



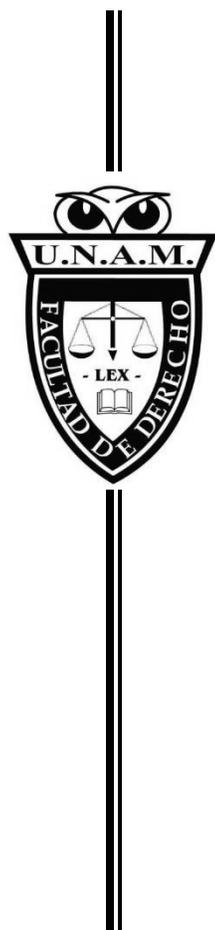
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

FACULTAD DE DERECHO

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

**La adaptabilidad de la Mediación
Escolar en la Educación Media
Superior para erradicar la violencia
entre los adolescentes**

p r e s e n t a:



TINOCO MENDOZA ANA MARÍA

DRA. NATIVIDAD MARTÍNEZ AGUILAR

**CIUDAD DE MÉXICO
ABRIL 2020**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS.

Durante mi permanencia de año y medio en la especialización de Mediación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos han sido demasiadas las personas especiales que hicieron posible la culminación de esta especialidad.

Estas personas que siempre fueron guiándome y acompañándome son a las cuales de forma general debo un enorme ¡Mil gracias por siempre!

De forma especial deseo agradecer a mi familia, mis compañeros de clase, mi comunidad de trabajo y a mis alumnos por su paciencia, enseñanza y por todas las aventuras y confianza que he compartido con ellos y a los que en especial dedico esta tesis.

No podría dejar sin agradecer a todos mis maestros y maestras por su apoyo sincero, incondicional y el orgullo que representa para mi ser su alumna motivo por el cual les nombro con todo respeto en estos agradecimientos y de la manera en que fui su estudiante de posgrado.

Maestra Paola Jackeline Ontiveros Vázquez.

Maestra Sylvia Samano Beristain.

Maestra Mariza Martínez Maravilla.

Dr. Roberto Ávila Ornelas.

Dra. Natividad Martínez Aguilar.

Esp. Hugo Contreras La Madrid.

Dr. Joel Francisco Jiménez García.

Dra. María Elena Lugo Garfias.

Maestra Diana G. García Zamudio.

Maestro Antonio Fernández Fernández.

¡GRACIAS, ¡!!!PROFESORES!!!! Porque ustedes son los únicos profesionistas que formas otros profesionistas al compartir sus enseñanzas y conocimiento con sus educandos.

INTRODUCCIÓN.

Para la elaboración de esta tesis se partió del siguiente planteamiento:

- La resolución de conflictos de manera pacífica en el nivel medio superior a través de la mediación escolar, toda vez que recientemente los acontecimientos en nuestro país muestran a nuestros jóvenes involucrados en situaciones violentas, expresiones agresivas, homofóbicas y de discriminación entre otras, dentro y fuera de las aulas de clase, en casa y en su entorno en general.

Existen programas desarrollados por la Secretaria de Educación Pública, y en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo cuyos “objetivos son:

1. Promover el aprendizaje de las habilidades socioemocionales de los jóvenes de la educación media superior para que, en el presente y en el futuro, puedan elevar su bienestar personal y enfrentar exitosamente sus retos académicos y personales.
2. Fortalecer las capacidades de la escuela para la mejora de los climas escolares a través del desarrollo de las habilidades socioemocionales en toda la comunidad educativa”.

Aunado a este programa, se han implementado estrategias y habilidades para la convivencia escolar, el respeto, la tolerancia a los demás y la convivencia pacífica, situación que solo ha tenido una respuesta limitada en determinadas condiciones, no así para resolver antagonismos, hostilidades y contrariedades por medios alternos pacíficos no jurisdiccionales.

La mediación en nuestro país es una herramienta relativamente nueva como una opción para resolver conflictos sin requerir autoridades judiciales y como respuesta a la excesiva litigiosidad y relatividad de acceso para todos.

En el año 2003, el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México y el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México crean el Centro de Justicia Alternativa de la Ciudad de México.

Es mediante un profesional denominado “mediador” quien facilita la comunicación entre las personas interesadas en la resolución de conflictos de forma neutral, imparcial y confidencial.

A su vez, favorece un cambio en las relaciones interpersonales de quienes solicitan el servicio extrajudicial.

Esto de acuerdo con las normatividades de otros países y de otros estados de la República Mexicana en que la mediación sirve para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar, social, y en especial en el del acoso escolar.

Por lo tanto, la hipótesis de este trabajo es corroborar la eficacia de la mediación como técnica de resolución de conflictos en el ámbito escolar la cual evitará que los problemas escalen y se logre así una mejor convivencia colegial.

Para cumplir con nuestro propósito, se tendrá que realizar a través de los siguientes mecanismos:

- Dialogo,
- el respeto,
- la comunicación,
- la voluntad
- y la responsabilidad de conductas propias de los estudiantes dentro los centros educativos, encaminado a que esta resolución a su vez este enlazada a la enseñanza de una vida en paz, y democrática, como se buscara comprobar a lo largo de esta investigación.

Basados en los instrumentos implementados en México, en nuestro país se han impulsado leyes y programas de manera independiente por diferentes estados de

la República Mexicana como lo son Sonora y Nuevo León, en busca de la disminución de la violencia escolar.

Sonora cuenta con una licenciatura impartida por la Universidad de Sonora en gestión de conflictos y mediación escolar en colaboración con la Secretaria de Educación y Cultura [https://www.aitillo.com/universidades/mexico/de/sonora/Instituto de Mediacion de Mexico.asp](https://www.aitillo.com/universidades/mexico/de/sonora/Instituto_de_Mediacion_de_Mexico.asp) , y con la Ley de Seguridad Escolar para el Estado de Sonora divulgada en el año 2009, artículo 2º:

- V.- Promover los Mecanismos Alternativos de solución de controversias como alternativa a los conflictos entre la comunidad escolar; y...”

Por su parte Nuevo León cuenta con la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, artículo 16:

- “Toda persona en el Estado tiene derecho a resolver sus diferencias mediante métodos alternos para la solución de controversias, en la forma y términos establecidos por las leyes”.

Así mismo encontramos el Manual de Mediación Escolar de la Secretaria de Educación y Gobierno del Estado de México destacando que es mediante los medios alternos de transformación de conflictos que se dará interés a los problemas provenientes de la convivencia escolar.

La mediación sirve para la prevención de conflictos y su solución de manera pacífica de los mismos entre los jóvenes la cual se refleja primero en su entorno educativo y posteriormente en su entorno social.

El respaldo de lo anterior es con la existencia de un manual de mediación escolar, así como también legislación al respecto.

Estructura de la tesis:

Primer capítulo: Referencias históricas de la mediación y su evolución a través de la historia del hombre

Segundo capítulo: se analiza al conflicto desde su raíz etimológica, quienes son sus protagonistas, tipos de conflictos y formas de resolución de estos.

Tercer capítulo: definición de mediación y los principios que la caracterizan. Se incluye una breve reseña de la evolución de los medios alternos de solución de controversias en México, así como su implementación jurídica.

Cuarto capítulo: La mediación escolar lugar en donde concurren diversos conflictos entre estudiantes de educación media superior, se mencionan los diferentes tipos de conflictos entre escolares y el procedimiento de mediación escolar.

Índice

CAPITULO I

REFERENCIAS HISTORICAS DE LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

1.1 Antecedentes de la Mediación en el Mundo.	1
1.2 Desarrollo de la Mediación en Europa y los Estados Unidos de Norte América.	6
1.3. En Latinoamérica.	8

CAPITULO II CONFLICTOS

2.1 Definición del conflicto y su significado.	10
--	----

CAPITULO III

LA MEDIACION COMO METODO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.

3.1 Referencias de los métodos de resolución de conflictos.	26
3.2 Definiciones usuales para la Mediación.	29
3.3 Enfoque de la Mediación en la Carta de las Naciones Unidas, así como en España y México.	30
3.4 Aplicación de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en México según los ordenamientos legales.	32
3.5 Creación del Centro de Justicia Alternativa en la Ciudad de México y principios que rigen a la mediación.	39
3.6 Modelos Teóricos de la mediación.	44

CAPITULO IV
MEDIACION ESCOLAR.

4.1 Referencias de la Mediación Escolar.	50
4.2.- La familia.	53
4.3.- La sociedad.	56
4.4.- La escuela.	56
4.5.-. Conflictos dentro de las aulas de en la educación media superior.	58
4.6.-. Mediación escolar	61
4.7.-. La Mediación escolar y algunos de sus objetivos.	66
4.8.-. El mediador escolar.	69
4.9.-. El proceso de la mediación escolar.	72
Conclusión.	76
Referencias bibliográficas.	78

CAPÍTULO I

REFERENCIAS HISTÓRICAS DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1.1 Antecedentes de la Mediación en el Mundo

La mediación es un fenómeno con vida propia, ha evolucionado con la historia de la humanidad, aunque en sus orígenes era de forma muy primitiva. En retrospectiva podemos afirmar, ha existido en todas las comunas, tribus, o aldeas, en donde en cada una de ellas habitaba un sabio o persona de mayor edad, un hombre bueno o buen padre de familia, un líder religioso o personas importantes (con notabilidad moral), ante quien se acudía para manifestar inquietudes dentro de la comunidad y la resolución de conflictos entre los pobladores, basada primordialmente en el diálogo y negociación entre las personas o entidades

“Los vestigios más latentes y antiguos verificables los podemos encontrar en algunos de los pueblos indígenas de los aborígenes de ciertos países, siendo el caso de Australia, Nueva Zelanda, Estados Unidos y Canadá, lugares en donde se venía aplicando modelos de justicia...”¹

En un primer momento, el ser humano en distintos tiempos y culturas siempre ha recurrido a prácticas mediadoras para la resolución de sus conflictos, en las cuales un tercero con autoridad reconocida intervenía entre los contrarios buscando resolver la disputa y recuperar la relación social entre los actores del conflicto y la propia comunidad.

Durante siglos la iglesia, especialmente en los templos era en donde se resolvían los conflictos entre sus miembros, con frecuencia era el párroco, sacerdote o rabí local era invitado para intervenir como mediador, sobre todo en todos aquellos desacuerdos familiares, de esta forma las personas contrarias podían convivir y hasta reorganizar sus relaciones.

¹ Domingo de la Fuente, Virginia. (2008). *Justicia Restaurativa y Mediación Penal*. Lex Nova, 23/2008, pág.5.

La finalidad primordial era solucionar el problema de forma pacífica sin necesidad de acudir a instancias distintas al propio grupo al que se pertenece, como en la China Imperial donde la solución de controversias era resuelta por una persona con autoridad moral, quien mediante la “persuasión moral” se daba resolución al conflicto, persistente en los actuales Comités Populares de Conciliación (tradición milenaria originaria de Confucio).

Con esto se renunciaba a la intervención de una autoridad externa y de esta forma se conservaban los propios medios de solución de conflictos con la intervención de terceras personas reconocidas por el mismo grupo.

En África permanecen aún zonas en donde rige la justicia mediadora familiar, derivada de los extensos círculos de parentesco, son las Asambleas Comunales o Vecinales las que median los conflictos entre los miembros de la comunidad.

De igual forma, en América vemos antiguos procesos de resolución en conflictos de forma autónoma y comunitaria como lo son las practicas conciliadoras de origen precolombino; en Norteamérica se ejercía la resolución a los conflictos, son entre los primeros colonos evangélicos encontramos a los cuáqueros, sociedad religiosa de amigos quienes lucharon por la libertad de la esclavitud y un trato humanitario a los débiles y pobres, con una afamada antipatía hacia los tribunales y la mentalidad legalista, ejercían la mediación como el arbitraje para resolver sus discrepancias comerciales y familiares sin solicitar el litigio.

Las partes que se sometían al proceso se comprometían desde el comienzo a respetar la solución dada.

A pesar de la evolución de la mediación se carece de una reseña cronológica, su denominación es relativamente reciente a pesar de la pluralidad de experiencias “mediadoras” a lo largo de la historia.

La aproximación manifiesta es reflejo del estado de desarrollo de cada civilización, de las fórmulas propias de resolución de conflictos en función del crecimiento cultural de cada nación, de su sistema de creencias basadas en la costumbre, la armonía, la tradición y la jerarquía social, siendo estos criterios a

seguir inevitablemente, para esos momentos las normas dictadas eran consuetudinarias, posteriormente fueron reunidas en textos jurídicos para de esa forma mantener la armonía y la organización interna en las sociedades herméticas al cambio.

Por el momento no vamos a extendernos más en el estudio de figuras similares en otros países, culturas o grupos, sin embargo, es importante resaltar el momento en que estas prácticas mediadoras y sujetos pasaron a ser un medio más civilizado al proceso judicial, pues mediante el dialogo las partes son los principales actores para dar por concluida una controversia, asimismo en caso de llegar a un convenio y de no cumplirse éste, se activa de nuevo el proceso judicial para su ejecución.

Para San Martin Larrinoa, la mediación es considerada como “la justicia de grupo”² en contraposición a los sistemas de justicia estatalizada, donde quien resuelve se encuentra por encima del grupo y actúa como autoridad en representación del Estado, practica monopolizadora en la aplicación de la ley, perdiendo así de vista la reconstrucción del tejido social.

Como podemos concluir existen múltiples indicadores acerca de la mediación, en distintos tiempos y culturas cuya finalidad primordial siempre fue la de solucionar los conflictos interpersonales de forma rápida-práctica, exenta de la vía judicial, acudiendo a un tercero con autoridad para que pudiera ayudar a solucionar el problema basándose en los principios de la costumbre, la tradición, la armonía y la jerarquía social.

Un segundo momento de la mediación se da internacionalmente atendiendo a los nuevos tiempos y los conflictos laborales (el impacto de la revolución industrial, la manufacturación con base en el carbón y la utilización del petróleo); su necesaria adaptación a los cambios políticos sociales como lo fue el triunfo del capitalismo, (dieron como consecuencia la extinción del grupo social basado en la familia y

2 San Martin Larrinoa, M.B., *La mediación como respuesta a algunos problemas jurídico-criminológicos*. (Del presente francés al futuro español), Eusko- Jaularitz, Departamento de Justicia del País Vasco, Vitoria, 1997. Páginas 35 y 36.

organización social del trabajo), la revolución de ideas, estructuras y relaciones sociales occidentales basadas en el trabajo de la población convertida casi en su totalidad obrera y la naciente intervención social del Estado en su función asistencial y protectora en relación con el problema obrero; siendo el Arbitraje Laboral-Industrial el encargado de resolver conflictos colectivos de relaciones obrero patronales por dificultades en salarios, jornada laboral y productividad, entre otros.

