ardua el formar adolescentes fuertes, con valores, con principios, con herramientas para tener buenas relaciones humanas, que reparar adultos que no son resilientes y ya tienen una formación la cual ya no se puede mejorar o que no tengan la determinación por tener muchos años con la misma actitud, vencidos ante las cargas de un pasado que no supieron soltar.

¹⁴⁰ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 15

Tener un trato genuinamente humano, donde se fomente la cualidad de ayudar, de tener una buena comunicación, siempre ante los ejes rectores de la dignidad de cada ser humano y no porque se trate de personas menores de edad, no deban recibir un trato decoroso. La frase de Albert Einstein “lo peor es educar por métodos basados en el temor, la fuerza, la autoridad, porque se destruye la sinceridad y la confianza, y sólo se consigue una falsa sumisión”, es por ello que se requiere de flexibilidad, de innovar para mejorar los lazos de confianza.

Se debe tener en cuenta que también es importante tener disciplina, de la mano con estas declaraciones afectivas. “Como microcosmos de la sociedad, una escuela también necesita reglas y líderes quienes se encargarán de esas funciones. Pero ante la existencia de conductas que son cada vez más difíciles, como son la falta de amabilidad, el mal comportamiento, el hostigamiento y hasta la violencia, muchas de las escuelas están luchando por cumplir con su obligación social”.¹⁴¹

Fomentando lo mejor de cada individuo, conscientes de su misión, ayudar a quien lo necesita, siendo un trampolín de crecimiento, acompañando en adversidades, celebrando triunfos, y orgullosos del aprovechamiento. Consecuentemente cada semilla sembrada, tendrá un gran impacto de lo que se puede imaginar, creciente en gratitud, humildad y bondad, con la valentía de completar los ciclos planteados, teniendo una actitud contagiosa que ayude a otros a salir de esas adversidades que los adolescentes tengan en sus vidas.

III. Alumnos adolescentes

Es de suma importancia delimitar que la etapa de la adolescencia comienza con la pubertad y es el paso de la infancia a la vida adulta, en razón a lo anterior se puede decir que la etapa de la adolescencia está ligada a los cambios anatómicos y fisiológicos que se producen en el organismo y que suelen ser progresivos, ya sea en hombres y mujeres. Como es un tema de sentido común se sabe que existen cambios en la voz, fisonomía, e incluso cambios de ánimo repentinos.

¹⁴¹ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, pp. 55-56.

La adolescencia es pieza clave en la formación y la salud mental de todo adulto, si se le diera la importancia se trataría con más amor la formación de los jóvenes. Lejos de prejuicios, etiquetas, enojos, sacando a relucir la dedicación, la empatía y la comprensión por ellos.

La adolescencia se puede asemejar a una montaña rusa de las emociones, en la que se detonan emociones por factores internos y externos, que pueden llegar a ser difíciles de controlar, si la persona no tiene las herramientas necesarias para poder comunicar sus emociones y lo que piensa ante determinada situación. Lo que puede traer como consecuencia pretender exteriorizarlo con molestia, enojo, ira, y otros sentimientos que suelen ser dañinos, para que prevalezca la comunicación efectiva.

Para los adolescentes suele ser de importancia los lazos de amistad, es importante que los docentes aprendan a crear esos vínculos con los alumnos para tener un ciclo de retroalimentación emocional y física. En virtud que esa relación puede reducir tensión y fortalece la comunicación, pero no por este hecho el docente debe sentirse limitado a dejar que el alumno se olvide de las reglas que existen en el salón de clases o en la escuela, este lazo del cual se habla no se trata de consentir y de ser cómplice ante acciones erróneas, sino a fortalecer la confianza y que las situaciones que se vivan se lleven de la mejor forma posible.

A. Jefe de grupo y líder de grupo

Cuando se habla de un líder, alude a una persona con habilidades únicas, que tiene el don de encabezar, de dirigir un grupo, a diferencia de un jefe que tiene una figura de autoridad o poder sobre determinada colectividad. Como Maxwell¹⁴² habla del liderazgo que no se trata de ningún club exclusivo para los que nacieron con una membresía sino de las habilidades que en ocasiones son natas e inherentes a la personalidad de cada persona, siendo una materia prima que puede pulirse y perfeccionarse para cosas productivas.

Suelen ser conceptos que en ocasiones se confunden pero la diferencia es abismal, en razón que el líder es espontáneo y surge de la aceptación que tiene la gente por él,

¹⁴² Maxwell, John, *Desarrolle el líder que está en usted*, Nashville, Editorial Caribe, 1996, p. 4

caso contrario del jefe quien es impuesto, incluso existen personas que se auto nombran, donde los sujetos tienen sumisión y consecuentes ante la acción al permitir que lleve el mando, con quien se pueden tener diversas diferencias y poca empatía porque no fue una elección democrática que él represente el grupo.

Suele ser clave en los grupos escolares que existan líderes y jefes estudiantiles en cada salón, pero la diferencia es significativa en virtud que el alumno guía va a ser quien impulse a los amigos o compañeros a hacer mejor las cosas, nada similar al jefe, quien va a imponer su voluntad que en ocasiones manipula a los compañeros para llevar a cabo malas acciones. Es necesario que se detecte dentro de cada grupo quienes son líderes y jefes de grupo. “Una persona no puede producir en forma sostenida a un nivel más alto que el del liderazgo. En otras palabras, su capacidad de liderazgo determina el nivel de éxito propio y el éxito de los que trabajan con usted”.¹⁴³

La mayoría define el liderazgo como la capacidad de alcanzar una posición, no de obtener seguidores. Por lo tanto, van detrás de una posición, rango o título, y cuando los adquieren piensan que ya son líderes. Esta forma de pensar crea dos problemas comunes: Los que poseen el «status» de líder experimentan a menudo la frustración de tener pocos seguidores; y los que carecen de los títulos apropiados pueden no visualizarse como líderes, y por esa razón no desarrollan habilidades de líderes.¹⁴⁴

Lo anterior puede pasar en el aula donde el jefe de grupo pretenda tan sólo tener seguidores. Para que los líderes se potencialicen aprovechando sus habilidades y cualidades, donde se respeten las ideas de cada persona, dejando a un lado la imposición de ideas. En virtud que el liderazgo no es una capacidad que todas las personas tienen, pero sí puede ser contagiosa para una mejora en este caso en el aula.

Cuando se habla de ganar o perder, como puede ser en un deporte o la vida misma, pero sirve de ejemplo para decir que en los grupos donde existen líderes sus ánimos de compromiso y superación suelen ser mayores a la colectividad donde existen jefes, en razón que los equipos triunfadores hacen a sus miembros más exitosos, con un sentido de colaboración y superación. “Los equipos triunfadores rara vez son de más talento que

¹⁴³ Maxwell, John, *op. cit.*, p. 3

¹⁴⁴ *Ibidem*, pp. 6-7

los perdedores. Pero son siempre más comprometidos. Quieren ganar. Pagan el precio y van tras la victoria. La multitud de las gradas se pregunta cómo pueden tener tanta suerte, pero los miembros del equipo saben que jugaron para ganar.”¹⁴⁵

B. La familia del alumno adolescente como escuela de humanidad

La familia es el núcleo de toda sociedad, pero no siempre esta agrupación es la mejor influencia para los alumnos adolescentes, porque traen diversas problemáticas que se tienen en casa y lo reflejan con una mala conducta en la escuela, “cada persona, a pesar de las múltiples adversidades que se han de afrontar, puede avanzar en el transcurso de la vida siguiendo su propio camino, que es único, con la esperanza que nuevas encrucijadas se abrirán a cada momento”,¹⁴⁶ y esa apertura puede darse en la escuela sino se tiene esa ayuda en casa.

Suele ser una frase común escuchar “se aprende en la escuela, se educa en casa”, pero acaso también se puede educar en la escuela, esta puede ser una gran interrogante, donde el alumno conozca otro tipo de conducirse ante la vida en el aula, independientemente de la formación que tenga en casa.

Se debe de tomar en cuenta que los hijos son el reflejo de los padres, y si en casa no se está educando con humanidad, será compleja una buena formación en la escuela. “Tomar al niño en relación con su entorno, lo que viva un niño estará en interacción con otros niveles más amplios: familia, comunidad y sociedad, etc. Debemos estar conscientes de los recursos de los niños y no sólo en su déficit.”¹⁴⁷

a. Resiliencia ante el núcleo familiar con la autoestima fortalecida

Todo ser humano ya sea el docente o el adolescente, en algún momento de su vida tiene pensamientos que no le ayudan a tener un autoestima fortalecida, y se debe aprender a vivir incluso con esas situaciones, así como aceptar para poder hacer un cambio en nosotros, una transformación que ayude a mejorar las relaciones con las

¹⁴⁵ Maxwell, John, *op. cit.*, p. 130

¹⁴⁶ Forés, Anna y Grané, Jordi, *op. cit.*, p. 20

¹⁴⁷ Saavedra, Eugenio *et al.*, *op. cit.*, p. 20

demás personas. Este cambio no se trata de buscar la perfección, consiste en aceptar lo que tienes y eres mientras trabajas por lo que quieres.

La materialización de esos sentimientos que impiden tener un autoestima fortalecido, ayudara a trabajar en todo ello que se requiere para estar bien con su persona, consecuentemente ello auxiliará para tener mejores relaciones humanas, en virtud que si un ser humano se encuentra bien consigo mismo, la convivencia con los demás será mejor, “para ello el autoestima. El autogobierno, la claridad de objetivos, la capacidad para ejecutar y gestionar los proyectos y la consecución de resultados que estén de acuerdo con lo proyectado con factores de satisfacción de reducción del conflicto”.¹⁴⁸ Lo anterior consiste en conseguir éxito que para muchos esto se define felicidad, amar y disfrutar lo que se ha conseguido.

La aceptación y cambio, es la mejor solución para el autoestima, en razón que aceptar y cambiar se trata de determinación para mejorar tu actuar, para mejorar las relaciones humanas, que el aprendizaje de nuevas técnicas para establecer un buen diálogo donde las emociones se exterioricen sin temor a ser juzgado, será un alivio para esa carga que se tiene ante alguna situación complicada.

Se requiere de paciencia, las grandes acciones no se construyen en un día, y trabajar en fortalecer un autoestima requiere tiempo y dedicación, al igual transformar la visión que tenemos ante el conflicto. La misma paciencia se requiere para poner en práctica las herramientas que el método de la mediación escolar ofrece de modo bondadoso, siendo una opción viable para solucionar, sin la rigidez, sin romper los lazos de confianza que puede haber entre los alumnos o los docentes, sino mejorando las relaciones entre todos, evitando un ambiente hostil por la interdependencia que existe.

Es necesario que como meta personal se planteen retos, los cuales sirvan para mantener una actitud diferente, que a la larga a quien beneficiará será al mismo individuo. Se requiere de inversión en la salud mental tanto de los estudiantes como de los docentes, y no se refiere a una aportación monetaria, sino a la manera que cuidan de sus emociones, eligen su estabilidad, como sanan su dolor y se proyectan al futuro. Pero

¹⁴⁸ Sastre, Antonio, *op. cit.*, p. 31

sobretudo como viven su presente, siendo responsables de cuidarse a sí mismos en su salud, y emocionalmente, con plena conciencia de su manera de proceder ante las adversidades.