Aunado a lo expresado, el antecedente más destacado se da con la Conferencia de Paz de la Haya del año de 1899, convocada por el Zar Nicolás II de Rusia,” el principal objetivo era debatir acerca de la paz y el desarme. La Conferencia concluyó con la adopción de un Convenio para el arreglo pacífico de las controversias internacionales; no solo trataba el arbitraje, sino también otros métodos de arreglo pacífico, como los buenos oficios y la mediación”³.

Este foro de controversias internacionales cuya normatividad da pauta al reconocimiento del arbitraje y de la mediación como medios alternos de resolución de disputas (ADR) no jurisdiccionales o causas alternativos previos al proceso adversarial.

Posteriormente en el año de 1921 se crea el Tribunal Internacional de Justicia de la Haya cuya función primordial es sobre la resolución de controversias entre estados mediante conferencias de paz.

Esta exposición de los antecedentes de la mediación se concluye con el hecho de no poder ubicar el origen de la mediación, tal como se conforma actualmente, ni en un lugar, ni en un momento y espacio en específico.

Sin embargo, existen técnicas de resolución de conflicto en distintas sociedades que se asemejan a la mediación actual, constituyéndose en los antecedentes más remotos de la misma.

La evolución de la mediación y el lugar en donde se originaron las primeras prácticas mediadoras aplicadas profesionalmente se da en los Estados Unidos de

³ Las Conferencias de Paz de la Haya y la Corte Permanente de Arbitraje (CPA). Consultado en: [Http://www.un.org/es/icj/hague.shtml](http://www.un.org/es/icj/hague.shtml)

Norteamérica, a mediados de los años 30' debido al interés que surgió en la sociedad norteamericana con el llamado movimiento de libre acceso a la justicia cuya finalidad fue dar aportaciones alternativas al Poder Judicial, motivados principalmente por el uso exagerado del litigio, al descontento de los trámites judiciales lentos, los gastos que se generaban y la formalidad judicial.

Se inicia básicamente en la Universidad de Harvard y es el *Alternative Dispute Resolution* (ADR) el cual favorece la descongestión de los tribunales, economiza tiempo, se concentraron en diversas disputas como familiares, divorcios, casos de separación de parejas, protección de menores, resolución de índole patrimonial, escolares, culturales, comunitarias y en el fomento de actuaciones educativas (1947).

La mediación adquirió el carácter de gestión prejudicial ante la crisis de los Tribunales Judicializados siendo importante la participación de los interesados o ciudadanos autores de las controversias sociales y familiares en la resolución de los conflictos que les afectaban.

Posterior a estos años, en forma simultánea se da en algunos países de Europa y Latinoamérica, sin embargo, el proceso de institucionalización de la mediación ha sido irregular en Europa, pero es poca una normatividad global y detallada debido a la conservación de la **justicia togada** negando la oportunidad a los medios alternativos extrajudiciales.

Después de la precursora enseñanza norteamericana, se fue adquiriendo viabilidad a los ADR como un empleo profesional de autorregulación en disputas a la vía judicial, ya sea en el sector público integrado por trabajadores sociales y abogados y la del sector privado o voluntario conformado por asociaciones.

Dentro del sector público los ADR se han admitido con carácter previo al proceso adversarial tradicional, siendo propuesto por el mismo Juez la mediación entre las partes.

En este orden de ideas, juega un papel decisivo la aparición de los modelos de resolución de conflictos como son la negociación asistida de la Escuela de

Harvard; el método transformativo de Bush y Folger o el círculo narrativo de Sara Coob.

Todos estos modelos persiguen una doble aplicación: sustituir al Juez y evitar sanciones impuestas por un poder externo.

1.2 Desarrollo de la Mediación en Europa y los Estados Unidos de Norteamérica

Dentro de los países europeos encontramos que en **Francia** fue a partir de los años 80's tuvo presencia con la mediación familiar dentro del medio privado y asociaciones civiles dando asistencia a temas de este orden institucionalizándose legalmente la mediación familiar, la mediación para menores y todos aquellos conflictos familiares.

En **Inglaterra**, desde el año de 1974, tomando como muestra el modelo norteamericano se inició en materia familiar y regulación del divorcio en el año de 1996.

En **Alemania** se da un tratamiento único al tema de la medición, al igual que en **Estados Unidos de Norte América**.

Para el año de 1993 se establece en Alemania, dentro de los esquemas de la mediación familiar, proyectándose en una ley federal se fijaba que solo la actuación judicial era posible si se había realizado previamente el *Schlichtung* (conciliación), como respuesta a la sobrecarga de los tribunales y su ineficiencia.

Alemania y los Estados Unidos de Norteamérica se caracterizaron en un tiempo por tener sistemas de administración de justicia altamente eficientes, seguros y profesionales, con reconocimiento internacional y son los medios alternativos quienes brindarían la posibilidad de acceder a mecanismos que satisfagan los intereses de ambas partes y al mismo tiempo, ayuden al poder judicial a que se centralice en aquellas cuestiones que requieren su intervención jurídica y conclusión mediante una sentencia. (Delitos propiamente tipificados).

La expansión e institucionalización académica de los Medios Alternos de Solución de Conflictos (Alternative Dispute Resolution), en los Estados Unidos de Norte América se da con el fenómeno de la llamada “Justicia Vecinal” y en el año de 1975 se establecía el modelo a nivel comunal y de vecindarios, se dio origen a variedad de oficinas de mediación, arbitraje y conciliación.

Los Alternative Dispute Resolution obligaba a todas las Cortes de distrito a establecer instituciones que ofrezcan a los ciudadanos una justicia más sencilla, económica y ágil frente a los procedimientos judicializados, costosos cargados con un exceso de formalismo, y poca cercanía con el ciudadano.

Es el caso de Canadá en la región de Ontario, en el año de 1990 se estableció la obligatoriedad de la mediación en los procesos civiles, excepto en los familiares.

Tanto para Alemania como para los Estados Unidos de Norteamérica el surgimiento de los Medios Alternos de Solución de Conflictos (ADR), procura una descongestión de los tribunales, para los Estados Unidos de Norteamérica se intenta ofrecer un mecanismo de resolución privado contrario al acceso estancado de la justicia estatal.

Con los ADR en ambos sistemas las partes en conflicto juegan un papel como sujetos individuales con necesidades e intereses personales, es decir que el interés personal es reemplazado por un interés jurídico donde los principales participantes son el abogado, y el juez quien raras veces tiene contacto con las partes en conflicto y no decir la falta de comunicación que concluye con un ganador y un perdedor al final del enfrentamiento, donde los participantes se visualizan como enemigos en un proceso judicial.

De forma comparable en **Italia** comenzó a visualizarse la mediación familiar en el año de 1997, se recogían propuestas mediadoras extrajudiciales, educativas y alternativas para conflictos de menores.

En **Portugal** la actividad de la mediación se regulo para el año del 2001 con la Ley sobre Juzgados de Paz debido al creciente interés de los ciudadanos de participar en sus conflictos, asociado a la crisis de justicia en **España**, estos factores

detonaron el desarrollo de los Medios Alternos de Solución de Conflictos; **Holanda** aprobó en 1974 un mecanismo de mediación familiar en separaciones y divorcios, anteriormente a este mecanismo desde el año de 1950 las organizaciones privadas lo hacían como sistema prejudicial; **Bélgica** viene practicando la mediación familiar a partir de los 80's pero la Ley de 19 de febrero de 2001, relativa a la mediación familiar la que precisa la figura del mediador.

Austria por su parte aprobó una Ley de mediación en asuntos jurídicos civiles para el año del 2004; en **Noruega** se estableció la figura de **Mediador Familiar** desde la Ley de matrimonio de 1993, que obligaba a la mediación familiar previa y obligatoria antes de iniciar un proceso de separación y divorcio, por su parte **Suiza**, dentro de la Ley de Divorcio del año 2000 estableció un protocolo de Mediación con Convenios de Mediación, voluntarios, confidenciales y participativos.

Los antecedentes tanto para Europa como para los Estados Unidos de Norte América es que los Medios Alternos de Solución de Conflictos pueden ser impuestos por un juez y establecidos en la Ley o bien como posibilidad previa a un proceso judicial o como intento de solución amistosa.

1.3 En Latinoamérica

Distinto es el tratamiento en Latinoamérica pues es a partir de los últimos 30 años que han tenido una divulgación, regulación e institucionalización la resolución de conflictos pacífica mediante la negociación, el arbitraje y la conciliación, entre otros.

La conciliación en países como Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay es una actividad judicial realizada en un proceso.

Para Colombia, Costa Rica y Bolivia la conciliación es independiente de la intervención del poder judicial.

“El Banco Mundial (BM), y la OEA contribuyeron de manera determinante para el desarrollo de los MARC considerando al tema dentro de los presupuestos de desarrollo global político-económico-social de Latinoamérica”⁴”

Los tipos de conflictos a tratar mediante los medios alternos de resolución de conflictos son con la visión hacia el futuro en relaciones interpersonales como de vecindad, de familia, cuantía menor y de esta forma evitar el drama judicial con la consecuente ruptura del tejido social evitando la resolución a partir de criterios externos con o sin razón.

Según sus fundamentos es crear una nueva cultura en la resolución de conflictos de manera amistosa y al mismo tiempo descongestionar los tribunales. Es a partir de la década de los 70's que adquieren mayor importancia la resolución de conflictos y su tratamiento dando importancia a los interesados concentrándose en sus propios intereses, sobre todo en cuestiones de familia donde el conflicto de intereses va cargado siempre de un elevado nivel emocional.

Este capítulo lo concluiremos señalando que el proceso en el cual se ha visto inmerso la Medicación actual para ser reconocido institucionalmente pese a la persistencia de sistemas tradicionales como **“la justicia togada”** o modelos tradicionales no ha sido fácil, sin embargo el impacto de la implementación de los ADR (Alternative Dispute Resolution), fue el comienzo de una nueva conceptualización del derecho, dando respuesta a la realidad social contemporánea en el tratamiento de conflictos entre las partes con todas sus ventajas y desventajas.

En el siguiente capítulo abordaremos el conflicto, se pretende hacer una aproximación de éste y su manejo en el devenir de la historia de la humanidad sin que se presente de forma exhaustiva, y las maneras de enfrentar el mismo dado que el conflicto forma parte de la mediación.

⁴ OEA, Reunión de Procuradores del OEA/Ser. K/XXXIV.REMJA-IV/doc.13/02,21febrero 2002, Medios Alternos de Resolución de Conflictos en los Sistemas de Justicia de los Países Americanos.

Capítulo II

CONFLICTOS

2.1 Definición del conflicto y su significado

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española le otorga a la palabra conflicto el siguiente significado 1) “combate, lucha, pelea; 2) “enfrentamiento armado”; 3) “apuro, situación desgraciada y de difícil salida”; 4) “problema, cuestión, materia de discusión. Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. Desus. Momento en que la batalla es más dura y violenta; Conflicto colectivo. En las relaciones laborales, el que se enfrenta a representantes de los trabajadores y a los empresarios.”⁵

De la definición previa podemos observar que el conflicto es nombrado con un sin número de distintivos y etiquetas que hacen referencia al lugar geográfico al que se pertenece, a las clases sociales de los individuos involucrados y a las actividades de estos como una circunstancia recurrente en la vida.

También se define coloquialmente como choque, pelea, discusión, desacuerdo, problema y desavenencia entre otros. Para el vocabulario cotidiano, el conflicto significa desavenencia, desacuerdo, lucha y pelea.

Las definiciones anteriores nos llevan a concebir al conflicto desde diferentes visiones. La mayoría de las definiciones mencionan fines o valores inconciliables entre las partes y esto depende de la estructura social; las conductas de los individuos o ambas situaciones.

Dentro de la psicología el conflicto hace referencia a la frustración ante la irritación o molestia causada, así como por distintas percepciones o creencias de cada uno de los interesados y que no pueden ser alcanzadas dando como resultado la frustración mencionada.

⁵ Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española: <https://www.rae.es/consultas-linguisticas>
<https://dle.rae.es/conflicto?m=form>

Las distintas definiciones y las disciplinas abordan el tema del conflicto con características variadas, todas coinciden en que se suscita cuando hay oposición entre personas o grupos y en todas se le da el tratamiento de algo negativo y es ahí donde las formas negativas se pueden agrupar en dos categorías, a saber:

La primera, se presenta como algo negativo en sí, lo cual se debe evitar y encontrar una vida sin conflictos. En la segunda, se encuentra la que lo asocia con la violencia.

Históricamente la autotutela (o para algunos autores autodefensa), se reconoce como un medio de resolución parcial de conflictos, donde el resultado sucede de la misma acción de las partes; el Maestro Cipriano Gómez Lara determina a la autotutela: “En ella, el más fuerte o más hábil impone por su inteligencia, por su destreza, o por su habilidad, la solución al contrario.”⁶ Podríamos afirmar que, el resultado en la autotutela es siempre con un costo de sacrificio del contrario, siendo *per se* un medio egoísta de resolver la situación en disputa.

Es interesante la definición de Nieto Alcalá Zamora y Castillo y lo explica: “La autodefensa se caracteriza porque uno de los sujetos en conflicto...y a veces los dos, como en el duelo o en la guerra, resuelven o intentan resolver el conflicto con el otro, mediante su acción directa, en lugar de servirse de la acción dirigida hacia el Estado a través del proceso.”⁷

El conflicto se encuentra presente en todo momento y no es ajeno a nadie formando parte de todos los integrantes en una sociedad; como fenómeno universal de la humanidad y gracias a los conflictos las sociedades progresan, sin embargo, existen distintas formas de afrontar los conflictos o disputas, esto también dependerá de diversos datos culturales.

⁶ Gómez Lara, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, México, Textos Universitarios, UNAM, 1974, p. 23.

⁷ Alcalá Zamora y Castillo, Niceto, *Proceso, Autocomposición y Autodefensa*, México, Textos Universitarios, UNAM, 1970, p.50.

A lo largo de la Historia de la humanidad los conflictos se han suscitado también para la mejora de los seres humanos, éste forma parte de la existencia de los individuos y de las interacciones sociales.

El origen del conflicto según Oscar Peña González “es la situación en la cual dos o más partes deciden tener objetivos mutuamente incompatibles⁸”

La visión del conflicto en los últimos años ha cambiado dejó de ser algo molesto y destructivo lo cual se debe descartar a toda costa para pasar a ser algo constructivo, es decir, concebir el conflicto desde una nueva visión donde se convierta en una realidad que fortalezca nuevas y positivas oportunidades notorias.