Los alumnos adolescentes necesitan comprender que si viven situaciones complicadas en algún momento de su vida, su situación actual no define su destino, y requieren de resiliencia para superar todas esas complicaciones que viven, es por ello que se requiere trabajar en la comunicación, fortalecer los lazos de confianza y la comunicación efectiva, para aminorar esas complicaciones que viven, para que no todo rol social que ocupen sea tormentoso y que asistir al aula sea un alivio para su salud mental y psicológica donde prepondere un ambiente de armonía y sana convivencia.

La conciencia de cada individuo juega un papel importante en toda acción de los seres humanos, como lo expone Sastre que consiste en la habilidad donde “identificamos rápidamente el problema, pero por sus efectos: si me siento mal es que algo va mal; sino me salen las cosas bien es que algo no funciona. En ese punto está la toma de consciencia; tras ella, comenzamos el análisis y la búsqueda y puesta en práctica de soluciones.”¹⁴⁹

Día a día el ser humano vive batallas internas que suelen agotar, pero no por este hecho se debe normalizar el dolor del otro, siempre debe existir la gentileza, la bondad y la empatía, se debe tratar al docente, al alumno, como les gustaría ser tratados.

El ser humano se podrá mudar de casa o de escuela, del centro de trabajo, de amistades, de gustos o incluso de pareja, pero hasta que no exista una transformación interior y acepte cada persona su historia, seguirán atrayendo las mismas personas y experiencias, por este motivo el cambio no es del exterior, sino la verdadera transformación siempre es de adentro, del ser, de la persona.

b. Otro mundo fuera de casa

Los seres humanos tiene diversas formas de aprender, de acuerdo a las situaciones vividas, en ocasiones se aprende con amor y otras de situaciones de dolor, es por ello que los adolescentes y los docentes tienen que aprender que los cambios en ocasiones

¹⁴⁹ Sastre, Antonio, *op. cit.*, p. 31

llegan acompañados de fuerte temblor, pero no debe verse como el fin del mundo, sino de un despertar a un nuevo comienzo. Quien dedica su tiempo para mejorarse como ser humano, se mantiene ocupado para involucrarse en criticar a los que le rodean.

Es necesario el apoyo a todo niño, adolescente para que conozcan otro mundo fuera de casa, más si se trata de un núcleo familiar que perjudica su desarrollo, para que el día de mañana se tengan adultos sin resentimiento ante la sociedad. "Si la sociedad reconoce ya los derechos y la resiliencia de los niños, tal vez comprenderá un día que necesita de los niños, no solamente por razones demográficas o para asegurar su futuro."¹⁵⁰ La participación de ellos es un enriquecimiento no se trata de una tarea enfadosa sino de enseñar a ver el mundo con un nuevo horizonte, con dejar aquellas ataduras que impiden avanzar y esfuerzo para estar mejor en todos los ámbitos de la vida.

La apatía es entendida como la falta de motivación e interés por las cosas, se puede ver reflejada en falta de entusiasmo por realizar actividades que antes le producían placer a la persona, de modo que este antivalor no debe ser parte de la actitud del estudiante adolescente debe ser consiente que no siempre se cumplirán las expectativas del otro, y se debe tener paciencia ante las cosas que no se pueden modificar.

El pasado no se edita, ni se suprime, no se borra, tan solo se debe aceptar y superar, esto se resume en lo que se ha hablado, la importancia de la resiliencia, que los intervinientes en la mediación deben conocer, para no estar viviendo en un pasado doloroso, que le impide disfrutar su presente y les trae repercusiones en sus relaciones humanas.

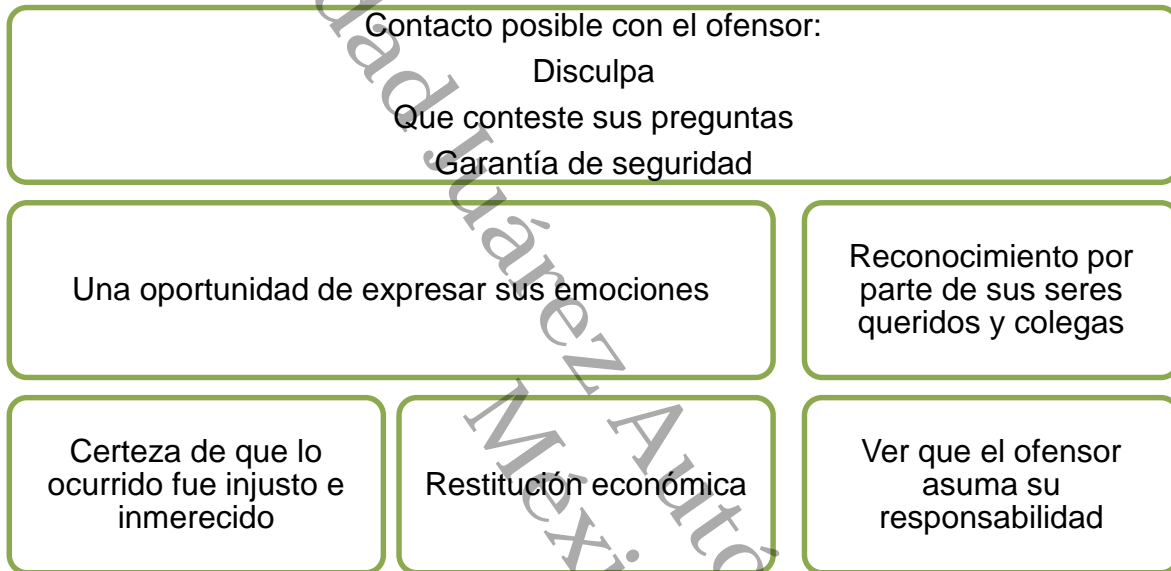
Los adolescentes deben ser realistas y procurar permanecer positivos, al igual no esperar que todo sea perfecto, ya que el método de la mediación escolar puede ayudarles y facilitar las relaciones humanas, pero sería utópico pensar que jamás volverán a enfrentarse a un problema, pero con las herramientas que brinda el mecanismo estarán preparados para que esa situación se vea transformada y les afecte lo menos posible.

¹⁵⁰ Saavedra, Eugenio *et al.*, *op. cit.*, p. 20

C. Sentido de la responsabilidad y disculpa

Cuando existen situaciones de conflicto, el autor Costello¹⁵¹ describe que la mayoría de las personas afectadas por el mal comportamiento de alguna otra, tienen necesidades que deben ser satisfechas, y por lo general son las que se describen con el grafico siguiente:

Figura 11



Fuente: Elaboración propia, de la información del autor Costello

Cuando en los seres humanos existe la humildad y la responsabilidad por su actuar, disculparse no es tarea compleja, como refiere el Costello¹⁵² al decir que las disculpas que no son honestas, tienen una sensación de ser vacías para la persona que las recibe, y trae aparejado resentimiento de los que son forzados a ofrecer una disculpa sin tener la convicción de hacerlo. Siendo las disculpas verbales inefectivas pese a las repeticiones, y en el caso de los estudiantes necesitan tener el reconocimiento que las disculpas con palabras no son válidas si no están acompañadas con acciones que le den reconocimiento al arrepentimiento de la conducta.

¹⁵¹ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 26

¹⁵² *Ibidem*, p. 65

Ofrecer disculpas ni es tarea fácil, incluso para los adultos, por lo antes descrito resulta ser un error obligar a un adolescente a ofrecer disculpas cuando no se hace con el pleno convencimiento que su acción dañó a otra persona.

En los procesos de mediación o en cualquier relación humanas, existen personas que tan solo desean ser escuchados o que con una disculpa sincera le dan fin a la situación que les adolece, es por ello que resulta necesario orientar a los adolescentes que toda acción puede tener consecuencias, y la importancia de responsabilizarse de sus actos, para que las relaciones humanas mejoren. Disculparse y ofrecer disculpas, suele ser un acto de valentía, que neutraliza las emociones.

Es necesario que los alumnos adolescentes aprendan a decir no, que tenga determinación en las cosas de las que no quieren hacer, que no les gusten, que no vaya en congruencia con sus valores, con sus principios, sin olvidar que dentro de esos gustos pueda estar el seguir reglas o cumplir con sus obligaciones como estudiantes o alumnos de la escuela, no deben olvidarse que como sociedad para una sana convivencia tenemos límites en nuestro comportamiento no sólo en el plantel sino en todo ámbito.

En las escuelas se tiene autonomía en sus reglas internas, sujetos a una legislación en la materia educativa, pero esto no debe desviar la atención a otro fin que no sea la impartición de la enseñanza, en un ambiente seguro, que les sea funcional y de utilidad a los estudiantes para que en su presente y en un futuro tengan las herramientas para estar preparados en el ámbito laboral. “Las practicas disciplinarias típicas de escuelas responden a un mal comportamiento enfocándose en las reglas que fueron quebrantadas y buscan la afirmación de la autoridad en las escuelas al administrar castigos a aquellos que rompieron las reglas.”¹⁵³

Los débiles se vengan, los fuertes perdonan y los inteligentes se transforman, en ninguno de los casos es aceptable la violencia, que la forma de solucionar alguna controversia sea tener una riña. Como seres racionales nos caracterizamos porque tenemos diversas formas de comunicarnos a diferencia de otros seres vivos, es por ello

¹⁵³ Costello, Bob *et al.*, *op. cit.*, p. 63.

que no debe ser considerada una opción finalizar una controversia faltando a una cultura fuera de la violencia.

Ante la negación que tenga la persona ante una mala actitud más se somete, a diferencia de una aceptación ante una mala acción, eso habla de una transformación y de subir un peldaño por mejorar como ser humano.

Cuando se tiene sentido de la responsabilidad, se puede lograr la felicidad, en razón que depende de la calidad de los pensamientos, en virtud que la felicidad se trata de un estado de bienestar subjetivo, depende directamente de nuestro pensar y la manera de interpretar el mundo que nos rodea, de modo que si estamos tranquilos con nuestro proceder, con responsabilizarnos, este estado de ánimo puede ser logrado, es decir, un autoestima fortalecido, aumenta la felicidad, el autocontrol y el ánimo.

En relación al apartado donde se conceptualizó a la resiliencia, es necesario indicar que no se puede ser responsable si se es autocompasivo, consecuentemente el ser resiliente no consiste en victimizarse, ni de ver que la vida que les toco fue complicada, se trata de una forma distinta de ver la vida, siendo optimista ante el mundo, considerando que después de la tempestad habrá calma, que no todo pueden ser momentos malos.

No tan solo es sobreponerse a las adversidades, sino que se va más allá de aquellas situaciones para crecer y desarrollar su potencial, siendo mejores personas y en ello está el responsabilizarse de sus acciones. La particularidad de la resiliencia es que las personas deben conocer sus fortalezas y debilidades, y este autoconocimiento suele ser un arma poderosa para enfrentar retos de la vida y se toma a su favor todas aquellas vivencias en razón que se toman como aprendizajes.

Se trata del respeto y responsabilidad ante los riesgos, al igual del adolescente por enfrentar y afrontar todas aquellas adversidades que tiene en la vida, sino todo lo contrario, siendo una visión restaurativa donde alberga la esperanza, el deseo que genere satisfacciones, cada sueño o ilusión que tenga el ser humano, te permite identificarte como una persona más fuerte ante las adversidades. Se trata de crear lazos de confianza, para ser mejores, para trascender unidos, para transformarse, y que las personas confíen en nosotros, por tener un sentido de la responsabilidad.

CAPÍTULO CUARTO

MEDIACIÓN ESCOLAR COMO HERRAMIENTA DE EDUCACIÓN PARA MEJORAR LOS LAZOS DE CONFIANZA Y LA COMUNICACIÓN

I. Mediación escolar como herramienta de educación

La mediación escolar resulta de utilidad como una herramienta que colabora con la educación de los estudiantes, en virtud que no tan solo se trata de formar profesionales, sino personas de bien, que tengan buenas acciones que ayuden a la mejora social.

Es necesario precisar que el precepto 3 constitucional¹⁵⁴ refiere que la educación es de utilidad para abolir la ignorancia y como tal, se erradica con ser una persona no tan solo que tenga una preparación profesional, sino que socialmente se tenga un buen comportamiento y la herramienta ayuda al ser humano a relacionarse de mejor manera.

Sin olvidar que será obligatoria, universal, inclusiva, pública, gratuita y laica, razón por la cual no debe privarse a los estudiantes del nivel secundaria porque el mismo artículo constitucional les da el beneficio para que puedan hacer uso de ese derecho humano que ayuda a su desarrollo no solo profesional sino humano. Teniendo en cuenta que el Estado deberá priorizar el interés superior de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el acceso, permanencia y participación en los servicios educativos.

Haciendo uso del diálogo es resulta preponderante para que las personas que se ven implicadas en una controversia, acepten de manera voluntaria para la intervención de un profesional y se de apertura al mecanismo de la mediación escolar. Siendo una herramienta útil para los centros educativos, y tener la prevención de situaciones agresivas y de la importancia de fomentar un buen clima de convivencia escolar, donde exista confianza y una buena comunicación.

En palabras de Islas y Cornelio, describen que “la mediación escolar posee un gran valor educativo, al surgir de una perspectiva positiva, además de constructivista, tienen en cuenta los sentimientos e intereses de los implicados y sobre todo, favorece la

¹⁵⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 3.

formación individual y grupal".¹⁵⁵ Coincido con los autores al mencionar la perspectiva positiva del mecanismo, mismo que influye en la vida de toda persona que conoce de las bondades que ofrece, ocasionando beneficios de manera individual y colectiva, por el cambio de visión que deja el conocer de sus técnicas y herramientas que trae consigo el método.

Con la salvedad que los planteles educativos constituyen un espacio fundamental para el proceso de enseñanza, es por ello que se requiere de una herramienta como la mediación escolar para que ese aprendizaje se explote en su máxima expresión.

Parafraseando a los autores Vallejo y Guillen¹⁵⁶ quienes detallan que la mediación escolar depende del clima que se presente en la escuela, es decir, de acuerdo al ambiente que se tenga se da la implementación en la medida que se tenga mayor tolerancia, respeto y se mejore la convivencia, la mediación escolar pasa de ser un instrumento a una cultura, y es lo que se pretende con la implementación del mecanismo, el cambio de visión y paradigma en relación a los conflictos que se presenten.

En concordancia con lo anterior el artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en la fracción II que habla del criterio que se debe tener y que se basará en resultados del progreso científico, para combatir la ignorancia y sus efectos, de esta manera erradicando las servidumbres, los fanatismos y los prejuicios, quedarán en segundo plano.

En sintonía con el párrafo anterior, tiene un papel importante el combate a la ignorancia el colaborar para que las personas tengan los medios para saber solucionar sus diferencias libre de un ambiente violento. Basurto¹⁵⁷ refiere que en el futuro se buscará que los padres de familia realicen mediación comunitaria, para que estos

¹⁵⁵ Islas Colín, Alfredo y Cornelio Landero, Egle, *Mediación y Derechos Humanos*, México, Porrúa, 2014.

¹⁵⁶ Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *op. cit.*, p. 198

¹⁵⁷ Basurto Rangel, Patricia, *et. al, Manual de Mediación Escolar*, Coord. Karina Gallarza Quiroz, Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, México, 2018, P. 148 <http://convive.edomex.gob.mx/sites/convive.edomex.gob.mx/files/files/Manual%20de%20Mediacion%20C3%B3n.pdf>

métodos de solución de conflictos no sólo se queden dentro de la escuela, si no que profundice en la comunidad, siendo un rubro importante a atender que las técnicas y habilidades que tienen la mediación escolar, pueda servir en las relaciones con la colectividad, porque si realmente se busca un cambio social debe impactar en la comunidad, no tan sólo en el aula.

La convivencia en el aula resulta ser un tema preocupante para los docentes, el centro educativo, el alumnado e incluso para las instituciones que han sido creadas para este fin, es por ello que la mediación puede ser la vía para acabar con estas cargas e ir ganando terreno para demostrar que existen otras maneras de intervención al conflicto, evitando medidas disciplinarias bajo la coerción y evitar todo tipo de agresiones.

Abunda al respecto Lara¹⁵⁸ menciona que si bien es cierto que existen prácticas violentas en las escuelas formándose un cuadro de violencia alarmante, misma que se podría tomar como una crisis en la comunidad educativa. Partiendo de los Derechos Humanos, la discriminación es el trasfondo del acoso entre pares argumentando la autora que las diferencias de apariencia, discapacidades, capacidad económica, entre otros, es lo que genera violencia escolar, donde el más débil siempre sale dañado. Lo ideal sería que se busquen las necesidades personales de creer, con posibilidad para desarrollar habilidades y solucionar problemas creativamente.

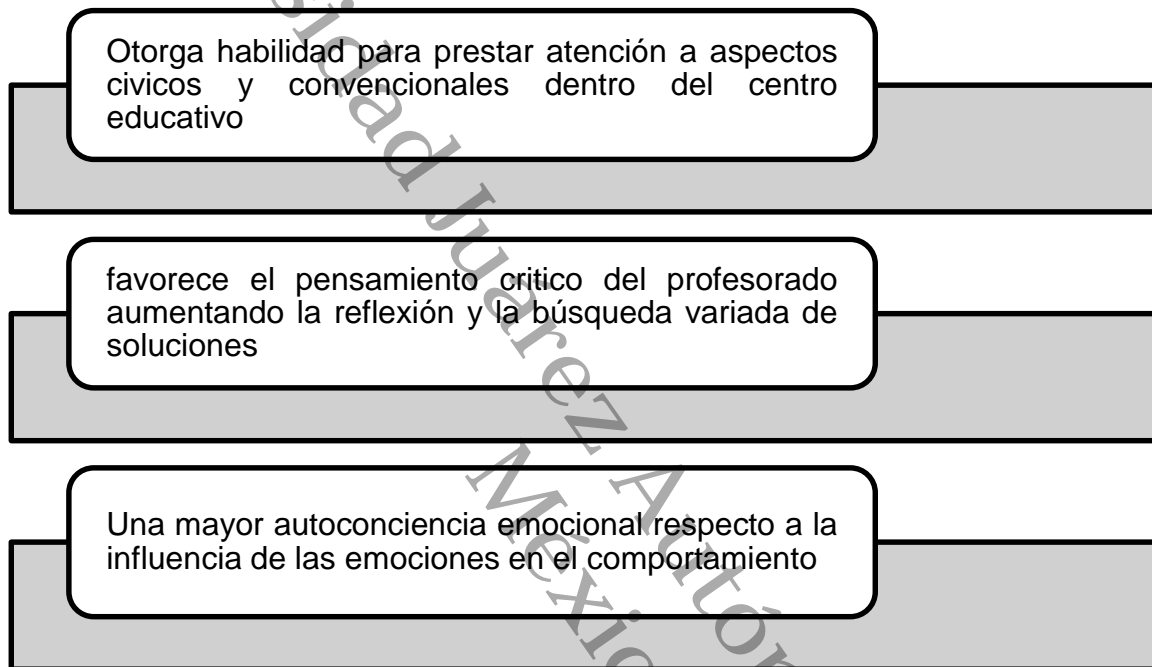
Siendo la mediación escolar una estrategia para la prevención de la violencia en el aula, ofreciendo la oportunidad de convertir dichos conflictos en una experiencia de aprendizaje que beneficiará no solo al docente sino también al alumno, incluso a la institución porque tendrán menos detalles por atender.

Los mecanismos de solución de controversias resultan ser la herramienta idónea para dotar al alumnado y profesorado de habilidades de análisis y gestión de conflictos, sin necesidad de recurrir a la amenaza, coerción u otra. Esto evitará una actitud de enfrentamiento en virtud que serán escuchados y se tendrá una comunicación donde los

¹⁵⁸ Lara Romero, Lily, *Mediación escolar en el Modelo Educativo para la educación obligatoria en México*, International Journal of Humanities and Social Science Invention, p. 39. [http://www.ijhssi.org/papers/v6\(7\)/Version-2/H0607023742.pdf](http://www.ijhssi.org/papers/v6(7)/Version-2/H0607023742.pdf)

intervinientes tengan el espacio de confianza para expresar sus inquietudes. Siendo diversos los beneficios que aporta el mecanismo cuando se desarrolla correctamente, se piensa que los alumnos que tienen una productividad mayor son los alumnos, pero lo cierto es que también al profesorado aprende, como puede ser:

Figura 12



Fuente: Elaboración propia

Con tener el mecanismo como la mediación escolar se tendrá una participación de manera activa en los profesores y los alumnos, porque contarán con la herramienta que les permitirá tener una mejor comunicación, contando con una formación integral, fortaleciendo interiorizar valores como el respeto, la tolerancia, la aceptación a la diversidad y la cooperación, para poder tener un ambiente de armonía en el aula, al igual en la sociedad.

En concordancia con la opinión de Vallejo y Guillen¹⁵⁹ al expresar que la aprobación por parte del alumnado del instrumento de la mediación en el ámbito escolar va a depender de manera particular en el grado de madurez emocional que tengan los adolescentes, del desarrollo de la socialización y del nivel de asertividad, al igual de la

¹⁵⁹ Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *op. cit.*, p. 198

empatía que se tenga por las personas con las que se interactúa en el centro educativo. Una manera de generar lazos de confianza entre ellos son los ejercicios que se desarrollaron con los adolescentes de la escuela secundaria Técnica número 1, porque después de conocer sus vivencias e incluso como se sentían en un día determinado, o indagar en los gustos de sus compañeros, generaba comunicación y empatía por los otros estudiantes.

Siendo la mediación un instrumento de estrategia para conseguir madurez en el abordaje de las controversias. Pretendiendo que se erradique en mayor medida la reducción de conflictos que se presentaban como los enfrentamientos por no tener unidad grupal, el rechazo a los compañeros por malos entendidos entre los adolescentes y profesores.

Resultando importante que se cambie la cultura con una visión donde las instituciones escolares, el profesorado y los alumnos, tengan una herramienta útil que los auxilie para solucionar aquello que les aqueja, para que el día de mañana puedan con todo tipo de conflictos sociales, por este motivo se volverá un hábito usar el mecanismo de solución a las controversias.

Las controversias forman parte de la vida de todo ser humano, caso concreto en los profesores y el alumnado la mediación escolar es una puerta para enseñarles a tomar decisiones, fomentando un pensamiento reflexivo el cual da apertura a la creatividad al momento de la solución a cualquier controversia.