Se refleja de forma constructiva cuando de él se obtiene algún beneficio en un ambiente de crisis. Cuando el ambiente es destructivo se transforma en un círculo vicioso del cual podemos esperar una serie de disputas y provoca la rivalidad entre los contendientes, el conflicto es percibido como algo que hay que corregir, sinónimo de desgracia, hasta de mala suerte y guerra, en general, pero sobre todo es algo que se pretende evitar.

Existen percepciones de personas y sociedades conflictivas en un sentido negativo su inverso es la percepción ideal de sociedades o personas con ausencia de conflictos, es decir, la forma idílica del concepto de paz.

En el preámbulo de la Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) donde se establece: “puesto que las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz.”⁹

Por lo tanto, el tema no es eliminar el conflicto, es algo totalmente usual en el ser humano, su estudio nos lleva a la antigua Grecia y su evolución en distintas civilizaciones; hay que afrontarlo de tal manera de salir beneficiados de él. Un conflicto se puede conceptualizar como diferencia de criterios, intereses o puntos

⁸ Peña González, Oscar. *Mediación y conciliación extrajudicial*. México. Flores Editor y distribuidor, 2010. p. 1.

⁹ Análisis de la creación de la UNESCO. <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie12a06.htm>

de vista entre las personas y naciones, reflejando costos elevados tanto en el ámbito social, económico y particular, entre otros.

Existen diversas formas de solucionar los conflictos, sea de modo formal o informal, acudiendo a terceras personas o no y de forma privada o pública.

Lo negativo del conflicto es la violencia con la cual se enfrentan y el conflicto no se debe considerar ni bueno ni malo en sí mismo, es algo propio en la interacción humana y a las relaciones entre las personas, aunque no se trata de acostumbrarnos a vivir con el conflicto, se busca que el ser humano actúe con ventaja sobre el conflicto y prevenir algún tipo de conflictividad y se pueda anticipar a su desarrollo y consecuencias negativas. Es decir, encontrar la táctica de resolución pacífica y creativa en los conflictos, así como su regulación.

La aparición de la **violencia** en los conflictos a menudo es el resultado de conflictos mal tratados, porque la diferencia de deseos y opiniones entre los seres humanos son inevitables y hay quien supone que la violencia es la respuesta del conflicto.

Sin embargo, esto no significa que la consecuencia natural de todo conflicto sea la violencia, el conflicto puede convertirse en algo positivo que permita la transformación en las personas obteniendo como resultado un acercamiento, dejan la imagen del conflicto como algo destructivo y surge una oportunidad, esto dependerá de las experiencias previas de las personas involucradas en el conflicto.

Generalmente existe un error de percepción entre el concepto de conflicto y la violencia, pero son completamente diferentes, la violencia se concibe como algo inherente al instinto o condición humana, cuando en realidad es una forma de agresividad o una conducta aprendida.

A su vez la psicología sostiene que estamos diseñados con un instinto agresivo, parte de la genética que conforma a la raza humana heredado de nuestros antecesores.

Hasta aquí nos hemos ocupado de su significado y en los siguientes renglones abordaremos algunas de las causas que lo provocan como los diversos factores

que influyen en la aparición y desarrollo de los conflictos, sus causas pueden ser múltiples. Generalmente provienen de diversos agentes los cuales pueden ser externos e internos, y es aquí donde el mediador debe de identificar y comprender la naturaleza del conflicto entre sus mediados.

Mencionaremos algunos **elementos**, sin profundizar, que integran el nacimiento y desarrollo del conflicto tales como:

- Factores biológicos: el *stress* enfermedad de las sociedades modernas, es uno de los factores, generalmente se presenta en la edad adulta derivada de las exigencias en esta etapa del ser humano y correspondiente a presiones por diversas actividades.

Otra causa biológica es la mala alimentación la cual provoca enfermedades tales como la diabetes, presión alta, colesterol, elevación de los triglicéridos, estas enfermedades acaban provocando conflictos sociales como lo son en una sociedad enferma.

- El factor psicológico obedece a la imitación de patrones y del entorno en el cual se desenvuelven las personas, realizan los mismos patrones con la finalidad de ser integrados y aceptados en determinada comunidad o grupo social.

Oscar Peña González "estima que una situación conflictiva reporta siete aspectos negativos:

- 1.- Desgaste de las partes.
- 2.- Afectación de sus relaciones.
- 3.- Implica un gasto de energía innecesario.
- 4.- De no enfrentarse a tiempo, sus efectos pueden crecer exponencialmente.
- 5.- Aun pequeños residuos alteran las relaciones entre las partes.
- 6.- En la cultura occidental las expresiones no escuchadas generan resentimiento.
- 7.- Pueden convertirse en irresolubles.

Y cinco positivos.

- 1.- Apertura en cambio.
- 2.- Posibilita los cambios justos.
- 3.- La relación se vuelve más sincera.
- 4.- Se fomentan los sentimientos de unida y solidaridad.
- 5.- Bien manejado, posibilita el crecimiento y la madurez.”¹⁰

El conflicto a lo largo de los tiempos siempre nos ha acompañado y todas las sociedades han tenido conflictos, éstas desarrollaron distintas formas para afrontarlo desde las más primitivas hasta las más elaboradas como es su regulación actual.

Existen tres elementos que conforman un conflicto como lo son:

- a) Causas. – El conflicto se puede originar por un uso o búsqueda de poder entre los contendientes, otra causa podría surgir de necesidades elementales de los seres humanos como son:
 - Los bienes. Estos bienes se refieren a cosas que representan un valor material como lo son el dinero, la tierra propiedades.
 - Los principios. Este se refiere a un valor no material que está integrado por los valores es decir los principios abstractos como son las creencias religiosas, ideológicas, políticas y la reputación personal que suelen ser defendibles con fervor pues para sus protagonistas suelen ser más valiosos que las posesiones materiales. Podríamos nombrar a un sinfín de personajes quiénes han fallecido por sus creencias y lo cual nos deja ver que esos valores o principios son innegociables.
 - El territorio. Esta causa abarca dos aspectos tanto en lo material como en el plano psicológico. El material está delimitado físicamente y representa la seguridad plasmada en un plano físico. Dentro del plano

¹⁰ Peña González, Oscar *op. cit.*, p. 24.

psicológico el territorio apunta a verse amenazado el sentido de identidad de las personas.

- En lo referente a las razones interpersonales, éstas son evidentes entre los seres humanos y por lo mismo ser causa normal de un conflicto, las suposiciones de ruptura se pueden originar por los contrastes de poder donde el más fuerte suele imponerse al más débil y así generar resentimiento en las relaciones interpersonales y esto resulta intimidante dando por resultado la generación de un conflicto.
- Otro motivo de rompimiento interpersonal es el crear expectativas en las otras personas y estas expectativas son acuerdos psicológicos que al ser violentados acarrea la desconfianza, este rompimiento se da mediante mentiras, la violencia y el adulterio, entre otros. Las expectativas creadas es pensar que las personas son honestas, amables, respetuosos y dignos de toda nuestra confianza.
- Posiblemente durante el proceso de la mediación el mediador descubre que estas expectativas interpersonales se han visto transgredidas y su tarea consistiría en crear un nuevo acuerdo psicológico, acorde con la personalidad de los protagonistas y también sea flexible para anticipar futuros problemas.
- Un último factor detonante de conflictos es el choque de personalidades y lo provoca cuando dos personas simplemente no se llevan bien por antipatía mutua o cuando uno de los protagonistas no puede comprender a la otra persona.

Sin embargo, puede suceder lo contrario y es que la comprenda inmediatamente y no desee continuar la relación.

El refrán popular “lo que te choca te acomoda”, pone de manifiesto la antipatía con la otra persona, probablemente, porque la otra persona nos recuerda algún aspecto de nuestra personalidad con la que no estamos del todo cómodos.

Protagonistas. – Para que surja un conflicto al menos debe estar integrado por dos o más protagonistas ya sean personas físicas, órganos, grupos, personas jurídicas entre otros. Estos son los personajes directos del conflicto.

b) Proceso. – En esta etapa se desarrolla la dinámica del conflicto y la posibilidad de una resolución, es decir, la forma de encarar y resolver los conflictos y las estrategias que se pueden utilizar para resolverse valiéndose de todos aquellos métodos de alternancia y así contar con las mejores posibilidades para su resolución.

Existen conflictos que son latentes porque han permanecido durante muchos años y su tendencia es oponerse de forma recíproca.

c) Contexto. – Por lo que se refiere a la palabra contexto, este tiene su origen en el vocablo latino *contextus*, describe al espacio o entorno que puede ser físico o simbólico que sirve de marco para mencionar o entender un episodio. Este es otro elemento que nos permite vislumbrar y determinar el escenario físico, social y cultural e incluso nos brinda la posibilidad, a partir de estos factores, encontrar la resolución del conflicto.

Es conveniente entender bien el contexto de un conflicto, éste puede influir desde el inicio del conflicto como su desarrollo.

La resolución de un conflicto puede influir, cambiar el escenario de éste, el escenario o contexto nos dice mucho de sus causas.

María Cristina Di Pietro considera que, “previo a la actuación judicial, los conflictos se desarrollan en cuatro etapas distintas:

a) Leves diferencias.

- b) Desacuerdos.
- c) Tensiones.
- d) Disputas.¹¹

Esta autora numera tres causas del conflicto:

1.- Personales y que “corresponden a los sistemas de valores individuales y las características de la personalidad que explican el temperamento, el modo de ser y las diferencias individuales.”¹²

2.- Las que emanan de las comunicaciones “tales como malentendidos, desinformación, problemas semánticos; gestos y actitudes que forman parte del lenguaje corporal; mentiras o engaños; mensajes poco claros o transmitidos a través de terceros, o con interferencias.”¹³

3.- Estructurales o del entorno que constituyen “aspectos socioeconómicos que inciden en la vida cotidiana de los individuos, como podrían ser las modificaciones a las legislaciones laboral y de pensiones, la política tributaria, que afectan al desempeño y a las finanzas familiares.”¹⁴

Siempre el conflicto ha significado oposición de intereses (éstos en sentido de un valor o necesidades), entre las personas luego entonces, todas las personas afrontan situaciones de conflicto y desacuerdo; el conflicto se presenta como algo desagradable e interiormente malo o una situación no feliz en el ser humano; y es a partir del conflicto cuando las personas tienen como opción gestionarlo, transformarlo y resolverlo, cuando lo estimen conveniente.

Es en la transformación donde se da el cambio de percepción del conflicto resaltando las ventajas de su existencia dejando de ser solo algo problemático – negativo como se mencionó anteriormente, para pasar a ser una solución pacífica entre las personas, una oportunidad de crecimiento y cambio ofreciendo a los

¹¹ Di Pietro, María Cristina, *La superación del conflicto. Guía práctica para su administración eficaz en torno a la utilización de distintos métodos*. Córdoba, Alveroni Ediciones. 2011. p. 24.

¹² Ibidem. p.34

¹³ Ibidem. p.34.

¹⁴ Ibidem. p.34.

adversarios vías de solución alternas como lo son la mediación, negociación y arbitraje, entre otras.

La mediación hace su aparición unida al conflicto, se encuentra siempre presente en todas las circunstancias de nuestras vidas (ya sea en el ámbito familiar, laboral, vecinal, escolar, amistades y sociedad), es la mediación una oportunidad de crecimiento y cambio en donde las personas no han tenido la capacidad de decisión para resolver por ellas mismas sus conflictos, por su incompatibilidad o distinta percepción, los cuales producen angustias y mucho más si se prolongan en el tiempo primero entre los contrarios y después reflejándose en la sociedad en general.

Existen innumerables definiciones con respecto al termino conflicto y es capaz de ser visto desde diferentes perspectivas y estas hacen referencia a una manifestación de diferencias entre personas o grupos, aquí expondremos algunas que hemos considerado relevantes en este tema.

Kenneth Boulding definió al conflicto como “una situación de competencia donde las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra.”

“El conflicto es una realidad de la que todos tenemos experiencia, sin embargo, su definición no es fácil y en la ciencia no hay un acuerdo sobre qué clase de realidad es un conflicto¹⁵”.

Analizando los enunciados anteriores podemos comprender, los conflictos son la ausencia de paz, ausencia de acciones compatibles entre las personas o en el ámbito social, representan guerras de todo tipo, falta de armonía en la vida de los seres humanos, de las sociedades que se reflejan en crisis de todo tipo y

¹⁵ Redorta Lorente, Josep. *Gestión de conflictos. Lo que necesitamos saber*. <https://edoc.pub/pdfsecretcomgestion-de-conflictospdf-pdf-free.html> página 12.

agresiones, porque el conflicto se percibe como actividades, intereses y metas opuestas entre individuos por distintas causas.

Así, los conflictos se deben de entender desde el origen y las causas hasta su evolución y comportamiento, poder hacer que éstos se reduzcan o se transformen en oportunidades de mejora.

Su manifestación en las relaciones sociales es causa de progreso, permite entender mejor la necesidad de ser apto para subsistir ante las adversidades, intereses o pretensiones incompatibles con las de otra persona en relación con una misma situación.

Dicho de otra forma, el conflicto surge cuando una de las partes excluye los intereses de la otra y logra su objetivo a costa de la otra creando un desequilibrio, existe una percepción de una misma situación de manera distinta.

Una forma sencilla y frecuente de evitar los conflictos es “ponerse en los zapatos” de la otra persona, una postura inadecuada del conflicto puede intensificarlo.

Ante la presencia de los conflictos las personas nos encontramos ante la disyuntiva de tomarlo como una crisis, traba ruptura, estancamiento, problema o bien enfrentarlo como una oportunidad.

Tratando de definir al conflicto, Folberg y Taylor se refieren al conflicto como sigue: “... es un conjunto de propósitos o conductas divergentes, donde el grado de divergencia determina la seriedad y duración del conflicto, y afecta la probabilidad de una resolución exitosa.”¹⁶

Existen diferentes tipos de conflictos, pero aquí haremos referencia solo tres tipos de ellos por ser los más frecuentes entre los jóvenes, aunque entre los adultos también lo son, el primero es el que se suita por motivos sentimentales como lo es prejuzgar a una persona o malinterpretar algunos acontecimientos o, dicho de otro

¹⁶ Folberg. J y Taylor A., *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*, México, Editorial Limusa, 1992, p. 39.

modo, los cuales tienen su procedencia en emociones y en falsas percepciones de una persona hacia otra.