Salcedo¹⁶⁰ manifiesta que la mediación tiene como premisa básica mirar a los conflictos como ventanas de oportunidad para lograr cambios positivos, no todo lo que trae consigo el conflicto es malo, sino que en ocasiones es una oportunidad para procurar relaciones humanas duraderas, superando de esta manera la visión negativa de adoptar estrategias de supresión o contención para manejarlos.

¹⁶⁰ Salcedo, Adriana y Jennings, Yves-Renée, *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano manual de entrenamiento para facilitadores*, Ministerio de Educación República Dominicana, República Dominicana, 2016, P. 9, https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf

Cuando se trata de una mediación entre iguales, dejando a un lado los modelos disciplinarios basados en la coerción, despartándose de las jerarquías y atendiendo las opiniones de todos los que intervienen en el proceso genera un ambiente de confianza y buena comunicación, dando credibilidad al mecanismo mostrando su utilidad al momento de ser contempladas con resultados eficaces.

Con la mediación escolar se atienden las necesidades de los implicados, facilitando la comunicación porque se genera una cercanía en un mismo nivel, en un plano igualitario donde no hay oportunidad a papeles autoritarios ni de poder. Siendo de importancia que para la implementación del mecanismo en el aula se requiera de la aceptación de la comunidad educativa al igual contar con la voluntariedad de todos los intervinientes como en capítulos pasados se ha expresado que es de suma importancia que con la voluntariedad decidan participar en el proceso, esto generando confianza en el mecanismo sin necesidad de ejercer algún tipo de presión que perjudique la flexibilidad que caracteriza el método a implementar.

Ortuño e Iglesias ¹⁶¹ refieren que la mediación ha sido definida como una negociación asistida en aras del poder que existe entre los participantes que se ven inmersos en el conflicto y en el caso del ámbito educativo se procura responsabilizar a la comunidad escolar, en especial a los alumnos para enseñarles a gestionar sus propios problemas.

Cuando la mediación escolar tiene éxito con los intervinientes, se logra recabar una red de colaboración, apoyo e incluso organización en la comunidad educativa. Cabe mencionar que de manera indirecta también se vuelve un estilo de vida el aprender herramientas para resolver conflictos, puesto que en un ámbito social o familiar también puede ser útil, mejorando toda relación social de las personas que han intervenido en el mecanismo.

¹⁶¹ Ortuño Muñoz, Emilia de los Ángeles y Iglesias Ortuño, Emilia, *La mediación escolar formación para profesores*, Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Región de Murcia, España, 2015, P. 30. <https://conocimientoabierto.carm.es/jspui/bitstream/20.500.11914/2368/1/10126-Texto%20Completo%201%20La%20mediaci%C3%B3n%20escolar.%20Formaci%C3%B3n%20para%20profesores.pdf>

La capacidad de diseñar y proponer posibles soluciones a controversias que se den dentro del aula, da apertura a los intervinientes para ver el conflicto de manera distinta, el aprender las técnicas y herramientas que trae consigo el mecanismo de la mediación escolar enriquece la solidaridad para construir oportunidades donde se generen espacios para tener ambientes libres de violencia con una comunicación efectiva que mejore la relación entre el docente-alumno.

La implementación de la mediación escolar en los planteles del municipio de Centro del estado de Tabasco, tendría resultados positivos en mejoras a la convivencia de los intervinientes. Al igual abonaría al potencial educativo, procurando una oportunidad para el desarrollo humano con la enseñanza que cualquier controversia que se suscite en sus vidas con el aprendizaje que el problema no reside en el conflicto sino en la manera en que las personas los afrontan y las opciones para la solución a ellos.

El mecanismo de la mediación escolar ayuda a la inclusión, porque aporta herramientas para lograr una educación integral basada en la respuesta a las necesidades de aspectos sociales e incluso familiares, porque no siempre los problemas que se reflejan en la escuela es por diferencias que se tienen en el aula, sino que el contexto es diverso y las problemáticas reales no son las que aparentemente se creen, sino que pueden ser problemas en el hogar o con la comunidad pero que se detona con la situación por mínima que sea en la escuela.

Basurto¹⁶² y otros autores mencionan que el mediador debe procurar en todo momento que los acuerdos que los intervinientes plantearon transformen positivamente la relación entre los participantes en el conflicto y no únicamente presentar ideas que generen más diferencias entre ellos. Siendo la tarea la constante búsqueda de la reconstrucción del tejido social, siendo marco de referencia una visión donde prepondere la armonía y cordialidad entre las partes, que no sean propuestas que aparentemente solucionen, pero que a corto, mediano y largo plazo no puedan permanecer en su utilidad.

En sintonía con lo anterior, el mecanismo de la mediación escolar ayuda al abordaje de todas esas problemáticas con una intervención pacífica basada con la consideración

¹⁶² Basurto Rangel, Patricia, *et. al, op. cit.*, P. 148.

de la empatía para tener una comunicación que apoye el entendimiento entre los participantes.

Existe camino por recorrer puesto que existen factores como ya se mencionó en el entorno social y familiar, siendo una brecha amplia para abordar en otras investigaciones, pero en el caso concreto de la mediación escolar sus efectos pueden ser preventivos para que problemáticas que puedan ocasionar un caos social, sean minimizadas por la enseñanza del abordaje a las controversias de manera pacífica y con el diálogo.

II. Mediación escolar para fortalecer los lazos de confianza y comunicación

Puede ser un arte complejo comunicarnos, independientemente que se trate de un proceso que hacemos de manera cotidiana, pero en el caso contrario puede ser el arte de crear momentos donde exista un buen entendimiento. Desapartada de momentos incómodos donde se rompa el canal de comunicación y se de origen a una controversia la cual dañe la confianza, sin permitirse el diálogo.

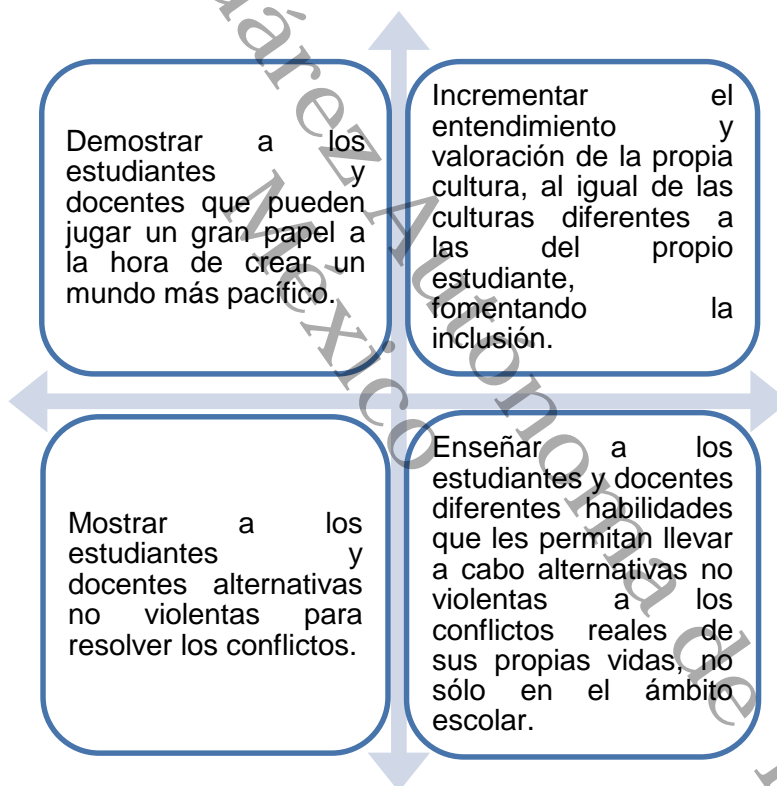
De las principales problemáticas suele ser, el asumir que la otra persona está comprendiendo el mensaje que se está dando. Resultando complejo en razón que las personas solo pueden comprender íntegramente si habitaran en la mente del otro, y como no es así es donde se dan las controversias.

En concordancia con la idea de Pérez¹⁶³ al referir que los participantes deben aprender y utilizar el mecanismo como un instrumento que saben usar y que harán uso de él cuando lo requieran. Cabe mencionar que menciona que su aplicación debe ser desde edades tempranas, para crear el hábito y se utilice con espontaneidad. El mismo autor precisa que ahora los jóvenes se dedican a su enseñanza, sin tener una presencia más en ambientes políticos y se ha cambiado por las actividades deportivas y recreativas. Siendo los conflictos y la violencia una puntual atención que ninguna Institución o esfera de Gobierno desea tener disturbios por las inconformidades de los estudiantes o docentes, de manera que se requiere de una sociedad joven más sana e integrada a mejores formas de convivencia en un mundo donde prepondera una cultura alejada de la violencia.

¹⁶³ Pérez Baxin, Oscar, *Mediación, conflictos y educación...cit.*, p. 17

Como refiere Basurto¹⁶⁴ al enfatizar que la comunicación no se termina una vez que el receptor ha recibido el mensaje, pues se reinicia un nuevo ciclo de comunicación, el cual en ocasiones se supone sería más avanzado pero no siempre es así, la reacción del receptor al mensaje inicial se constituye en sí mismo como un nuevo mensaje que invierte los papeles de los actores, siendo el receptor ahora el emisor, y el antiguo emisor ahora será receptor, es importante destacar que la auténtica comunicación cambia a las personas, siendo esta la esencia de los diálogos. Con el instrumento se pueden tener los siguientes beneficios donde se fortalecerá la confianza y comunicación entre los participantes, los cuales son:

Figura 13



Fuente: Elaboración propia

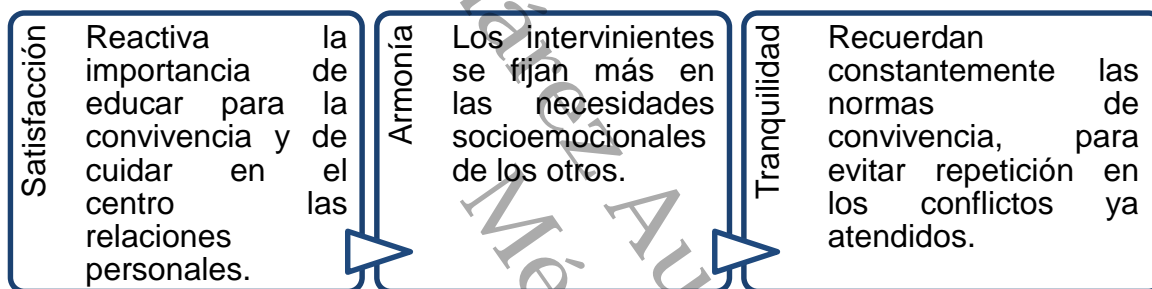
En la constante búsqueda donde se pretenda que la comunicación sea efectiva y que los mensajes no se vean mal interpretados, porque muchos de los conflictos que se

¹⁶⁴ Basurto Rangel, Patricia, *et. al, op. cit.*, p. 148.

dan tanto en el aula como con la sociedad suele ocurrir que sea por malos entendidos, por no saber comunicarse de manera acertada.