El conflicto, en la mayoría de las ocasiones, proviene de falta de comunicación y de información entre los individuos al no entender que su conducta enoja o enfada al otro individuo. Dentro de las aulas es común escuchar a los estudiantes manifestar: perdón, “yo no lo sabía”, o “yo no tenía idea...”. Esto acontece porque de origen no se externa la inconformidad. Por otra parte, se puede tomar como base en la resolución de un conflicto la misma comunicación, la cual, en un principio, no surgió.

El conflicto de intereses, este último tipo de conflicto se causa porque las personas tienen exigencias incompatibles. Aquí el conflicto no surge por falta de comunicación o por lo que ocasiona los sentimientos de molestia o inconformidad, es la incompatibilidad de intereses. Dentro de las incompatibilidades podemos encontrar que las aspiraciones de una persona son altas; las aspiraciones de la otra persona son altas o no aparecen alternativas mutuamente beneficiosas.

Los intereses se pueden referir a necesidades humanas básicas como la seguridad, la identidad, el reconocimiento, la felicidad y la aceptación social.

La prioridad del interés va de acuerdo con cada persona, lo cual dependerá del objetivo, meta y aspiraciones que en algunas ocasiones suelen ser rígidas e inalterables.

A modo de ejemplo, cuando en la compra de un carro una pareja entra en conflicto de intereses al seleccionar el color del auto, uno tiene preferencia por el rojo y el otro por el negro.

Identificar ante qué tipo de conflicto nos enfrentamos es el primer paso para buscar la forma de solucionarlo, puesto que un conflicto se puede desencadenar en un ambiente de tensiones que se presten para agravar el antagonismo y distanciamiento, a gran escala hasta el grado de romper las relaciones da como resultado el desencadenamiento del conflicto.

Con un ambiente propicio al enfrentamiento o conflicto y con un elemento más de antagonismo se puede propiciar el detonante del desacuerdo o conflicto, lo cual da como resultado un proceso definitivo.

Ante las fuertes tensiones y antagonismo entre las partes cabe la posibilidad de que una de ellas evite la detonación del conflicto con medidas menos conflictivas, más cooperativas y de mutua tolerancia.

Sin embargo, si alguna de las partes toma estas medidas para mantener en equilibrio anteriormente existente y no lo ha logrado aun, es el momento de preparar la negociación y a su vez si no funciona entonces pasar a la mediación a fin de evitar el litigio judicializado.

Marta Oyhanarte expresa: "A través de la historia se ha buscado evitar, suprimir, eliminar los conflictos, pero su manejo adecuado implica la cooperación de las partes."¹⁷

La pregunta obligada seria ¿Cuándo debe de evitarse el conflicto? Este debe de evitarse cuando trae consecuencias negativas para las partes involucradas al grado de producir mutua destrucción como lo es el comportamiento agresivo y violento de uno en contra de otro ocasionando lesiones, destrucción y aun la muerte.

Sin embargo, el conflicto es una circunstancia recurrente en nuestra vida y afecta todos los ámbitos de nuestra existencia.

Y valorándolo el conflicto no es bueno ni malo en sí, sino lo será su manejo o su modo de resolución viendo en el conflicto las consecuencias positivas, o bien un motor de cambio para el desarrollo y enriquecimiento de las personas, al generar una gran creatividad y diversidad de puntos de vista en un conflicto.

Si vemos al conflicto como una necesidad, requerida para conseguir la justicia. Veamos como ejemplo, cuando los dictadores tratan de controlar cualquier

¹⁷ Oyhanarte, Marta, "Los nuevos paradigmas y la mediación," en *Mediación: una transformación en la cultura*, Buenos Aires, Paidós, 1996, p.29.

agitación de la población que oculta enormes injusticias y la explotación de las personas.

La oportunidad del cambio en sí es benéfica para el desarrollo de la sociedad en general, todo conflicto conlleva costos elevados tanto en lo económico, social, personal y profesional.

Lo mismo sucede con las personas, el conflicto conlleva desgaste de energía positiva dando como resultado el debilitamiento de los sujetos. Desde que aparece el conflicto éste sufre variables en sus transformaciones y en la medida que los protagonistas no obtengan una resolución favorable la intensidad del conflicto suele aumentar de nivel emocional de ambas partes.

“Cuando alguien nos hace daño, nuestra reacción natural es sentir ansiedad e intentar escapar o bien sentir ira y devolver el ataque.”¹⁸

Para finalizar este capítulo nos centraremos en que los conflictos se pueden dimensionar de dos formas:

- Los conflictos que perjudican son los que retardan decisiones importantes, afectan las relaciones entre las personas y conlleva a un deterioro en el ánimo de los sujetos dando como resultado una imagen negativa
- Los conflictos que contribuyen a revelar las deficiencias y ofrecer oportunidades de mejora.

Existen diversos conflictos como lo son de relaciones **interpersonales** que involucra falta de comunicación, las distintas personalidades y aquellos conflictos en los cuales es evidente la diferencia de objetivos.

La forma de manejarlos es tener abierta la comunicación, el entendimiento y respetar las diferencias entre los individuos.

¹⁸ Beck, Aaron T. *Prisioneros del odio. Las bases de la ira, la hostilidad y la violencia*. 1ª Edición, México, 2003. Página 82.

También podemos nombrar a los conflictos **de información** que está relacionado precisamente con la falta de información y la diferencia de razonamientos.

Otro tipo de conflicto es el que se refiere al **de intereses** que se dirige en procedimientos y métodos de evaluación; palabra que procede del antiguo francés **value**: valor, ser fuerte o tener valor.

La evaluación en los alumnos se refiere a la acreditación, así como lo es para el docente empleo/salario. Recordemos que es el maestro el que determina con la evaluación si se han logrado los propósitos previamente establecidos con escalas comparativas o numéricas que a su vez son el reflejo de la realidad y afecta en algunas ocasiones el proceso de construcción del estudiante.

Este proceso de evolución es asignado por el profesor/docente y determina la medida en que se han logrado los objetivos con anterioridad establecidos, lo cual supone una medición de los aprendizajes adquiridos por los estudiantes.

La forma de manejarlo es ser claro en los criterios y soluciones acorde con los intereses de todos.

Siguiendo los tipos de conflicto también se encuentran **los estructurales o de poder**, relacionados con la percepción de autoridad desigual. Estos pueden ser manejados con cambios de roles, y establecer decisiones conjuntas.

Para finalizar con los tipos de conflictos nombraremos **a los de valores conectados con diferentes ideas, metas y decisiones**. Se pueden manejar consintiendo la pluralidad de enfoques.

Existen tácticas o comportamientos en el manejo de los conflictos y en este sentido podríamos enumerar al menos cinco:

- Contender o competir
- Conceder o ceder
- Colaborar y resolver problemas
- Convenir

- Evitar o no hacer nada y retirarse

Sin embargo, una de las más representativas es la de colaborar y resolver problemas ya que se obtiene como resultado una completa satisfacción de las metas por ambas partes y de esa forma lograr convenios.

En el siguiente capitulado abordaremos el tema de la mediación como método de solución de conflictos, su concepto, objetivos, características y ventajas, dentro de nuestro país y su ordenamiento legal, así como la visión de la mediación en otros países. Se mencionarán los diferentes modelos de mediación y se concluirá el tercer capítulo con el procedimiento de mediación.

CAPÍTULO III

LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.1 Referencias de los métodos de resolución de conflictos

La solución de conflictos históricamente ha tenido diferentes referencias en todas las culturas y con distintas fórmulas para resolver controversias de interés jurídico siendo la más representativa:

“...La que se ejercía por propia mano, es decir, de la venganza, aplicando la formula del “ojo por ojo y diente por diente, hasta el monopolio absoluto del Estado.”¹⁹

En la práctica de lo que hoy entendemos por mediación tiene sus orígenes en la mediación natural sustentada en la persuasión, una de las características de esta práctica era la falta de coacción o de imposición alguna por los hombres que ejercían el papel de consejeros.

Distintos autores coinciden en que la mediación como método de resolución de conflictos es una vía diferente al sistema adversarial, basado en el litigio donde invariablemente existe un ganador y un perdedor, sin embargo, actualmente nos encontramos en una época de importantes cambios ideológicos, es aquí donde los MASC con sus beneficios y ventajas crecido en utilidad y aceptación en los distintos ámbitos nacionales e internacionales, hasta su actual redefinición como proceso profesional en la gestión y resolución de conflictos.

Se busca mediante los MASC es que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo satisfactorio en un modo de ganar-ganar para ambos personajes y al ser éstos quienes toman sus propias decisiones y dan opciones de solución a su conflicto y no simplemente entran en un rol de aceptar la imposición de un tercero.

¹⁹ Bailón Fonseca, Celina Guadalupe, *La mediación para todos*. México, editorial Porrúa, 2018, página 1.

Una de las utilidades la encontramos en evitar enfrentamientos innecesarios en los tribunales de justicia y los conflictos serán resueltos bajo las premisas del dialogo, la comunicación y la reestructuración de la relación entre los protagonistas del conflicto.

Actualmente los MASC son considerados como una práctica real para obtener justicia equitativa, basada en uno de sus principios como lo es la voluntariedad y mediante ésta se pretende dar solución al conflicto elaborando acuerdos, establecer obligaciones y derechos entre los mismos.

La pregunta obligada seria cuáles son las causas de la proliferación de los métodos alternos de solución de justicia, a lo cual encontramos:

- El poder judicial no se da abasto a la demanda creciente de litigios a pesar de tomar como medida el aumento de juzgados y juzgadores, esto no ha resuelto la crisis de rezago de expedientes a pesar de la sistematización tecnológica.
- Otro elemento importante lo es el difícil acceso a la justicia, ésta no es igual para todos ni está al alcance de todos, los costos para la justicia son muy elevados.
- De forma subsecuente lo es el desconocimiento, en general, de los MASC por parte de la sociedad, las organizaciones gubernamentales no son difusoras y propositivas en la difusión y desarrollo de los MASC, obteniendo como resultado una sociedad inculta hacia estos medios alternos.
- También resulta importante que la actuación de los abogados en el desconocimiento, en general, de los MASC, la postura del litigante es consultor jurídico con beneficios económicos y seguir las reglas que impone el Estado mismo, dejando a un lado el beneficio real de los MASC.

Es importante dejar, en algunas ocasiones, el sistema adversarial para dar paso al cambio mediante la gama de soluciones que nos brindan los medios alternos de

solución de disputas, con una visión realista y futurista, los MASC son procedimientos distintos a los jurisdiccionales en todos los aspectos.

Los abogados pueden ayudar a que el Poder Judicial se aboque solo a la resolución de casos especializados y en que las partes contendientes no puedan por sí dar solución al litigio. De esta forma la mediación ayudaría a un cambio social y económico evitando la tendencia a la hiperactividad litigiosa.

Se debe señalar, no es fácil este cambio, en distintas sociedades y también en la nuestra, ha sido una costumbre acudir desde la justicia privada o autotutela hasta el proceso jurisdiccional de los tribunales en busca de ayuda a la solución a nuestros problemas.

La justicia ante los tribunales surge como respuesta a la prohibición de hacerse justicia por propia mano consagrada como una garantía Constitucional.

Sin embargo, esta disposición constitucional no significa que sea la única forma para resolver conflictos, el artículo 17 de nuestra Constitución asienta:

... Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial...

Actualmente esta es la forma recurrente y evolucionada para solucionar enfrentamientos y contiendas contrarias a la norma específica dictada bajo los principios de justicia. Y recurrentemente se acude a la mediación cuando las partes involucradas ya no creen poder resolver el conflicto por sí mismos y requieren la ayuda de un tercero imparcial

Por otra parte, a nivel internacional existen mecanismos tendientes a reemplazar la jurisdicción como lo son los paneles internacionales, los buenos oficios, la

conciliación y el arbitraje que son otros medios alternos de resolución de conflictos paralelos a los procesos judicializados.

No se puede perder de vista, la mediación lo que intenta es alejarse del proceso judicial para dar relevancia a los intereses de las partes y su relación a futuro.

Es así como los mecanismos alternos en los últimos años han ido ocupando un lugar importante en el arreglo de conflictos y cuidado en la preservación de las relaciones entre personas.

3.2 Definiciones usuales para la mediación

Es posible encontrar distintas definiciones de la mediación y en este apartado se mencionarán exposiciones generales de este método de solución de conflictos.

La palabra mediación proviene de *medianedo* así establecida en el Fuero de Avilés, cuyo significado “tribunal sobre litigios pertenecientes a diferentes jurisdicciones”.

Medianero se traduce por: el que se pone de por medio para componer diferencias.

Con la definición anterior se establece un vínculo histórico de esta palabra y lo que en un primer plano se refería a un ámbito determinado culturalmente.

En la actualidad el mediador en el proceso de mediación realiza la única función de asistir o ayudar a las partes en su esfuerzo de superar del mejor modo la situación en la cual se encuentran y sus diferencias.

Es una persona capacitada técnicamente que ilustra a las partes a comunicarse y recuperar su relación presente y a futuro y en donde se mejoraran sus relaciones.

El mediador no deberá de darles una solución ni el procedimiento de mediación deberá de finalizar con un acuerdo si las partes no lo desean, el grado de compromiso es mutuo y si esto les satisface los llevara a cumplir con los acuerdos obtenidos.

Luego entonces se cumplirá con la función de la mediación que es fomentar la comunicación, el dialogo y el entendimiento para poder convivir de forma menos conflictiva en un futuro.

Así se puede detallar:

... “cómo el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas.”²⁰

La Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal establece en su fracción X del artículo 2º que la mediación se entenderá:

“Artículo 2. Para efectos de esta Ley, se entenderá por...

X. Mediación: procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, a las cuales se les denomina mediados, buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador.”

De acuerdo con las definiciones descritas, el común denominador es que en ellas las partes son los protagonistas y el mediador es un tercero imparcial el cual únicamente guía, orienta y facilita la comunicación con técnicas de mediación.

3.3 Enfoque de la mediación en la Carta de las Naciones Unidas, así como en España y México

²⁰ Folberg, J., & Taylor, A. *Resolución de Conflictos sin litigio*. México, editorial Limusa, 1992, página 27.

El uso de los MASC ha sido advertido a nivel internacional y es así como dentro de los capítulos VI, VII y VIII de la Carta de las Naciones Unidas, fundada en 1945, con la idea de preservar la paz y la seguridad entre la comunidad mundial, se establecieron los mecanismos de negociación, mediación, arbitraje, acuerdos judiciales, conciliación o cualquier otro mecanismo pacífico, ...²¹

España recientemente ha tenido un enorme crecimiento en la aprobación de leyes que regulan y promueven la utilización de los Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, anteriormente la mediación era poco utilizada con excepción en el terreno familiar.