Cada persona tiene parámetros de medición, que posiblemente sea aquella formación que ha llevado a lo largo de su vida, con principios, valores e incluso vivencias. Incluso la manera de hablar, el hablar muy rápido, muy lento, muy pausado, o incluso las personas que por alguna condición médica se comunican mediante señas, o la escritura, entonces asumir que la persona que tenemos enfrente está comprendiendo en su totalidad lo que le estamos expresando puede resultar una ilusión. Resulta de importancia destacar que el mecanismo genera beneficios como puede ser:

Figura 14



Fuente: Elaboración propia

El éxito de la comunicación se basa en asumir aquella emisión y recepción de mensajes, aunque en ocasiones al momento del diálogo las personas no se desapartan de su percepción y la manera en la que interpretan, esto en ocasiones puede tornar compleja la forma de comunicarse.

Como precisa Pérez¹⁶⁵ al decir que es necesario crear, al igual reforzar una cultura favorable al diálogo donde se tenga entendimiento entre los intervinientes, siendo esta una puerta abierta para los alumnos de disponer de las estrategias que brinda el mecanismo, con la intención de superar los problemas que puedan tener con sus compañeros. También habla de mecanismos y protocolos de actuación para que en el momento que se suscite alguna controversia en el aula, esto con la finalidad que adquieran confianza en el mecanismo, para que toda controversia que tengan dentro y

¹⁶⁵ Pérez Baxin, Oscar, *Mediación, conflictos...*, cit., p. 4.

fuera del aula tanto los docentes como los alumnos recurran al instrumento de la mediación para dirimir sus diferencias, propiciando que se tenga un ambiente de tranquilidad ya sea en el aula o incluso en el entorno social.

Por otra parte la confianza es aquella seguridad al emprender una acción difícil o ya sea de compromiso, partiendo que se puede dar en tres distintas fuentes como puede ser la genética, que todos nacemos con diversas habilidades que con las vivencias hay cosas que pueden restar esa seguridad en el ser humano. Otra puede ser el trato que recibimos, es decir, de qué manera hemos sido tratados, y por último la acción, que consiste en nuestra manera de proceder, como concebimos el mundo y las cosas que realizamos.

Los autores Basurto¹⁶⁶ y otros, expresan que se trata de una práctica que necesita de una difusión constante, siendo importante no solo la práctica del mediador, sino que sea un estilo de vida que contagie a los demás para que conozcan que en todo conflicto puede haber una ventana que de apertura a la solución de la diferencia.

La mediación resulta una invitación para ser protagonistas de nuestros propios conflictos, procurando siempre generar un cambio profundo que satisfaga las necesidades de los intervinientes y en el ámbito escolar no se trata de la excepción, el mecanismo es la apertura a desarrollar habilidades que permitan a la comunidad escolar sostener una convivencia sana y armónica.

Con la mediación se fortalecerán los lazos de confianza y la buena comunicación en virtud que si los intervinientes notan que se trata de un mecanismo confiable, procurarán resolver sus controversias con la ayuda de esta herramienta, eso traerá consigo seguridad que el proceso es útil, eficaz y confiable. Con la visión objetiva en pensar que los conflictos no siempre tienen que resolverse con ignorar a las personas o de tener un abordaje violento, sino todo lo contrario.

¹⁶⁶ Basurto Rangel, Patricia, *et. al, op. cit.*, p. 174.

III. Confiabilidad y beneficios, con la implementación de la mediación escolar en el municipio de Centro, Tabasco

Las generaciones de adolescentes tiene características muy particulares, y por lo mismo no deben ser tratados igual, en el sentido que los adolescentes de hoy en día no tienen la misma mentalidad, forma de proceder, que los adolescentes de hace 10 años, es por ello que se requiere de una herramienta útil que ayude a mejorar los lazos de confianza, así como la comunicación entre el profesor y el alumno, para ello la opción viable es la mediación escolar. Como ya se dijo el derecho a la educación es un derecho social, su fin consiste que toda persona tiene derecho a la educación mismo que se contempla en el artículo 3 constitucional:

La educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva. Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a todos los derechos, las libertades, la cultura de paz y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia; promoverá la honestidad, los valores y la mejora continua del proceso de enseñanza aprendizaje.¹⁶⁷

En concordancia con el texto anterior, la educación que se base en el respeto a la dignidad de las personas, donde el Estado reconozca y garantice los derechos humanos, con la finalidad de tener un ambiente de armonía, es necesario que los sujetos que intervienen en la educación tengan las herramientas para tener una buena comunicación.

Si bien es cierto, que el Estado es quien debe garantizar la educación, lo cierto es que los sujetos que se relacionan en esta tienen diversas problemáticas donde existe una ruptura en la comunicación y la confianza entre el docente-alumno, si bien el precepto constitucional 17 en el párrafo quinto¹⁶⁸ que contempla los mecanismos, al igual la Ley General de Educación, la Ley de Educación del Estado de Tabasco, entre otras. No se tiene un mecanismo eficaz que ayude a mejorar la relación entre el docente y el alumno, es por ello que la mediación escolar puede ser la vía para mejorar los lazos de confianza y la comunicación.

¹⁶⁷ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 17.

¹⁶⁸ *Idem*

En ese tenor, podemos decir que la mediación en las escuelas es útil para abordar situaciones complejas con la ayuda de las técnicas y herramientas que puedan dar lucidez a que los conflictos no siempre deben terminar en momentos violentos, como refiere Gorjón¹⁶⁹ al expresar que la mediación además de ser una técnica para resolver conflictos en los centros educativos, también colabora a tener una cultura del diálogo en la población estudiantil, en razón que se explora la comunicación como una manera efectiva para enfrentar las problemáticas, desahortándose de las angustias, temores o percepciones infundadas que lleven como consecuencia un conflicto.

En concordancia con Pérez¹⁷⁰ quien dice que la solución impuesta crea resentimiento, socava la confianza y destruye la convivencia armónica. La acordada, en cambio, diluye los rencores, inspira confianza y construye la paz en la familia y como consecuencia en la sociedad. Es por ello que el mecanismo brinda confianza entre los intervinientes puesto que la solución la propondrán ellos y procuraran abastecer y satisfacer sus necesidades de esta manera, a diferencia de los procedimientos donde un tercero decide y desconoce el sentir de los interesados.

Se trata de un mecanismo confiable, en virtud de ello se necesita erradicar las diversas problemáticas entre el docente y el alumno de las escuelas del nivel secundaria del sector público urbano en municipio de Centro, Tabasco. Ya que todo ser humano tiene derecho a la justicia alternativa, es por ello que con la mediación escolar demostrará la utilidad como un derecho y una vía para el acceso a la justicia, donde se buscará la integración para demostrar la efectividad de la mediación, en el derecho humano a la educación, que se trata de un derecho social como ya se mencionó.

Lara¹⁷¹ aporta que la mediación puede considerarse una intervención pacífica, en virtud que compromete a todos los actores del proceso de participación propia, donde cada uno es protagonista de su problema, donde se cimienta para que las personas experimenten el vivir de libre de violencia, al igual en armonía pero disonante ante la

¹⁶⁹ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Métodos alternativos...*, cit., p. 114

¹⁷⁰ Oscar Pérez Baxin, *Mecanismos alternativos de solución...*, cit., p. 257.

¹⁷¹ Lara Romero, Lily, *op. cit.*, p. 42.

injusticia, siendo libre pero comprometido en la defensa de los derechos humanos con una apertura al cambio y a la visión de ser congruente de no aceptar ningún tipo de agresión como una vía para solución alguna controversia.

Manifestando la autora que la mediación no cambiará el mundo pero nada se pierde con intentar ayudar a la comunidad escolar para ayudarles a cambiar la manera de interactuar, ocasionando cambios positivos que permitan la apertura para poder lograr acuerdos con una vida democrática basada en el respeto. Siendo el mecanismo de la mediación escolar la vía para ese camino que se base en el mejoramiento de las relaciones humanas, porque tendría efectividad en la problemática que se suscite en las escuelas del municipio de Centro, Tabasco.

En virtud que el derecho humano a la educación considera que todas las escuelas deben tener una visión de ayuda a los estudiantes, olvidándose de la rigidez de años atrás, por este motivo las generaciones no son las mimas, es por ello que se “deben reconocer las diferentes necesidades de sus alumnos y responder a ellas, adaptarse a los diferentes estilos y ritmos de aprendizaje de los niños y garantizar una enseñanza de calidad mediante un programa de estudios apropiado, una buena organización escolar, una utilización adecuada de los recursos y una relación con sus comunidades”.¹⁷²

Pérez¹⁷³ dice que el ser humano es complejo por naturaleza y las manifestaciones de violencia siempre han existido en la historia de la humanidad, pero que los pactos solidarios han propiciado mantener el orden, por lo anterior se menciona que aquellos acuerdos que se den de manera consensuada, voluntaria, razonada puede colaborar para que las personas que se vean inversas en un conflicto puedan acceder a esa solidaridad con el mecanismo de la mediación escolar.

La mediación escolar enseña a participar para la gestión de conflictos, al igual para asumir compromisos, también para expresar sentimientos y emociones. Contribuye a que los alumnos convivan en un ambiente de valores e inclusión, siendo la mediación en el

¹⁷² Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (1994), *Declaración de Salamanca y marco de acción para las necesidades educativas especiales*, Salamanca: UNESCO, pp. 11-12, http://www.unesco.org/education/pdf/SALAMA_S.PDF

¹⁷³ Pérez Baxin, Oscar, *Mediación, conflictos...*, cit., p. 16.

ámbito educativo parte integral de una cultura que libere de prejuicios, rechazo, discriminación en todo centro escolar. El mecanismo es un recurso educativo al servicio de la mejora continua de la convivencia escolar y, a largo o mediano plazo, que contribuya en la formación de ciudadanos participativos, responsables y dialogantes capaces de afrontar pacífica y autónomamente sus conflictos.

Se debe tener presente que la escuela es un escenario social en donde los alumnos inician y consolidan sus relaciones interpersonales. En toda comunidad educativa en su formación, se requiere de un cambio de mentalidad en relación con el sistema disciplinario, al igual la responsabilidad de la administración de apoyar y acompañar a los alumnos en el proceso de aprendizaje, y no se refiere tan solo al aprovechamiento académico, sino a la mejora constante de los seres humanos que serán el día de mañana los adolescentes.

Es importante la difusión de los mecanismos como la mediación escolar, según Pérez¹⁷⁴ la comunicación debe llevar a una sociedad a considerar la cultura de paz como una forma de vida, despartándose de los conflictos en ascendencia, es decir, que no se puede pensar que llegará el momento en el que todos los conflictos se acaben, pero sí que el abordaje a los mismos sea puntual y efectivo, sin que se eleven los índices de violencia.

En las escuelas se deben dar oportunidades, que exista flexibilidad como refiere Saavedra¹⁷⁵ al decir de la paradoja de las escuelas donde se ofrecen en la actualidad pocos espacios siendo procesos rígidos y el carácter específicamente institucional de esos procesos psicosociales, aumentan esta necesidad de cambiar de visión. En virtud que el precepto 3 constitucional refiere que “los planteles educativos constituyen un espacio fundamental para el proceso de enseñanza aprendizaje. El Estado garantizará que los materiales didácticos, la infraestructura educativa, su mantenimiento y las condiciones del entorno, sean idóneos y contribuyan a los fines de la educación.”¹⁷⁶

¹⁷⁴ Pérez Baxin, Oscar, *Mediación, conflictos...*, cit., p. 16.