Se distingue a Cataluña como la primera en contar con una Ley de mediación y es la Ley 1/2001 cuyo tema abarca la mediación familiar, en donde encontramos la condición de proteger los intereses de los niños. La mediación puede llevarse a cabo por personas con un título de educación superior y contar con las habilidades necesarias adquiridos en cursos dirigidos por corporaciones acreditadas.

Con posterioridad en el año de 2012 se aprueba El Real Decreto de la Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, el cual en la exposición de motivos define:

“Entre las ventajas de la mediación es de destacar su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, de los que se ha de deslindar con claridad. La mediación está construida en torno a la intervención de un profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto”.

El título II abarca los principios formadores de la mediación como lo es la voluntariedad, la neutralidad, la confidencialidad, igualdad e imparcialidad, así como

Bailon Fonseca, Celina Guadalupe, *La mediación para todos*. México. Editorial Porrúa, S.A, de C.V, 2018. Página 57.

la forma como se deberán de acatar los mismos, las costas del proceso, las condiciones generales del mediador y el proceso de mediación.

Dentro del título III, la Ley regula la condición de mediador, su actuación, su responsabilidad, el costo del proceso y finaliza con las condiciones generales del mediador.

La penúltima sección abarca información del procedimiento, incluyendo desde la solicitud de la mediación, el procedimiento y desarrollo e inclusive se regula los casos en que la mediación procede mediante medios electrónicos.

A partir del artículo 25 de la ley encontramos la ejecución de los acuerdos, los cuales los mediados podrán elevarlos a escritura pública con el simple hecho de llevarlo ante notario público acompañado de la documentación requerida.

Para el año de 2015, se firmó en Madrid el convenio de colaboración entre las cámaras de Comercio, el del Consejo General de Notariado y el Consejo General de la Abogacía Española para incentivar y publicitar a los medios alternos de solución de conflictos como la técnica más ágil y económica para la resolución de conflictos.

3.4 Aplicación de los Medios Alternos de Solución de Conflictos en México según los ordenamientos legales

Creemos necesario antes de comenzar este inciso mencionar que el término de Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC), comenzó a ser implementado en los Estado Unidos de Norte América (*Alternative Dispute Resolution*): “La alternative dispute resolution (ADR) es un movimiento que se inspiró en las costumbres de los grupos religiosos estrechamente unidos y ciertos grupos étnicos de inmigrantes, desde los puritanos del siglo XVI hasta los holandeses de New Amsterdam, los judíos del East Side de Manhattan, los escandinavos de Minnesota y los chinos de los Estados Unidos. Todos estos grupos resuelven sus diferencias desde sus respectivas comunidades a través de la mediación de ministros de su Iglesia o de los ancianos.... El arbitraje comercial

nación en 1768, cuando la Cámara de Comercio de Nueva York creó su propia vía de resolución de controversias basada más en los usos comerciales que en los principios legales. Esta costumbre terminó por extenderse a los asuntos personales. George Washington incluyó una cláusula de arbitraje en su testamento para solucionar cualquier disputa que pudiera surgir entre sus herederos.”²²

Así “... esta tendencia..., lleva germinando desde los años treinta del siglo pasado... Esta ADR, extraordinariamente desarrollada en el mundo anglosajón en estos últimos treinta años, ha sido fruto básicamente de tres tipos de causas:

1. El colapso que se ha producido ante los órganos jurisdiccionales.
2. El sentimiento creciente de que faltan mecanismos privados de resolución de controversias, sobre todo entre particulares.
3. La incapacidad intrínseca de poder asegurar un acceso a la justicia.”²³

Posteriormente a los Estados Unidos, otros países como Argentina y México instrumentaron leyes en las que se determina la aplicación y trascendencia de la mediación para la resolución de conflictos, principalmente familiares y la guarda y custodia de los hijos, el divorcio; pleitos entre padres e hijos violencia doméstica, posteriormente la mediación se utiliza en otras materias como son conflictos laborales, sindicales, medicas, jurídicas, cuestiones ambientales y política pública.

Con motivo de la firma del Tratado de Libre Comercio celebrado entre Estado Unidos, Canadá y México en el año de 1993 y el cual entro en vigor al siguiente año, nuestro país vivió un cambio definitivo en lo que se refiere a la aparición de los MASC para la resolución de conflictos que se pudieran generar de las operaciones comerciales.

Los países firmantes del Tratado se comprometieron como quedo estipulado en el artículo 2022:

²² De Diego, Vallejo Raúl. Guillen Gestoso, Carlos. *Mediación, Proceso, Tácticas y técnicas*. Madrid, España. Ediciones pirámide, 2006. Pág. 27.

²³ Ibedem. Página 28.

...” Opción para la solución de controversias comerciales.

1. En la medida de lo posible, cada Parte promoverá y facilitará el recurso al arbitraje y a otros medios alternativos para la solución de controversias comerciales internacionales entre particulares en la zona de libre comercio.
2. A tal fin, cada parte dispondrá procedimientos adecuados que aseguren la observancia de los convenios de arbitraje y el reconocimiento y ejecución de los laudos arbitrales que se pronuncien en esas controversias”.²⁴”

...4. La Comisión establecerá un comité consultivo integrado por personas que tengan conocimientos especializados o experiencia en la solución de controversias comerciales internacionales privadas. El comité presentará informes y recomendaciones a la Comisión sobre cuestiones generales enviadas por ella relativas a la existencia, uso y eficacia del arbitraje y otros procedimientos para la solución de tales controversias en la zona de libre comercio.

En ese momento se discutió si el empleo de los MASC era una violación a nuestra Constitución pues la resolución de conflictos se hacía por medio tribunales privados, sin embargo, dicho desacuerdo quedo esclarecido mediante la reforma al artículo 17 Constitucional en junio del 2008, publicada en el Diario Oficial de la Federación, incorporando a los mecanismos alternos de solución de controversias, condicionando únicamente para la materia penal, quedando de la siguiente forma:

Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia...

²⁴ Tratado de Libre Comercio celebrado entre Estado Unidos, Canadá y México en el año de 1993. https://idatd.cepal.org/Normativas/TLCAN/Espanol/Tratado_de_Libre_Comercio_de_America_del_Norte-TLCAN.pdf

...Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial²⁵.

Lo establecido en la Carta Magna sobre de los Medios Alternos de Solución de Conflictos aprueba la existencia de los mismos pues constituyen una referencia real con la voluntad de las partes en conflicto, aquí enfatizamos, por medio de los MASC se tratara de solucionar una controversia o conflicto, no un litigio en el que se imparte justicia, que es lo que se diferencia al entrar a juicio, en este existe la litis ante un proceso judicial y los MASC no lo son, las mismas partes, dada su propia naturaleza, voluntad y entendimiento logran lo que no se había podido alcanzar, el dialogo posterior, mediante un acuerdo crearan sus compromisos, arreglos, necesidades y derechos que se puedan cumplir.

A partir de dicha reforma los servicios de mediación se plantean como una obligación en su implementación en todas las entidades federativas en nuestro país, motivo por el cual se les otorga en ese momento un plazo de ocho años para llevarlo a cabo, a aquellas entidades que aún no la habían hecho; su denominación ha variado dependiendo de cada estado.

Es necesario exponer que la ley Orgánica de cada entidad federal es la que estructura, fija, modifica y define el perfil de cada institución, así como el conjunto de facultades asentadas en dicha Ley, es así que la Ley Orgánica del Poder Judicial en la Ciudad de México, reformada en el año 2008, adicionando el Capítulo Décimo Tercero, y los artículos 186 bis, 186 bis1, 186 bis 2, 186 bis 3, y 186 bis 4 determinan la creación del Centro de Justicia Alternativa como una dependencia del Tribunal Superior de Justicia en la Ciudad de México, cuenta con autonomía técnica y de gestión así, como concentra los métodos alternativos de solución de controversias

²⁵ Diario Oficial de la Federación. www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm

y en particular, la mediación en la solución de conflictos cuya procedencia es en materia civil, mercantil, familiar o penal entre particulares (para delitos no graves).

Así mismo se fija que el Centro de Justicia Alternativa se crea como un apoyo al trabajo jurisdiccional, el Centro contara con un Director General, el cual tendrá a su cargo mediadores especializados además del personal técnico y administrativo que el Centro requiera.

Otra reforma importante es la que se llevó a cabo en el año 2013 en donde se adiciono a la fracción XXI, fracción C del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para conceder al Congreso de la Unión facultades para expedir legislación única en materia de MASC.

Comentaremos al respecto que es una ley única por tratarse de un caso determinado en concreto, pero se encuentra sometida a nuestra Carta Magna. Otros estados de la Republica apoyan la existencia de los MASC en Acuerdos y Reglamentos de mediación. A continuación, se expone textualmente la reforma de la fracción XXI del artículo 73 Constitucional inciso C publicada en el Diario Oficial de la Federación el ocho de octubre del año 2013.

DOF: 08/10/2013 DECRETO por el que se reforma la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Presidencia de la República.

ENRIQUE PEÑA NIETO, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

“EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, EN USO DE LA FACULTAD QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 135 DE LA CONSTITUCIÓN GENERAL DE LA REPÚBLICA Y PREVIA APROBACIÓN DE LA MAYORÍA DE LAS HONORABLES LEGISLATURAS DE LOS ESTADOS,

DECLARA

SE REFORMA LA FRACCIÓN XXI DEL ARTÍCULO 73 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

ARTÍCULO ÚNICO. Se reforma la fracción XXI del artículo 73, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para quedar como sigue:

Artículo 73. El Congreso tiene facultad:

XXI.- ...

... C.- c) La legislación única en materia procedimental penal, de mecanismos alternativos de solución de controversias y...

Los antecedentes descritos nos dan un panorama de que la justicia alternativa se ha utilizado desde hace varios años, sin embargo, la mediación y la conciliación no tenían una trascendencia en nuestro país que estuviera regulada en un marco jurídico como tal, con excepción de la audiencia de conciliación regulada dentro de un juicio y cuyo objetivo es que las partes logren una solución en común y ponga fin al conflicto. Si no se logra se prosigue con el juicio.

La regulación de los procesos de mediación genera hasta la actualidad un debate en el sentido por una parte se considera que se debe de contar con un marco normativo mínimo y el uso de estos mecanismos. Por el contrario, hay quienes piensan que al regular estos procedimientos se corre el riesgo de perder su flexibilidad.

Desde el punto de vista práctico existen materias en los mecanismos alternos de solución de controversias en los cuales si es necesario contar con reglamentos de los que se pueda hacer referencia es así el caso comercial.

Aunado a esto se han desarrollado programas de corte federal, para dar impulso a los MASC y hacer las adecuaciones pertinentes para la implementación de los mismos; encontramos así al Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), la Secretaría de Economía con su programa de árbitros independientes, la Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), el Banco de Comercio Exterior (BANCOMEXT), el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual (IMPI), entre otros, son instituciones que conducen la solución de conflictos por medio de los MASC y han sentado las bases para un cambio de nuestra cultura adversarial, la intención de estos programas es facilitar en todo momento a aquellos sectores marginados por condiciones económicas, culturales o sociales se ven impedidos a recurrir ante los tribunales y recibir justicia.

Posteriormente se contó con la participación de instituciones educativas a nivel superior, como lo es actualmente la Universidad Nacional Autónoma de México, barras de abogados, notarios y asociaciones civiles, así como entidades federativas y municipios en la difusión, promoción y capacitación para el empleo de los medios alternos y, que lo medios alternos salieran de ser tema desconocido y se implementara con un su correspondiente Ley de Justicia Alternativa y Centro de Justicia Alternativa.

Debemos mencionar que cada estado de nuestra Republica ha desarrollado su propio proyecto con resultados diversos, sin dejar el objetivo primordial, promover la cultura de la paz en nuestro país.

Concluimos la forma en la que se han ido implementando los MASC en nuestro país y en la Ciudad de México para dar paso al Centro de Justicia Alternativa en el Distrito Federal, hoy Ciudad de México y los principios que rigen la mediación en la Ciudad de México.

3.5 Creación del Centro de Justicia Alternativa en la Ciudad de México y principios que rigen a la Mediación.

La Mediación como justicia alternativa en México es tema de estudio en este apartado considerando los antecedentes, su aplicación en la legislación de nuestro país, así como dentro de algunas entidades federativas. Conocemos que los medios alternos no son creados en nuestro país y corresponden en este momento a la actual cultura jurídica mexicana que no fue como tal planeada, motivo por el cual los MASC implementados de forma paulatina en cada estado, así como de manera desigual. Los resultados de éstos han sido buenos y en diferentes áreas de aplicación debido a la necesidad actual en nuestro país de mejorar la impartición de justicia siendo estos una opción en las reformas judiciales de justicia.

En la Ciudad de México en respuesta a la instauración de los métodos alternos de solución de controversias se crea el Centro de Justicia Alternativa (CEJA).

“El Centro de Justicia Alternativa (CJA) es una dependencia del Tribunal que cuenta con autonomía técnica y de gestión, y se instituye para administrar y substanciar los métodos alternos de solución de controversias, particularmente la mediación, para la atención de los conflictos de naturaleza civil, mercantil, familiar, penal y de justicia para adolescentes, entre particulares, así como para su desarrollo”²⁶, su domicilio es el ubicado en Niños héroes 133, Colonia Doctores, Esq. Doctor Navarro, en la Alcaldía Cuauhtémoc, cp. 06720 a una cuadra del metro Niños héroes, con un horario de servicio de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.

²⁶Centro de Justicia Alternativa (CJA) <https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/cja-preguntas-frecuentes/>

Teléfono del conmutador es: 91564997 y el correo electrónico es: centrodejjusticia.alternativa@tsjcdmx.gob.mx

En el año **2003** fue creado el Centro de Justicia Alternativa como respuesta para dar solución a los conflictos entre partes y que éstas de forma voluntaria solucionan su conflicto sin la intervención de autoridad judicial. En una primera etapa la prioridad en ofrecer el servicio de mediación lo fue en la rama de mediación familiar. El sustento legal para su creación fue:

- “En abril del año 2003 se promulga la reforma al artículo 200 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, que faculta al Consejo de la Judicatura a ...
- “El Consejo de la Judicatura del Distrito Federal, está facultado para expedir acuerdos generales para el adecuado ejercicio de sus funciones y para el desarrollo de **programas de soluciones alternativas de controversias...**”²⁷

Este sistema y su implementación en México tiene su razón de ser en ofrecer a los gobernados medios distintos para cumplir sus peticiones.

Actualmente existen en los 32 estados de la República Mexicana, considerando la Ciudad de México, centros o instituciones de mediación, a través de los cuales se ofrecen los servicios de mediación familiar, civil, mercantil y en materia penal para determinados delitos.

A continuación, se expondrán las ventajas de los mecanismos alternativos de solución de controversias:

- **Voluntariedad:** se refiere a que los mediados acuden a mediación libres de cualquier presión o coacción, por lo tanto, su participación

²⁷ Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (CDM) www.aldf.gob.mx/archivo-5e3d020a6a72b8aa0d75a5f7aee6f66f.pdf

es voluntaria y activa, característica determinante para llevar a cabo los mecanismos alternos, prevalece el dialogo expresando las necesidades de cada parte, así como una escucha activa, el resultado es la realización de propuestas como solución al conflicto en un ambiente tratable y de esa forma se evita recurrir a un procedimiento judicial. Es conveniente especificar que a partir de este punto la mediación puede continuar o si el mediado así lo prefiere se puede retirar del proceso de mediación en el momento que así lo considere, de igual forma las partes podrán decidir si se llega a un acuerdo elaborado por ellos mismos.

-
- Confidencialidad. Todo lo expuesto por parte de los mediados el mediador conservara el secreto de la información revelada en el proceso de mediación. Al iniciar el proceso de mediación se les comunica a los mediados que no será revelada dicha información con el objeto de que se sientan con mayor libertad y que no podrá ser considerada como prueba para el caso de iniciar en un proceso judicial. La confidencialidad se extingue en caso de haber manifestaciones de maltrato a menores.
- Flexibilidad. Permite al mediador y a los mediados convenir en la forma de llevar a cabo el proceso de mediación, es decir se puede no llevar a cabo todo el proceso de mediación y en una primera etapa celebran convenio. El mediador no impone nada a los mediados como ocurre dentro de un procedimiento judicializado. “el chofer es el mediador: nada le obliga a ir por el camino más corto para llegar al destino (el acuerdo): puede hacer un alto en el recorrido, cambiar de velocidad, hacer un rodeo o tomar un atajo. Lo que deben de saber los pasajeros es que el chofer conduce perfectamente bien y que hará lo posible- porque está perfectamente entrenado para ello- para

llevarlos a buen puerto. Pero ¡cuidado! La informalidad no significa que cada uno pueda hacer cualquier cosa en la mediación. Como buen conductor el mediador deberá de ser el <guardián> del proceso.”²⁸

-
- Neutralidad. En esta característica lo que se destaca es la obligación que debe de prevalecer en el mediador en el momento de estar mediando y emitir juicios u opiniones que pueden influir en las resoluciones a las que puedan llegar los mediados. La Ley de Justicia Alternativa para la CDMX establece en su artículo 8º:
“Los mediadores que conduzcan la mediación deberán mantener a ésta exenta de juicios, opiniones y prejuicios propios respecto de los mediados, que puedan influir en la toma de decisiones.”²⁹
Para Isabel Sepúlveda Montaña en la neutralidad “el mediador, mantiene una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias, durante todo el procedimiento de la mediación.”³⁰
- Imparcialidad. El mediador actuará durante la mediación libre de todo favoritismo hacia alguno de los mediados, sin realizar diferencia alguna y con toda objetividad. Este principio también lo establece la Ley de Justicia Alternativa en la CDMX en el artículo de referencia anterior fijando:

²⁸ Portela, Jorge Guillermo. *Mediación y solución de conflictos*. Editorial Tecnos, España. 2007. página 2.

²⁹ Ley de Justicia Alternativa. Poder Judicial. www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/wp-content/uploads/Ley_Justicia_Alternativa_TSJDF- Página7.

³⁰ Sepúlveda Montaña, Isabel *Mediación Escolar, hacia una educación emocional y pacífica*. México. Editorial Porrúa 2019. P. 69.

“Los mediadores que conduzcan la mediación deberán mantener a ésta libre de favoritismos, inclinaciones o preferencias personales, que impliquen la concesión de ventajas a alguno de los mediados.”³¹

Cecilia Azar Manzur, opina al respecto “su comportamiento debe ser claro en el sentido de no favorecer a ninguna parte en detrimento de la otra y de reconocer los argumentos e intereses de cada una, así como la oportunidad de expresarlos.”³²

- Equidad. Continuando en el numeral 8º de la legislación para la CDMX se fija que: “Los mediadores propiciarán condiciones de equilibrio entre los mediados, para obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios.”³³

Isabel Sepúlveda añade que “cuando el mediador detecte desequilibrio de poderes entre los mediados, procurara sobre la base de sus intervenciones, balancear el procedimiento, buscando un procedimiento equilibrado” ³⁴

En relación con los acuerdos estipulados en la última parte de la equidad, los mediados deben de entender claramente los contenidos y alcances de éste, así como comprobar que no sea contrario a derecho e imposible en su realización para ambas partes.

- Legalidad. La penúltima de las características que se encuentran en la multi nombrada Ley de Justicia para la CDMX precisa: “La mediación tendrá como límites la voluntad de las partes, la ley, la moral y las buenas costumbres.”³⁵

³¹ Ibidem. Página 7.

³² Azar Manzur, Cecilia. *Mediación y Conciliación en México: dos vías de solución de conflictos a considerar*. México 2003. Editorial Porrúa. Página 33.

³³ Ley de Justicia Alternativa pág. 8.

³⁴ Isabel Sepúlveda, ibidem. página 71.

³⁵ Ibidem pág. 8.

También Isabel Sepúlveda publica en su libro al respecto que: “solo pueden ser objeto de mediación, los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados.”³⁶

- La última de las características mencionadas en el artículo 8º se refiere a la “Economía: El procedimiento deberá implicar el mínimo de gastos, tiempo y desgaste personal.”³⁷

Todos los procedimientos de mediación deberán de adecuarse o apegarse a estos principios de lo contrario se estará infringiendo la mediación como tal y no se logrará llegar a un acuerdo formal.

Pasaremos ahora a la parte final de este capítulo con los modelos teóricos de la mediación.

3.6 Modelos Teóricos de la Mediación.

En esta tesis hemos descrito a la mediación como la forma en la que las personas solucionan sus conflictos de forma voluntaria y no de manera adversarial o judicializada esto asistidos por un mediador neutral e imparcial y éste, mediante una escucha activa, tomará lo mejor de cada mediado a fin de encontrar la mejor solución a la situación expuesta.

Retomando conceptos anteriores, la mediación opera por el exceso de la judicialización en los asuntos, con su retraso respectivo, y se pretende que la justicia togada sea solo en aquellos casos en los que sea verdaderamente necesaria.

Daremos a conocer de forma concisa algunos modelos o escuelas usualmente más utilizadas como lo es el modelo Harvard, el modelo Circular Normativo y el modelo Transformativo.

Puede ser que existan otros, pero sin duda la mayoría fundan sus bases en las características de los tres modelos a describir a continuación.

³⁶ Ibidem. Página 72.

³⁷ Ley de Justicia Alternativa para la Ciudad de México. CDMX, 2020.

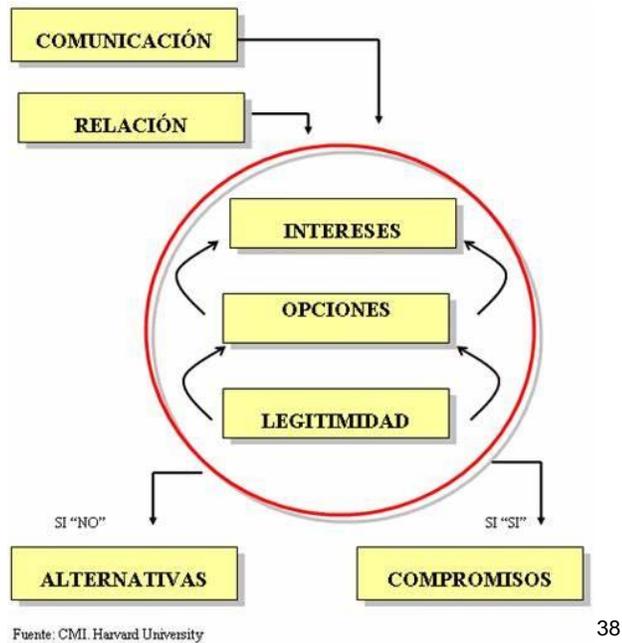
Modelo Harvard. Toma su nombre de Harvard Negotiation Project, este proyecto fue desarrollado en la Facultad de Derecho de la Universidad en Harvard y su objetivo versaba en la negociación bilateral empresarial y en la política internacional para luego desarrollarse dentro de la Economía y el Derecho.

A este modelo también se le denomina lineal o tradicional, su propósito es llegar a un acuerdo final tomando en cuenta en todo momento la satisfacción de los intereses y necesidades de los participantes.

Se basa en la comunicación de forma lineal, es decir partiendo de un presente hacia un futuro, pactando en la manera de evitar conflictos posteriores y reparar los daños. Se entiende que lo acontecido en el pasado ya no puede ser modificado, pero si se puede acordar por medio de una mejor comunicación hasta alcanzar un acuerdo final, que nos da la solución total del conflicto, permitiendo la satisfacción de los intereses en un ganar – ganar.

No existen vencedores ni vencidos ya que cada parte en conflicto obtiene parte de su pretensión inicial con la única finalidad de liberar los obstáculos que conllevan al conflicto.

El acuerdo final se convierte en el propósito para quienes se adhieren a este modelo de mediación.



Modelo Circular o Narrativo (Sara Cobb)

A este modelo también suele denominarse con el nombre de su creadora Sara Cobb, se enfoca en la comunicación y la interacción entre las partes. Se le denomina circular, puesto que la comunicación se enfoca en transformar las narraciones que aportan los participantes en conflicto en busca de un acuerdo.

Podemos tomar como referencia que, en este modelo a diferencia del anterior, no es su prioridad llegar a un acuerdo, sino asumir de forma responsable que los conflictos no son abstractos, sino que los producen o son causados en una historia y esta será a su vez la que origine una nueva historia basada en el entendimiento y así solucionar el problema para los intervinientes.

Esto permitirá analizar y solucionar las causas de los conflictos con la mejora de las relaciones, que es lo verdaderamente trascendental.

³⁸ Nocetti N, Víctor. *Fundamentos de la negociación serie documentos docentes (SDD)*, Año 5, no.1, julio 2007. Página 6.

Si se llega a un acuerdo (objetivo secundario), pero enfatiza en la comunicación e interacción de las partes con la finalidad de motivar a las personas a cambiar.

Se transforman aquellas historias que dieron origen al conflicto para reformular o crear nuevas historias y en consecuencia plantear otra realidad en la resolución de estos. Su práctica es muy común en situaciones familiares y en algún momento se ha criticado a este modelo puesto que se ha llegado a considerar como una terapia familiar.



Modelo Transformativo

El nombre de este modelo deriva precisamente de su título, lo que se persigue es transformar el conflicto e impulsar la transformación humana. Su práctica defiende el *empowerment* (empoderamiento), en cada persona que se ve involucradas en el conflicto y lejos de juzgar o distinguir, aprender lo que está pasando para reestructurar y recuperar la relación entre las partes.

Este modelo de Robert Bush y Josep Folger busca no llegar a un acuerdo básicamente, sino que el conflicto deje de ser algo confuso y se convierta en una situación de aprendizaje y crecimiento para todos los involucrados del que se puede

³⁹ Imagen tomada de: <https://www.emaze.com/>

aprender y adquirir habilidades de resistencia en situaciones conflictivas posteriores con similitudes.

Esta principalmente indicado en conflictos sociales en los que predomina la idea de resaltar del bien común de la sociedad frente al interés de cada persona, por lo tanto, no es de gran utilidad en los conflictos particulares sin embargo si se llega a un acuerdo, mejor.

Este tipo de técnica o modelo de mediación transformativo predomina en la solución de conflictos educativos, se persigue es la reestructuración en la comunicación de los alumnos participantes en un conflicto, de esta forma se desarrollan habilidades sociales basadas en la comunicación eficaz para la prevención de conflictos posteriores dando como resultado que el acuerdo final, que si bien es importante, lo más trascendental es restablecer las relaciones humanas entre la comunidad estudiantil.

A partir de la descripción de los modelos o técnicas de mediación utilizadas y recurridas tanto en la literatura como en la práctica profesional relacionada con los medios alternos de resolución de conflictos, es conveniente recalcar que, con independencia de cuál sea el modelo que se utilice en la práctica, todos favorecen en la resolución pacífica de los conflictos como una vía alternativa extrajudicial.

Estos diferentes medios tienen como fin la solución voluntaria del conflicto con la participación del mediador que se presenta como el tercero imparcial y neutral cuya labor es obtener de las partes lo mejor de sí mismas y en algún momento llegar a un acuerdo aceptado por las personas y sus intereses.

El mediador como “vigilante” del proceso puede también adecuar las circunstancias de tal forma en que no resulten rigurosas, cada caso es distinto al igual que las circunstancias que hicieron que surgiera el conflicto.

Los elementos en común de los distintos modelos que describimos arriba son:

- Utilizan a la mediación como medio o procedimiento en la resolución de conflictos extrajudicialmente.

- El mediador como “vigilante” del proceso es una figura importante dentro del proceso.

Las diferencias se refieren a la finalidad de cada técnica o modelo:

- El modelo de Harvard busca la solución del conflicto sin importarle investigar las causas, es lineal, puesto que su objetivo es llegar a un acuerdo. Modelo muy recurrido en los Estados Unidos de Norteamérica en el tema de las negociaciones y también lo podemos encontrar en temas de política internacional. Su finalidad es llegar a la solución inmediata en un conflicto.
- El segundo que es el circular- narrativo, se ocupa básicamente por la comunicación e interacción de las partes en conflicto con la finalidad de rehacer una nueva historia a partir de los antecedentes, es muy recurrente en circunstancias de mediación familiar. Este modelo no prioriza en llegar a un acuerdo sino en restaurar la comunicación a fin de llegar a una solución más estable y duradera (ver hacia el futuro).
- Y el tercero, el modelo transformativo busca el bien común, es decir, la colaboración en equipo. Este modelo sirve de base en conflictos sociales y étnicos donde no es primordial la visión del particular sino de la comunidad o bien común. Como referencia, este modelo es muy recurrente en Japón en donde impera el bien común sobre el interés particular.

Y es en este punto en donde concluimos el capítulo tercero e iniciamos el cuarto referente a la mediación escolar cuyo objetivo primordial es la reestructuración de la comunicación entre pares.

CAPÍTULO IV

MEDIACIÓN ESCOLAR

4.1 Referencias de la Medición Escolar

La mediación escolar es un medio alternativo para la solución de conflictos entre los estudiantes, es decir las autogestiones de conflictos, a pesar de que el aumento de violencia dentro de las aulas estudiantiles ha sido motivo de variadas publicaciones de forma psicológica y sociológica, éstas no han logrado asegurar una forma pacífica dentro de las salas de estudio por lo que conlleva a trabajar de manera directa con los estudiantes en la prevención y resolución de conflictos.