¹⁷⁵ Saavedra, Eugenio *et al.*, *op.cit.*, p. 194

¹⁷⁶ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 3

Abundando al texto anterior donde el Estado debe garantizar las condiciones ópticas que contribuyan al buen desarrollo del aprendizaje, parte de ello consiste que en las escuelas no se tenga un ambiente de violencia y Lara¹⁷⁷ menciona que la mediación escolar debe partir del acoso que se vive en las aulas se ha visualizado como una posible solución para la gestión de los conflictos, dándole el sentido transformativo a nivel personal y ambiental.

Esto sin olvidar que cuando se tiene una buena gestión de los conflictos dentro de la institución escolar las personas que intervienen se vuelven agentes de la comunidad educativa siendo espontáneas sus estrategias para tener escenarios educativos con una fuente de bienestar, es decir, lo que ya se ha mencionado al referir que la mejora no tan solo es aprender en qué consiste el mecanismo, sino que se vuelve un estilo de vida y de manera espontánea la asocian ya sea dentro o fuera del aula.

Es por ello, que si el aula se trata de un espacio para el proceso de enseñanza aprendizaje y el Estado debe garantizar las condiciones del entorno que contribuyan a la educación, es necesario tener un mecanismo que ayude a los intervinientes para tener una mejor comunicación, para que se tenga aprovechamiento a la enseñanza.

La implementación del mecanismo no da lugar a que todo conflicto escolar se resolverá mediante este de manera mágica, es decir, que podrán haber controversias en las que se requiera de una sanción o que se responsabilicen y administrativamente se reprenda. Pero el mecanismo si auxiliara en todos aquellos casos que no se trate de un delito y que los intervinientes tengan la disposición y confianza en el mecanismo.

Pérez¹⁷⁸ afirma que la manifestación de conductas conflictivas y violentas en los jóvenes o en la presente investigación que se trata de los adolescentes, deben tener la oportunidad de conocer a la mediación, para que busquen la intervención a sus conflictos y la convivencia brinde una mejor calidad de vida en todos los sentidos.

Y con el mecanismo se aborden conflictos estudiantiles para erradicar el ambiente de violencia, hostilidad entre los alumnos y docentes en las aulas, con la mediación

¹⁷⁷ Lara Romero, Lily, *op. cit.*, p. 42.

¹⁷⁸ Pérez Baxin, Oscar, *Mediación, conflictos...*, *cit.*, p. 16.

escolar como una herramienta de educación para mejorar las relaciones intrapersonales. Resolver las controversias a través del diálogo, se pueda implementar esta forma para resolver, lejos de los caminos de la violencia, en un cambio de mentalidad y de cultura donde prepondera la paz, con la finalidad de la recomposición del tejido social.

Se trata de una transformación no sólo de las personas que intervienen en los procesos, sino de los mediadores escolares también quienes de manera responsable deben tener experticia, credibilidad y confianza, crear ambientes de confianza, en la mediación escolar lo primero que se va a generar es el espacio donde exista la colaboración para el abordaje de las controversias en un ambiente de confianza y cordialidad para que los intervinientes lleguen a soluciones satisfactorias.

El Estado y las instituciones educativas deben ser partícipes de las propuestas de la reconstrucción del tejido social siendo las alternativas de integración en la comunidad escolar de manera democrática y ordenada para conseguir cambios que contribuyan en la construcción de paz y el fortalecimiento de una cultura donde se erradique la violencia.

Por tanto, el mecanismo de la mediación escolar brinda flexibilidad y voluntariedad, para abordar conflictos estudiantiles, fomentando un ambiente libre de violencia en las aulas, como una herramienta de educación para la armonía, que ayuda a fortalecer los lazos de confianza entre los docentes y los alumnos, mejorando la comunicación, en un trato que no es diferenciado sino de manera horizontal, donde no existan jerarquías, respetando la dignidad de cada persona.

La relación con los profesores raspa en infinitos instantes. Los compañeros y compañeras, tanto en recreo como en clases, dejan múltiples huellas que afligen. Se requiere ayudar a los estudiantes a realizar la tarea que los convoca de manera más permanente: la de convertirse en sujetos, de construirse, de fabricarse. Y de hacerlo de manera de que éste esfuerzo afecte emocionalmente de manera de potenciar su posibilidad de seguir subjetivándose, de potenciar su bienestar subjetivo.¹⁷⁹

Al respecto Gorjón¹⁸⁰ tomando como referencia a Curuchelar afirman que la mediación es resiliente porque genera procesos de comunicación que favorecen a las

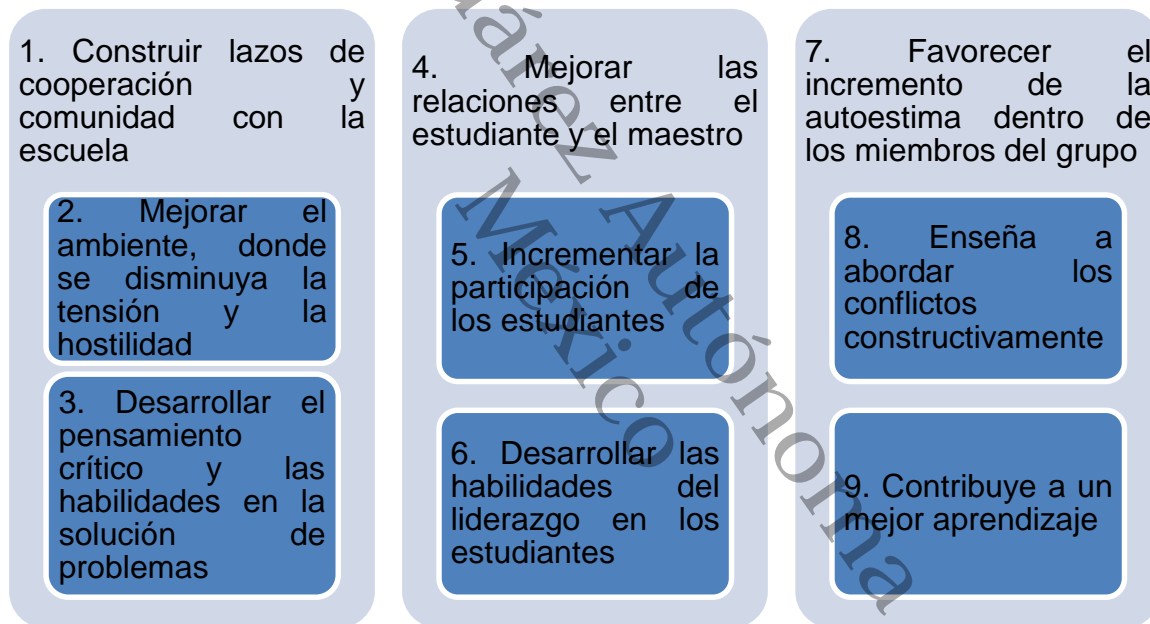
¹⁷⁹ Saavedra, Eugenio *et. al.*, *op. cit.*, p. 194

¹⁸⁰ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Mediación, su valor...*, *cit.*, pp. 51-52.

personas que intervienen en el proceso, siendo la habilidad social de resolver sus problemas siempre y cuando se manejen en un ambiente positivo y activo, con una visión donde se impulse la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad, sin sumergirse en episodios complejos y además construir, transformar y reinventarse para bien de la relación que puede existir entre ellos. Por este motivo la mediación escolar procura humanizar, creando una visión resiliente, con actuar positivo.

Con la implementación del mecanismo de la mediación escolar se tendrá como objetivos y resultados diversos, para enfatizar en cuales se propiciarán, de manera gráfica se plasmará:

Figura 15



Fuente: Elaboración propia

La mediación escolar puede ser un camino para abordar problemas entre iguales, en donde exista la confianza y se quite el temor a un sistema inquisitivo donde hay represión, castigos, sanciones. “Integrar la mediación escolar en un centro educativo requiere mucha coordinación entre directivos, maestros, padres de familia y alumnos, así

como entre aquellos que tienen una relación externa con las escuelas, como trabajadores sociales y psicólogos [...].”¹⁸¹

En palabras de lungman¹⁸² donde expresa que la mediación escolar es un cambio de paradigmas en la resolución de controversias y que se requiere de comenzar por los niños que son el futuro de toda sociedad, ya atendiendo este sector social se generarían cimientos con una base firme para avanzar en la pacificación y el entendimiento en la población.

Cuando se usa el mecanismo desde el ámbito escolar se colabora para el crecimiento personal y el desarrollo no solo en los alumnos sino en los adultos que intervienen también, porque se trata de un procedimiento que se basa en una colaboración y actitud positiva que ayude a la construcción de escenarios donde en ocasiones se ha perdido la armonía y la buena comunicación.

Los problemas que se dan en la actualidad en las escuelas, los cuales pueden ser diversos como el maltrato entre alumnos o incluso hacia el profesor, no se trata de un contexto tan sólo cultural o del social, sin importar que se encuentre en un área urbana o rural, los problemas pueden ser factoriales.

En palabras de Pérez¹⁸³ quien manifiesta que con mayor intensidad los problemas en el aula repercuten no solamente en el desarrollo armónico en lo académico de los jóvenes, sino en su formación como personas que se desarrollan en una comunidad al no contar con ambientes socialmente sanos, y finalmente repercute en su comportamiento ante la colectividad. Resulta importante resaltar que si el desarrollo sano con habilidades para resolver los conflictos son las adecuadas, se verá reflejado en la sociedad ante sucesos que se propicien en su cotidianidad.

La mediación escolar se torna un estilo de vida, siendo un constante ejercicio donde se respeta la opinión de las personas que están inmersas en el conflicto, siendo

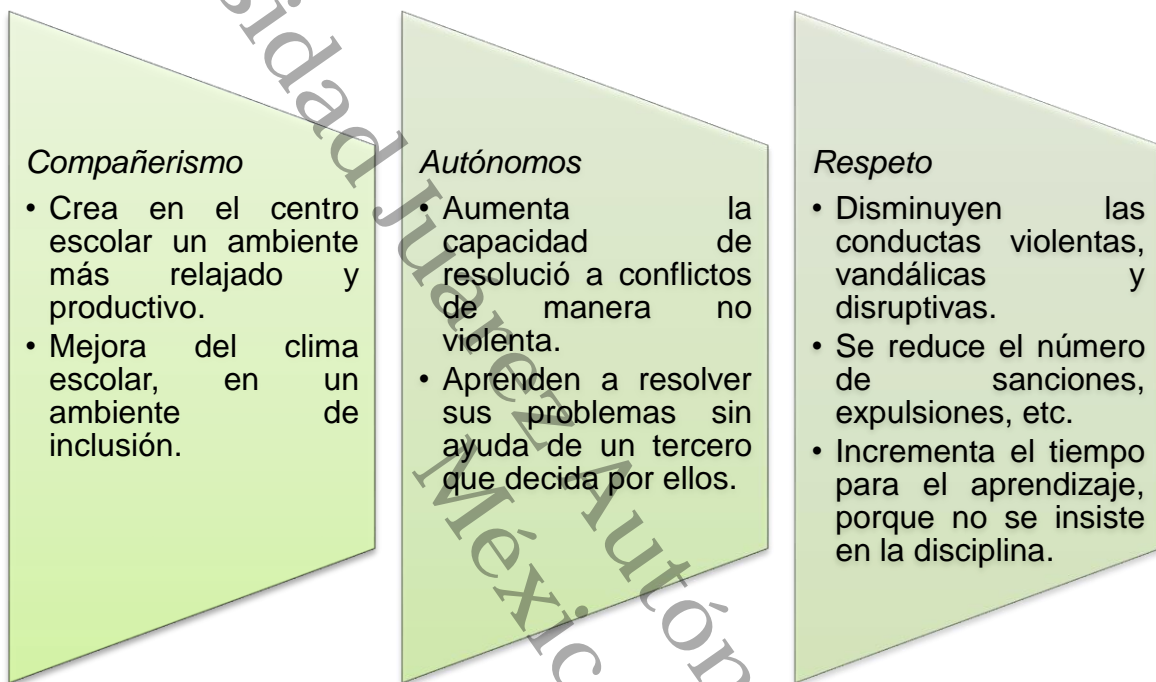
¹⁸¹ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Mediación, su valor...*, cit., p. 111

¹⁸² lungman, Silvia, *La Mediación Escolar*, Buenos Aires, Lugar Editorial, 1996, p. 15, http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_lungman_Unidad_3.pdf

¹⁸³ Pérez Baxin, Oscar, *Mediación, conflictos y educación...cit.*, pp. 16 y 17

protagonistas en la resolución de sus controversias. Generando un clima de colaboración y confianza, que indirectamente ayuda en el aprovechamiento en el aula porque mejora la relación entre los participantes, marcando la pauta para la pacificación social, siendo diversos los beneficios que trae consigo el mecanismo, como puede ser:

Figura 16



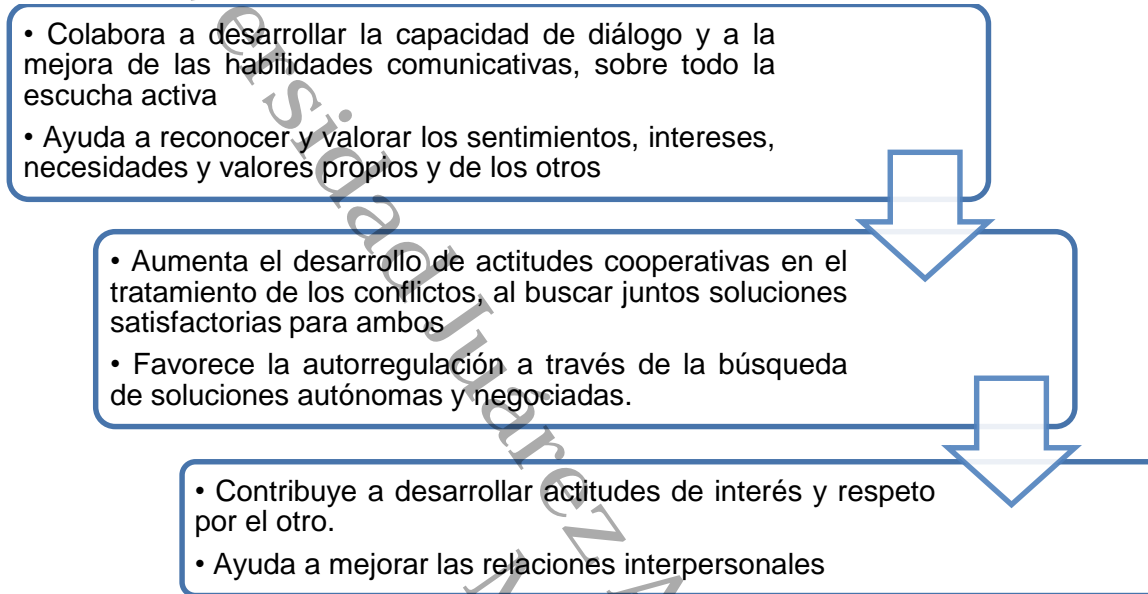
Fuente: Elaboración propia

El mecanismo es la vía para mejorar las relaciones interpersonales, al igual las intrapersonales, porque brinda herramientas para la solución a las disputas que se presentan en la cotidianidad, con una mentalidad positiva ante el conflicto, procurando encontrar acuerdos donde todos puedan ganar, o tener una sana convivencia donde se pueda impartir la educación sin un ambiente hostil donde existan faltas de respeto.

Toda persona tiene derecho a los mecanismos alternativos de solución de controversias, al tener educación porque es un derecho humano de índole social el cual es reconocido por el Estado. En la compaginación de la justicia alternativa y el derecho social, nace la mediación escolar, resultando una herramienta para erradicar la problemática existente entre los docentes y los alumnos, como un derecho y una vía para el acceso a la justicia.

En importancia también puede colaborar en el ámbito social, no tan solo en el plano educativo, es decir, por la formación también se cambia la visión al respecto:

Figura 17



Fuente: Elaboración propia

Se trata de una herramienta que reforzará el comportamiento para contar con la preparación en lo esencial y se le facilite el abordaje a los conflictos, como señalan Ortuño e Iglesias¹⁸⁴ del aprendizaje y su desarrollo posterior a través de la capacidad de seguir aprendiendo en el futuro de manera eficaz y autónoma. Esto en sintonía con la manera en que se abordan las resoluciones, siendo referente el marco europeo donde el alumno podrá apoyarse en las experiencias vitales que suponen sus conflictos cotidianos, mismo que trae como beneficio desarrollar distintos tipos de pensamiento como el estratégico, el consecuencial o el creativo, que forman parte de la eficacia personal, que no tan solo traerá beneficios en el aula, sino en su vida cotidiana.

Cuando conozcan y confíen en el mecanismo de la mediación escolar se volverán promotores de la herramienta, siendo agentes de paz, generando cultura, capacitación y dando a conocer el mecanismo, después de ser parte de algún proceso del mecanismo,

¹⁸⁴ Ortuño Muñoz, Emilia de los Ángeles e Iglesias Ortuño, Emilia, *op. cit.*, pp. 46-47.

es decir, la implementación ayudará a resolver los conflictos con la garantía que no querrán resolver sus controversias de otra manera, siendo actitudes repetitivas, en el sentido que serán portavoces y procuraran duplicar la implementación del mecanismo con otras personas.

Cambiando una manera de hacer de la sociedad, fuera de los procesos judiciales cuando no sea necesario o erradicando la violencia en el aula, porque las generaciones de hace diez años no son las mismas de las actuales, siempre se está en constante adaptación entre las generaciones actuales y pasadas, con la ayuda del mecanismo de la mediación escolar como herramienta se dará un ambiente donde prepondere la comunicación sin necesidad de agresiones, con apoyo de los valores que no son visibles que brinda el proceso, como el amor, la felicidad, el buen entendimiento entre las personas, procurando el bienestar social.

En concordancia con Vallejo y Guillén¹⁸⁵ al decir que la mediación escolar no es la solución a todos los problemas, sino un instrumento más de la estrategia que tiene como objetivo principal el generar un clima de tranquilidad y armonía en los centros educativos, apoyando a resolver los conflictos de manera positiva.

El mecanismo de la mediación escolar brinda flexibilidad y voluntariedad, para abordar conflictos estudiantiles, para que se erradique el ambiente de violencia en las aulas, como una herramienta de educación para mejorar los lazos de confianza y la comunicación, que ayuda a fortalecer la buena relación entre las personas, propiciando beneficios en las relaciones intrapersonales, en un trato que no es diferenciado, sino de manera horizontal respetando la dignidad de cada persona.

Si bien es cierto que el docente representa una autoridad en el aula, esto no lo limita a tener una buena comunicación con los estudiantes y que los conflictos que se susciten se desaparten de la cultura del castigo, existiendo diversos desafíos que trae consigo el mecanismo, como puede ser:

¹⁸⁵ Vallejo, Raúl y Guillén, Carlos, *op. cit.*, p. 198

Figura 18



Fuente: Elaboración propia

La aplicabilidad de la mediación escolar como método de solución de conflictos, buscará la integración para demostrar la efectividad de la mediación, en el derecho humano a la educación, que se trata de un derecho social que debe garantizar el Estado para que sea de excelencia, pero sobretodo para el aprovechamiento de los adolescentes del nivel secundaria.

Siendo la herramienta de la mediación escolar de acceso para toda población en razón que el lenguaje debe ser coloquial y entendible. El reto es instrumentar, informar a la población que la mediación es un mecanismo de ayuda y apoyo a las necesidades de resolución de problemáticas en la población para poder tener tranquilidad. La mediación escolar es una vía para el bienestar, al igual una vía para estar en el camino de la paz.

Con el mecanismo para abordar conflictos estudiantiles erradicando el ambiente de violencia entre los alumnos y docentes en las aulas, con ayuda de la mediación como una herramienta de educación para mejorar las relaciones intrapersonales. Siendo un mecanismo que brinda flexibilidad y voluntariedad, como una herramienta de educación para la armonía, que ayuda a fortalecer los lazos de confianza entre los docentes y los

alumnos, mejorando la comunicación, siendo en un futuro próximo la implementación del mecanismo para mejorar las relaciones humanas y construir cultura donde se erradique la violencia preponderando la paz.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México

CONCLUSIÓN

La investigación realizada tuvo como propósito demostrar la confiabilidad de la mediación escolar como herramienta para mejorar los lazos de confianza y comunicación en la relación docente-alumno, por lo tanto, no existe hoy en día un mecanismo eficaz para que se tenga una comunicación adecuada.

En este contexto se tomó como referencia el derecho a la educación que consiste en un derecho social, que tiene como propósito abolir la ignorancia y en la reforma del año en curso refieren que sea de excelente. Sin embargo los sujetos que se relacionan en el ámbito escolar tienen diversas situaciones que en ocasiones no saben cómo solucionar las mismas.

Hoy día si bien existe el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su párrafo quinto que contempla a la Justicia Alternativa, marcando la pauta para que pueda ser utilizado en las escuelas no se tiene un mecanismo efectivo que sirva para mejorar la comunicación, es por ello que la mediación escolar es la vía para dirimir los conflictos entre los docentes y alumnos.

Considerando que la mediación tiene como características no tener rigidez, en razón que se trata de un mecanismo que es flexible, dando la apertura a los intervinientes de tener el poder de elección, que las soluciones que se planteadas sean satisfactorias para todos los involucrados. Las herramientas y técnicas aprendidas con el mecanismo procurara mejorar los lazos de confianza y comunicación entre el docente y el alumno, mismos beneficios que les aportara el método por ser efectivo para el abordaje de los conflictos.

Por consiguiente, a través de la neutralidad de un tercero imparcial que busca el acercamiento de los intervinientes en el conflicto para que retomen la confianza entre ellos, y de no lograrse ello que confíen en el proceso para que puedan colaborar y lleguen a un acuerdo que los favorezca. Los beneficios que trae la mediación escolar en su aplicación en el establecimiento y mejora de las relaciones que la escuela establece con otros agentes educativos ya sea con la institución, con los docentes o alumnos.