Creemos en la mediación como un método de resolución pacífica de conflictos entre estudiantes, basado en el principio de la voluntariedad en la resolución de éstos, y el dialogo creando un ambiente tal que, los contrarios tomen la responsabilidad de sus actos dando como resultado mejorar la convivencia escolar y aprender habilidades sociales. Esto implica la modificación de los roles en las relaciones de poder establecidas dentro de las instituciones y la mejora dentro de los mismos.

Estos jóvenes definen su personalidad apoyados en los datos que en primera instancia les proporciona su entorno más cercano como lo es la familia, la escuela y los grupos sociales a los que se incorporan en busca de satisfactores inmediatos. Punto que desarrollaremos un poco más adelante en este capítulo.

En este apartado se presenta una perspectiva para la implementación de la mediación escolar, su aplicación y reglamentación dentro del sistema educativo, en particular a nivel medio superior, toda vez que existe un alto grado de conflictividad dentro de las aulas a pesar de contar con reglamentos internos para asuntos de disciplina, sin embargo, se carece actualmente de una resolución pacífica para dar respuesta a estas dificultades en materia de convivencia escolar.

Reciente en nuestro país, en el Estado de Hidalgo particularmente y con la colaboración de la Maestra Isabel Sepúlveda Montaña se ha contribuido en la implementación de la mediación, en específico la escolar e indígena.

Recordemos que la forma tradicional de resolver los conflictos, en general, es de forma violenta y no de forma inteligente, por lo cual se propone la mediación con la finalidad de encontrar el bienestar, de forma armónica y así ayudar al desarrollo humano en todas las esferas.

Como referencia de la mediación escolar encontramos que “la mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. Hoy en día, en este país, existen más de 5000 programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar.”⁴⁰

Los mecanismos alternos de solución de conflictos resultaran ser más baratos y menos formales, se trasladan a otros ámbitos hasta consolidarse dentro del ámbito escolar, entre otros factores, se debe a una falta de respuesta eficaz dentro de las escuelas a pesar de contar con instrumentos de reglamentación interna que señalan los derechos y deberes de los estudiantes dentro de estos espacios.

Para el año de 1972 los cuáqueros (persona de una doctrina religiosa unitaria, nacida en Inglaterra a mediados del siglo XVII, sin culto externo ni jerarquía eclesiástica), “introducían los programas de resolución de conflictos en las escuelas de Estados Unidos, específicamente en las de Nueva York. Así, sus esfuerzos se

⁴⁰De Prada, De Prado, Jorge., y López Gil., J.A. *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar*, convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Artículos, pagina 101.

concretarían en el programa “Children’s Creative Response to Conflict” siguiendo alguno de sus siguientes principios para su puesta en marcha:

- Desarrollo de una comunidad en la que los niños y niñas deseen y sean capaces de una comunicación abierta.
- Ayudar a los niños y niñas a desarrollar una mejor comprensión de la naturaleza de los sentimientos, capacidades y fortalezas humanas.
- Ayudar a los niños y niñas a compartir sus sentimientos y ser conscientes de sus propias habilidades.
- Pensar creativamente sobre los problemas y comenzar a prevenir y solucionar los conflictos.”⁴¹

Los resultados fueron satisfactorios, se implementaron en todos los Estados Unidos, utilizando la mediación dentro de los centros educativos para abordar temas de peleas, falta de comunicación entre padres e hijos y pares, insultos, mal comportamiento dentro de las aulas y en general todo aquel comportamiento que genere violencia considerando también los robos dentro de las aulas de clase.

Además de los Estados Unidos de Norteamérica países como Argentina, Francia, Colombia, Nueva Zelanda, Inglaterra, Canadá, Chile, Costa Rica entre otros cuentan actualmente con programas de mediación escolar y tácticas en la disminución de conflictos.

Por su parte en Argentina, dentro de la provincia de Chaco, cuenta con una ley de mediación escolar, Ley 4711 Plan Provincia de mediación Escolar, provincia de Chaco, que incluye la aplicación de programas y la participación de asociaciones a cargo del Ministerio de Educación.

⁴¹ Castro Martínez, Nuria. *La mediación como herramienta de trabajo en la escuela*. <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/mediacion-herramienta-trabajo-escuela> página 213.

En España empieza a tratarse el tema de mediación escolar por los años 90's centrada básicamente en adolescentes considerados como conflictivos, pero ***no así en la particularidad de los conflictos, su prevención y gestión.*** Pocos años después se aprecia una evolución en lo que se refiere a la mediación escolar "así, son los profesores con conocimientos en otras lenguas o de experiencias educativas en otros países los pioneros en la introducción de esta especialidad en España.... extendiéndose a partir de estas fechas con rapidez por otras comunidades con mayor o menor apoyo institucional"⁴².

Retomando la introducción de este trabajo en la que se hizo mención que los jóvenes definen su personalidad apoyados en los datos que en primera instancia les proporcionan sus entornos o contextos más cercanos como lo son la familia, la escuela y los grupos sociales a los que se incorporan en busca de satisfactores, y como estos inciden fuertemente en los niños y las niñas; es en este sentido que trataremos de forma breve su influencia en la formación de los jóvenes. Siendo el primer entorno la familia.

4.2 La familia.

La familia es la primera educación que influye en nuestra personalidad, formación y desarrollo, así como en nuestro comportamiento social con los demás y la manera en la resolución de conflictos cotidianos y futuros.

Es en la familia en donde el niño absorbe los primeros mensajes morales que en un futuro lo ayudara a asimilar roles de jerarquía y todos aquellos aspectos que definan su personalidad junto con su proceso de sociabilización.

También es la familia la que enseña valores, respeto y resolución de conflictos, aunque los padres no nacen sabiendo como formar socialmente a sus

⁴² Ibidem. Pág. 215.

hijos (as) es mediante formas de vida por medio del cual se enseña a convivir socialmente.

Para Ripol “educar en valores a los hijos implica que los padres debemos educarnos en valores a nosotros mismos: no se podrá <<pasar>> ningún valor a los hijos si este valor no viene habitualmente de casa. Y será imposible evitar que un valor <<pase>> a los hijos si este se respira en el hogar. Nuestros niños viven hoy en un mundo más cercano al de los adultos, hasta el punto de que algún autor ha hablado de la desaparición de la infancia. La televisión y otros medios de comunicación fruto de las actuales tecnologías han abierto a los niños las puertas del mundo adulto, tal vez cerrándoles el mundo reservado, protegido, del <sueño> de los niños⁴³”.

Dentro de la labor del docente en un primer acercamiento con el alumno es conocer el contexto familiar y de donde proviene con el objetivo de ayudar al menor al realizar un diagnóstico e implementar aquellas estrategias que le permitan una adaptación y mejor desenvolvimiento entre su pares, profesores y representantes administrativos de la institución.

Esta labor también da pauta a saber si el estudiante pertenece a familias fraccionadas que afecten en su rendimiento y comportamiento dentro de las aulas, así como en la institución, en general, buscando favorecer la estancia del estudiante dentro de las aulas de estudio.

Recordemos por un momento las variaciones que en las últimas décadas han pasado las familias, que actualmente se encuentran constituidas de manera monoparental, la extendida y homoparental.

⁴³ Ripol-Millet, Aleix. *Familias trabajo social, y mediación*. Editorial Paidós, Barcelona, Argentina y México. 2001. Página 28.

La primera está constituida por uno de los padres (padre o madre) y sus hijos como lo es el caso de los padre o madres solteros o divorciados e inclusive viudos cuando no adquieren nuevas nupcias o se unen en un concubinato.

La segunda se encuentra integrada por distintas parejas con sus descendientes que agrupadas pertenecen siempre a la familia del fundador o el denominado *pater* hasta por dos o más generaciones en una unidad familiar.

La última forma de constituirse las familias es la que actualmente está integrada por una pareja de dos hombre o dos mujeres que se convierten en progenitores de uno o más niños mediante la adopción, o la inseminación artificial para el caso de las mujeres.

La unión de dos hombres se define como la afinidad y actividad de relaciones sexuales y sentimentales entre personas del mismo sexo. Reciben el nombre genérico de homosexuales entendiéndose que *homo* parte de la idea de *igual*.

Por lo que respecta a la unión de dos mujeres entiéndase esta como una forma social en que las mujeres son atraídas romántica, sexual, sentimental y amorosamente y que no sienten afinidad o atracción por el sexo contrario. De manera genérica se denomina “lesbiana” al amor homosexual que existe entre mujeres, o de manera sencilla son mujeres que aman a otras mujeres.

Así en las integraciones de estas nuevas familias resulta que el poder de los padres de familia se ve cuestionado en el sentido que ahora la autoridad no solo recae en el padre de familia, sino que comienza a expandirse dependiendo del tipo de familia y la posición de los padres o madres.

Estas nuevas formas de familia están tuteladas jurídicamente con la idea de no discriminar a las personas en base a juicios morales, étnicos y culturales, es decir, ser incluyentes en todos los sentidos.

Actualmente se ve una disminución matrimonial, debido a la corta duración de las parejas, al aumento en uniones de toda índole y ligado a esto debemos

mencionar que estamos abiertos a la nueva cultura de la diversidad en todos los sentidos que inevitablemente modifica las estructuras familiares pre- establecidas, es por esta razón actualmente las leyes protegen esta nueva organización social.

4.3 La sociedad,

La sociedad o entorno al que pertenecen los alumnos es determinante, es en donde habitualmente se desarrollan encontrando satisfactores del contacto con otros seres humanos incluyendo la aceptación y sentido de pertenencia a un grupo social, este grupo social aporta valores positivos o negativos.

La unión grupal puede generar solidaridad “la gente participa en desfiles para dar la bienvenida a un héroe o para celebrar un evento. Se desarrolla una camaradería sorprendente cuando, por otro lado, gente distante se une a un desastre como un incendio o una inundación. Pero es nefasto cuando la unión grupal lleva a las personas a formar bandas para linchar, saquear y violar.”⁴⁴

Es así como contamos con otro elemento que se incluye en la formación de cada individuo, si se hace de forma responsable, debemos tener presente que la familia y la sociedad se encuentran conjuntamente relacionados, el objetivo es generar la convivencia social y la no violencia como medio pacífico en la resolución de conflictos.

Pasaremos a otro entorno o contexto que está involucrado con el desarrollo de la personalidad de todo ser humano e influye en éste de manera decisiva como lo es la escuela.

4.4 La escuela.

Entendida esta como la institución de formación educativa y un espacio social en donde se reúnen distintos actores, también puede ser entendida como el lugar

⁴⁴ Beck, Aaron T. *Prisioneros del odio. Las bases de la ira, la hostilidad y la violencia*. 1ª Edición, México, 2003. Página 119.

en donde se ejerce la democracia y ha contribuido a la formación de miles de jóvenes.

Mucho se ha señalado al respecto a que la escuela es como nuestro segundo hogar pues es ahí donde se pasa el otro mayor tiempo de nuestras vidas estableciendo relaciones que se reflejaran en nuestra vida futura social.

Encontramos también en las escuelas dos importantes sentidos que tienen que ver con el desarrollo humano:

- a) Es ahí en donde se dan las formas de interacción social (que en gran medida ya están determinadas por la educación recibida en los primeros años en la familia). Recordemos a la familia como nuestro primer contexto y,
- b) La adquisición de conocimientos que sirven para el desarrollo profesional a futuro.

Pero no solo se envía a los estudiantes a las escuelas a adquirir conocimientos, habilidades sociales y les van a permitir aprender que existen otros seres con los cuales van a correlacionarse.

La convivencia social forzosamente nos enseña que existen límites, que los estudiantes no son libres para poder actuar de forma arbitraria, que están sus pares los cuales tienen sus derechos como el de no ser molestados.

Además, ahí es donde se desarrollan emociones como son el compañerismo, liderazgo, la competencia, sumisión, amor, recelo, amistad, rencor, confianza, e indiferencia, formadores de personalidad, que servirán tiempo después para afrontar la vida real como seres sociales.

De igual forma, la escuela nos permite proponer modelos de conducta entre iguales y convivir con personas con ideas diferentes, sin considerarlas como enemigos, todos provienen de familias con otras dinámicas y hay que respetarlas recíprocamente.

Encontramos que están presente los conflictos y las reglas de disciplina tradicionales a seguir en la resolución de éstos, la forma más común de resolución es mediante la subordinación del alumno y no se ha optado aun por un método alternativo pacifico, colaborativo de todas las partes involucradas, que conlleve a la reducción de la violencia dentro de las aulas y la mejora de los climas dentro de las mismas.

En el siguiente apartado retomaremos en tema de la mediación escolar no sin antes tratar brevemente el clima dentro de las aulas a nivel bachillerato.

4.5 Conflictos dentro de las aulas en la Educación Media Superior

La violencia se aprende y el primer lugar en donde se aprende esta conducta es sin duda en los hogares y/o familias o primeros contextos de los seres humanos, sus causas pueden ser variadas y constituida por diferentes elementos, requiere de diferentes soluciones para ser tratada, como pueden la legislación o programas preventivos en la misma.

Es importante tomar en cuenta que a los jóvenes de educación media les es grato realizar todo tipo de prácticas como lo son los deportes, el gusto por la música y el arte que ayudan al desarrollo de sus habilidades.

Esta etapa de la juventud es la que comúnmente se denomina adolescencia de forma cultural, mientras que pubertad son los cambios fisiológicos- hormonales de todo ser humano que comprende entre los 12 y 21 años.

Psicosocialmente los adolescentes en esta etapa tienden a desarrollar independencia con respecto a sus padres, aumento en el cambio de humor, la confrontación con los adultos es mayor aunado a que se tiene que aceptar los nuevos cambios corporales como son:

- desarrollo del vello púbico en ambos sexos,

- crecimiento de los órganos genitales vinculado a la etapa de la reproducción, en ambos sexos,
- aumento del tejido adiposo,
- desarrollo muscular para el caso de los hombres y
- desarrollo de las mamas para el caso de las mujeres.
- interés por la sexualidad.

La importancia en su imagen corporal y la forma de sociabilización con sus pares, así como el perfeccionamiento de su propia identidad es ahora de mayor relevancia en esta etapa.

Por otro lado, también asumen conductas intensas o de riesgo de ahí la apreciación de sentirse “omnipotentes”, en algunas ocasiones se integran a pandillas como necesidad de identidad este es un núcleo que ya no es el familiar o que no existió como tal.