La mediación escolar nos permite lograr estos aspectos de compañerismo, de tener confianza entre los intervinientes, así como los lazos de comunicación sean fortalecidos. Lo anterior servirá de apoyo en la manera que se desarrollen en la sociedad, no tan sólo es benéfico para el adulto, sino también para el adolescente para cambiar su visión ante el conflicto y ante las vivencias en las que se enfrente ante la sociedad le será útil la herramienta para el abordaje a toda clase de situaciones.

De la presente investigación se llegó a los objetivos planteados al conocer sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, siendo analizados el derecho humano a la educación y la determinación de los sujetos que intervienen en el ámbito escolar, para posteriormente proponer al mecanismo como una herramienta útil para el abordaje de controversias que se susciten en el aula. Los cuales tuvieron sentido con el trabajo de campo que se desarrolló con la evidencia encontrada empíricamente, ante la inminente necesidad que en el aula requieren de un mecanismo como la mediación escolar para el abordaje de sus controversias, por las razones que se han detallado repetitivamente en el presente documento.

El mecanismo permite llegar a tener ambientes pacíficos que por haber una interrelación, donde los docentes seguirán siendo maestros de alumnos, y los estudiantes requieren de adquirir conocimientos para prepararse de manera profesional e incluso para la vida. Siendo una herramienta que no tan sólo sirve para el ámbito escolar, sino que aporta socialmente formando personas que saben abordar las situaciones complejas, desapartándose de recurrir a la violencia para dirimir los conflictos.

Siendo la premisa mayor que el derecho humano a la educación es un derecho social, que resulta público y es por ello que no se debe carecer de una herramienta útil para abordar la conflictividad que surge en esta relación. Siendo el objetivo analizar el mecanismo para demostrar la confiabilidad y beneficios que se tendrían con la implementación de la mediación escolar en el municipio de Centro, Tabasco.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- AZCONA Priego, Olivia. *Tabasco la entidad donde vivo*, 2da. ed., Secretaría de Educación Pública, México, 2012.
- CARBONELL, Miguel y Eduardo Ferrer Mac-Gregor. *Los Derechos Sociales y su Justiabilidad Directa*. México, Flores Editor y Distribuidor, S.A. de C.V. 2014.
- COSTELLO, Bob, Watchel, Joshua, Watchel, Ted. *Manual de prácticas restaurativas para docentes, personal responsable de la Disciplina y administradores de las instituciones educativas*, 2a. ed., trad. De Lorena Mar, Perú, Cecosamiprensa e impresión digital S.A., 2011.
- COSER, Lewis A. *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires, Amorrortu Editores, 1970.
- CORNELIO Landero, Eglá. *Mediación. Mecanismo para la Solución de Conflictos Laborales en México. Horizontalidad de la Justicia*. México, Porrúa, 2017.
- DURÁN Ayago, Antonia. *La protección internacional del menor desamparado: régimen jurídico*, España, Colex, 2004.
- FORÉS, Anna y Grané, Jordi, *La resiliencia Crecer desde la adversidad*, Barcelona, Plataforma Editorial, 2008.
- GALTUNG, Johan. *Investigaciones teóricas: sociedad y cultura contemporánea*, Alicante, Tecnos, 1995.
- GOLEMAN, Daniel. *Inteligencia Emocional*, Kairós, 1996, Barcelona, p. 187.
- GORJÓN Gómez, Francisco Javier. *Mediación, su valor intangible y efectos operativos*, Ciudad de México, Tirant lo blanch, 2017.
- , *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa, para mediadores, facilitadores e instructores*, Ciudad de México, Tirant lo blanch, 2018.
- ISLAS Colín, Alfredo. *Derecho a la dignidad*, Perfiles de las Ciencias Sociales, UJAT, México, Año I, Vol. 1, No. 1, Jul-Dic. 2013, pp. 125-228.
<http://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/272/202>.

- Colín, Alfredo y Cornelio Landero, Eglá. *Mediación y Derechos Humanos*, México, Porrúa, 2014.
- ISLAS Colín, Alfredo y Díaz Alvarado, Alejandra, *El derecho al acceso a la justicia en el sistema interamericano de protección de derechos humanos: construcción doctrinal y jurisprudencial*, Prospectiva Jurídica, UAEM, México, año 7, número 14, julio–diciembre 2016, pp. 47-60.
<https://prospectivajuridica.uaemex.mx/article/view/9117/7663>.
- IUNGMAN, Silvia. *La Mediación Escolar*, Buenos Aires, Lugar Editorial, 1996.
http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_lungman_Unidad_3.pdf
- MENDOZA González, Brenda. *Asambleas escolares*, México, PAX, 2014.
- PUIG, Mario Alonso. *¡Tomate un respiro! mindfulness, el arte de mantener la calma en medio de la tempestad*, España, Espasa, 2017.
- LAMOYI Bocanegra, Clara Luz y Pintos Blancas, María Teresa. *La educación superior en Tabasco como factor de desarrollo económico y social*. Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C, Coeditores, México, 2008, página 910,
<http://ru.iiec.unam.mx/3957/1/227-Lamoyi-Pintos.pdf>
- LINK, Delfina. *El valor de la mediación*, Buenos Aires, AD-HOC, 1997.
- MAXWELL, John. *Desarrolle el líder que está en usted*, Nashville, Editorial Caribe, 1996.
- PINEDA Pérez, Susana y Aliño Santiago, Miriam. *Manual de Prácticas Clínicas para la atención integral a la Salud en la Adolescencia*, cap. El concepto de adolescencia, Minsap, México, 1999, http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevem/capitulo_i_el_concepto_de_adolescencia.pdf
- REDORTA, Josep. *El poder y sus conflictos*, Madrid, Paidós, 2005.
- . *Cómo analizar los conflictos*, España, Paidós, 2007.
- SAAVEDRA, Eugenio, Salas, Gonzalo, Cornejo, Claudia, Morales, Patricia. *Resiliencia y calidad de vida la psicología educacional en diálogo con otras disciplinas*, Chile, Universidad católica del Maule, 2015.
- SALCEDO, Adriana y Jennings, Yves-Renée. *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano manual de*

entrenamiento para facilitadores, Ministerio de Educación República Dominicana, República Dominicana, 2016, https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf

TORRES, Carlos. *Democracia, Educación y Multiculturalismos*. México, Siglo XXI Editores, 2001.

VINYAMATA, E. *Aprender mediación*. Barcelona, Paidós, 2003.

Revistas

ALFARO Vargas, Roy y Cruz Rodríguez, Omar. *Teoría del conflicto social y posmodernidad*, Revista de Ciencias sociales (Cr.), vol.- II-III, núm. 128-129, 2010, pp. 63-70.

CALDERÓN Concha, Percy. *Theory of conflicts by Johan Galtung*, Revista Paz y conflictos, 2008.

CORNELIO Landero, Eglá, Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano, Barataria Revista, España, No. 17, junio de 2014. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?i=322132552006>.

CRUZ Torres, Margarita. *La educación como derecho social en el estado constitucional*, Universidad Autónoma de Querétaro, México, <http://iusfilosofiamundolatino.ua.es/download/EL%20DERECHO%20%20A%20LA%20EDUCACION%20COMO%20DERECHO%20SOCIAL%20EN%20EL%20ESTADO%20CONSTITUCIONAL..pdf>

GARCÍA, Martínez Alfonso y Benito Martínez, Juan. Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores, Revista española de educación comparada, ISSN 1137-8654, N° 8, 2002, universidad de Murcia, pp. 175-204, https://www.researchgate.net/publication/28241506_Los_conflictos_escolares_causas_y_efectos_sobre_los_menores.

GARNIQUE, Felicita y Gutiérrez, Silvia. *Educación básica e inclusión: un estudio de representaciones sociales Magis*, Revista Internacional de Investigación en Educación, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia, vol. 4, núm. 9, enero-junio 2012, pp. 577-593, <http://www.redalyc.org/pdf/2810/281022848004.pdf>

- KRAUSE, Martin. *La teoría de los juegos y el origen de las instituciones*, Revista de instituciones, ideas y mercados, Argentina, 2008, pp. 137-174.
http://www.eseade.edu.ar/files/riim/RIIM_49/49_5_krause.pdf
- LARA Romero, Lily. *Mediación escolar en el Modelo Educativo para la educación obligatoria en México*, International Journal of Humanities and Social Science Invention, pp. 37-42. [http://www.ijhssi.org/papers/v6\(7\)/Version-2/H0607023742.pdf](http://www.ijhssi.org/papers/v6(7)/Version-2/H0607023742.pdf)
- LORENZO Cadarso, Pedro Luis. *Principales teorías sobre el conflicto social*. Revista de historia, 2001, pp. 237-253.
- MACÍAS, María Amarís. Las múltiples inteligencias, Psicología desde el Caribe, núm. 10, agosto-diciembre, Universidad del Norte Barranquilla, Colombia, 2002.
- ORTUÑO Muñoz, Emilia de los Ángeles y Iglesias Ortuño, Emilia. *La mediación escolar formación para profesores*, Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Región de Murcia, España, 2015, <https://conocimientoabierto.carm.es/jspui/bitstream/20.500.11914/2368/1/10126-Texto%20Completo%201%20La%20mediaci%C3%B3n%20escolar.%20Formaci%C3%B3n%20para%20profesores.pdf>
- PÉREZ Baxin, Oscar. *Implementación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en el poder judicial del estado de Tabasco*, Perfiles de las Ciencias Sociales, México, No. 4, Enero–Junio 2015, <https://pdfs.semanticscholar.org/ba2f/da8d573e7f4fdd390688cf5ae2620f6c4145.pdf>
- . Mecanismos alternativos de solución de controversias en ambientes familiares: capítulo Tabasco, Revista da Faculdade de Direito da FMP, 2018, pp. 229-258, <file:///C:/Users/HP/Downloads/87-Texto%20do%20artigo-725-1-10-20190123.pdf>
- . *Mediación, conflictos y educación*, Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa, México, 2018, <file:///C:/Users/HP/Downloads/771-3381-1-PB.pdf>
- RAMÍREZ Rojas, José Luis. *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*, <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

SILVA Hernández, Francisca y Martínez Prats, German. *La justicia alternativa como derecho humano*, Jurídicas Cuc, 15(1), <http://dx.doi.org/10.17981/juridcuc.15.1.2019.10>

Declaraciones

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (1994), *Declaración de Salamanca y marco de acción para las necesidades educativas especiales*, Salamanca: UNESCO, http://www.unesco.org/education/pdf/SALAMA_S.PDF

Manuales

BASURTO Rangel, Patricia, Gallarza Quiroz, Karina, Hernández Hernández, María Isabel, Martínez Córdoba, Edgar, Rivera Millán, César Vladimir, Solís Torres, Lorena, Villalobos Solórzano, Maribel, Montiel Tiscareño, Fernando. *Manual de Mediación Escolar*, Coord. Karina Gallarza Quiroz, Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, México, 2018. <http://convive.edomex.gob.mx/sites/convive.edomex.gob.mx/files/files/Manual%20de%20Mediaci%C3%B3n.pdf>

CORNELIO Cruz, Miguel. *Manual de asambleas escolares*, Paola Sesia (coord.), Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, México, 2013, https://programainfancia.uam.mx/pdf/s_doc/manual_asambleas.pdf

Leyes

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco.

Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Hidalgo.

Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León.