Resulta sin duda tener presente que esta etapa del ser humano denominada “adolescencia” (que carece de) está compuesta por variados cambios con fuertes transformaciones físico-psicológicas como presentamos en párrafos anteriores, y es por ello que se debe de realizar un trabajo colaborativo con los padres de familia y profesores a fin de que los problemas o conflictos que surgen en este momento de su vida sean como parte de la maduración y transformación positiva y pacífica en su vida adulta .



Estos tres ámbitos contextuales que hemos venido manejando: familiar, escolar y social, son los que requieren tratamiento de vigilancia y prevención, es en

donde se encuentran los orígenes de la violencia, tanto el externo como el interno, los cuales favorecen la aparición de los conflictos escolares.

La escuela actual ha venido pasando por distintas reformas educativas, sin embargo, de forma general, aún se sostiene con una educación tradicional lo que impide que la violencia escolar sea tratada de manera adecuada, la resolución del conflicto es por un tercero con autoridad que interviene en la resolución del problema, (director, subdirector, tutor, orientador y/o profesor), mientras que el papel del alumno es de receptor, donde es casi nula su actuación y solamente se encuentra en la espera de una sanción mientras que el fondo del conflicto, por regla general, no se resuelve.

Por otro lado, podemos encontrar que se resuelve superficialmente y en su defecto mal, produciendo en algunos casos, una escalada deteriorando aún más las relaciones entre los alumnos.

En contraste a esta situación la modernización en la educación cuenta con organizaciones internacionales dedicadas a incluir programas de convivencia y habilidades que den como resultado la formación integral de los estudiantes, así como prepararlos para una cultura de la paz.

Las practicas violentas dentro de las escuelas, y en ocasiones fuera de ellas, son complejas poniendo de manifiesto la crisis de convivencia dentro de la comunidad educativa, los conflictos se pueden dar en relación con los maestros y el alumnado, entre pares, entre profesores y también incluye la relación con los padres de familia de los estudiantes.

Otro tipo de conflictos es el que se genera en relación con el rendimiento del alumno, el cual puede darse porque el estudiante no obtiene los resultados deseados o el docente no es capaz de lograr que el alumno aprenda el contenido de cada materia.

Siguiendo con los conflictos escolares encontramos el de poder en relación con la autoridad escolar y los estudiantes y el rol que asumen cada uno, así como los conflictos de identidad personal que representan las diferencias de apariencia o aspectos personales como discapacidades, origen étnico y la capacidad económica son razones que generan, en la mayoría de las ocasiones, el conflicto escolar por parte de alumnos hacia quien ellos consideran frágiles o inferiores.

Pensamos que los conflictos pueden resolverse por los mismos escolares tratando, al final de cuentas, de vivir dentro de una cultura de paz no solo dentro de las instituciones sino en todos aquellos espacios en donde sea primordial la convivencia pacífica.

4.6 Mediación Escolar.

Tomando en consideración que los conflictos son parte de la realidad, es la intención de esta tesis brindar una propuesta para mejorar la convivencia escolar y que los conflictos mal tratados o manejados no se transformen de forma violenta.

Y es así como estamos conscientes que tanto el profesorado como los directivos necesitan formación, recursos y competencias específicas (como son habilidades en la comunicación, prevención de situaciones conflictivas y espacios que traten temáticas en la resolución de conflictos), que mejoren la convivencia escolar y la manera de resolver los conflictos escolares, así como la transformación de éstos.

La escuela se convierte luego entonces, en el lugar idóneo en el cual se pueden aplicar programas como la mediación en la resolución de conflictos escolares, no se trata tampoco de implementar una forma mágica, la intención es la realización de un trabajo colegiado con padres de familia, directivos, administrativos, maestros y los actores protagonistas, los estudiantes de los centros escolares.

El objetivo primordial es reducir los conflictos escolares y la violencia escolar, (es conveniente especificar que no todo conflicto se torna en un hecho violento), elaborando puentes que restablezcan la comunicación y el dialogo en la población estudiantil como estrategia primordial en la resolución de conflictos, aportando beneficios en la educación para la paz y formación de estudiantes capaces de sociabilizar de tal forma que les permita incorporarse positivamente primero en su vida familiar, posteriormente en la vida laboral y finalmente en la sociedad.

Por otro lado, se pretende que mediante el trabajo colaborativo los alumnos tengan una participación en el funcionamiento de la institución educativa aportando un cambio de mentalidad dentro de la comunidad.

Actualmente, existe gran interés y preocupación por implementar programas de mediación escolar puesto que en los últimos años ha aumentado la violencia debido a los altos índices de pobreza e indigencia, así como varios sectores de población viven marginados, desempleados, aunado a la discriminación entre otros, y son este cumulo de tensiones con las que se deben enfrentar tanto los maestros, alumnos y directivos de las Instituciones.

Hay que entender también, el incremento de la violencia escolar se produce por la forma en que las Instituciones tratan el conflicto y el trabajo de este dentro de la enseñanza- aprendizaje, como sería el caso de la prevención de la violencia dejando fuera el recurso de represión hacia el estudiante.

Existen todo tipo de conflictos dentro del aula y en relación con el docente, producen situaciones conflictivas cuando los alumnos dificultan el desarrollo de una clase al entra o salir del aula sin permiso, llegar tarde a clase, platicar dentro del aula cuando el profesor está dando su clase, molestar o molestarse entre compañeros por diversos motivos, gritar, decir palabras ofensivas y groserías, comer dentro del aula (de forma general las autoridades de las instituciones educativas hacen hincapié en que no se permita ingerir alimentos dentro del aula ya que se daña el mobiliario del salón), no poner atención, propinar insultos, no permanece sentados en su pupitre, no cumplir con el trabajo asignado por el

docente durante la clase, propinar malos tratos a los compañeros de clase o a los docentes mismos, no guardar silencio durante la explicación del tema de clase y con mayor frecuencia ahora es estar distraídos con el uso del celular.

También podemos considerar situaciones conflictivas el hecho de mantener una conducta indisciplinada y retadora hacia la autoridad de la institución de forma reiterada, como es el hecho de llegar con frecuencia impuntual a la escuela, no cumplir con el uniforme o vestimenta indicada dentro de la normatividad escolar y, en algunas ocasiones, relacionados con la apariencia como el corte de cabello, maquillaje y tatuajes. Estas situaciones son consideradas por algunas instituciones generadores de conflictos y en consecuencia de ello depende la permanencia de los estudiantes dentro de la escuela o institución.

Adicionalmente, existen aquellas ocasiones en las que se empieza por juegos rudo o “pesados” entre los estudiantes al dar empujones hasta convertirse en una pelea o conflicto, la línea entre el juego de la violencia es muy ligera.

Estos actos podrían considerarse como modos leves de violencia, pero constituyen finalmente un ataque al derecho de todo ser humano a ser respetado.

A este tipo de situaciones se les da tratamiento en las Instituciones canalizándolos a Orientación Educativa, con el tutor de su grupo, Subdirección, Dirección y en casos extremos se aplica la reglamentación de la Institución (los reglamentos establecen los procedimientos a seguir y las sanciones cuando se incumple una de las reglas establecidas en la escuela según sea la gravedad hasta finalizar con la expulsión del alumno).

Los alumnos actúan en los conflictos - como víctimas o agresores, cuando se debería de implementar estrategias de enseñanza- aprendizaje que ayuden y estimulen la producción dentro del aula, como lo es el aprendizaje significativo y el aprendizaje en equipo o grupo en donde los estudiantes logran objetivos en común.

Los alumnos por su parte manejan los conflictos en un gran porcentaje evitándolos, olvidándolos, dejar que otro compañero o adulto decida por ellos, y en un bajo porcentaje tratar de resolver el conflicto mediante la comunicación, negociación y el entendimiento, casi nunca se llega a un convenio o pacto pacífico.

También es importante comentar, los alumnos que ejercen actos violentos de toda índole y extorciones en ningún momento asumen su responsabilidad, por regla general, buscan justificarlos y es ante estas situaciones que mediante la mediación podrían ser remediados, evitados, previstos, impedidos y transformados los conflictos, además de conllevar un trabajo colegiado con todos los actores en la formación de los estudiantes.

Se pretende con este trabajo que la mediación en la escuela constituya una de las alternativas dentro de las Instituciones Educativas que permita tratar de forma preventiva los conflictos y mejorar la convivencia escolar, previniendo la escalada hacia la violencia, teniendo sus bases en el diálogo y la cooperación de todas las instancias involucradas. Un conflicto puede tener un carácter formativo si se trata de la forma apropiada.

Debemos de nombrar o hacer la connotación de que todos los conflictos no son mediables como lo son el uso de armas, drogas y abusos entre otros, lo que sí se puede mediar es en relación con burlas, faltas de respeto física o verbal y celos donde el alumno aprenda a solucionar de forma pacífica y no violenta dichas situaciones.

Todo esto se puede lograr con la participación de todos aquellos relacionados en la educación en la Instituciones, cuya meta principal es la mejora de convivencia, erradicar y prevenir la violencia, con énfasis en educar para la vida de forma armoniosa y pacífica.

En el trabajo de Daniel Goleman, La inteligencia emocional, plantea que “debemos alfabetizar emocionalmente”, implica que las emociones juegan un papel

determinante en el comportamiento de los seres humanos y sus respuestas se relacionan con los comportamientos agresivos o violentos.

“En la prevención de la violencia hay una frase que establece: cuando las emociones no se expresan adecuadamente, se actúa, (ejemplo de ello tenemos el bullying):”⁴⁵ Pensemos en el bullying como la forma reiterada o constante de molestar a un estudiante la que no siempre implica una agresión física también puede ser psicológica como el maltrato las humillaciones las vejaciones y la difamación entre otros y que afecta la personalidad y el sano desarrollo del estudiante afectado o agredido de esta manera.

Para el Gobierno de la Ciudad de México actualmente define a la violencia psicoemocional escolar como:

“Toda acción u omisión dirigida a devaluar, intimidar o controlar las acciones, comportamientos y decisiones consistente en prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, indiferencia, chantaje, humillaciones, comparaciones destructivas, abandono, actitudes devaluatorias, o cualquier otra, que provoque en quien la recibe alteración autocognitiva y autovalorativa que conforman su autoestima, o alteraciones en alguna esfera o área de su estructura psíquica”⁴⁶.

En la ciudad de México se cuenta con diferentes centros de atención dependiendo de la delegación política sin embargo el que generalmente realiza las

⁴⁵ Sepúlveda Montaña, Isabel. *Mediación escolar- hacia una educación emocional y pacífica*. Editorial Porrúa. México. 2019. P 107.

⁴⁶ ¿Qué es violencia en el entorno escolar?
data.educacion.cdmx.gob.mx/violencia_escolar/documentos/Que%20es%20la%20Violencia%20Escolar.pdf.pagina 1.

canalizaciones es LOCATEL, con servicios integrales en el siguiente número telefónico: 5556581111.

Presentamos a continuación el gráfico que muestra el protocolo de atención a víctimas de violencia incluyendo la escolar dentro de la CDMX.



4.7 La Mediación Escolar y algunos de sus objetivos

La mediación escolar es una herramienta para gestionar los conflictos de manera correcta al interior de las escuelas, aunque no resulta fácil dado que la forma tradicional de abordar los conflictos aún prevalece en las Instituciones y esta forma puede ser eficiente o deficiente.

El programa de mediación escolar implica o conlleva a revisar la importancia de la convivencia pacífica, que los estudiantes aprendan a tratar los conflictos de manera

no violenta o negativa, de forma colaborativa y no adversarial, la gran mayoría de la violencia que se presenta en los centros escolares también es un reflejo de los contextos en los cuales se produce es decir de las estructuras externas que influyen en la vida cotidiana escolar.

Sin embargo, tratar los conflictos de forma tal que se pueda encontrar lo positivo de éstos, se dará respuesta positiva hacia la comunidad a la que pertenecen los alumnos y se estimularán las conexiones entre las personas en forma pacífica.

Mencionaremos algunos de los objetivos de la mediación escolar siendo los siguientes:

- Para la implementación de la mediación escolar es necesario previamente elaborar un diagnóstico de la Institución escolar con el propósito u objetivo de lograr tener una visión general y se establezcan las estrategias en busca de mejorar la convivencia de la comunidad escolar.
- La mediación escolar debe de ser el medio o conducto en que el conflicto se convierta en una oportunidad de enseñanza tanto para el alumno como para la escuela y mejorar la educación para los alumnos de educación media superior.
- Este debe de ser considerado como un medio alternativo o herramienta para la implementación de una cultura de paz.
- • La intención de la mediación escolar es que se implemente como un programa o herramienta que permita la prevención, tratamiento, resolución y erradicación de los conflictos dentro de las escuelas de educación media superior. Esto permitirá dar un nuevo concepto acerca de los conflictos y su resolución de forma no violenta.
- La voluntad de participar en la resolución de un conflicto que surge entre dos o más personas y éstas a su vez no lo pueden resolver o no cuentan con las herramientas suficientes para ello y es por eso por lo que acuden a la mediación.

- Al intentar resolver el conflicto que sea mediante una persona neutra, denominada mediador el cual facilitara la comunicación entre las partes en conflicto, y en todo momento propiciara la comunicación a fin de que estas resuelvan sus diferencias.
- Los adversarios deberán de visualizar el dolor que produce un conflicto y responsabilizarse de sus actos con sus consecuencias, es decir tomar decisiones con respecto a sus propias vidas dejando fuera a cualquier otra autoridad como la judicializada.
- Una conducta destructiva (violencia), canalizarla hacia una conducta constructiva, para que surjan posibilidades de resolución en los conflictos y que los involucrados en el conflicto al final lleguen a un acuerdo y se sientan responsables de cumplirlo.
- Posiblemente podamos encontrar otras metas u objetivos, sin embargo solo mencionaremos como ultimo interés el que exista una implicación o trabajo colegiado de todos los que laboran en la Institución, así como la colaboración de los padres de familia, es decir, que no sea una labor aislada, conseguir un cambio significativo que permita a los estudiantes tener habilidades o herramientas en el control de reacciones violentas y resolución de problemas que permite la disminución de la tensión y las hostilidades entre estudiantes dando como resultado la mejora de relaciones dentro de la comunidad escolar.

“... no se trata de preparar a personas dóciles, pasivas y obedientes, sino pacíficas autodisciplinadas, con espíritu crítico, participativas y dispuestas a luchar en *pro* de la erradicación de cualquier tipo de violencia.⁴⁷”

⁴⁷ Sepúlveda Montaña, Isabel. *Mediación Escolar- Hacia una educación emocional y pacífica*. Editorial Porrúa. México 2019. Página 123.

4.8 El Mediador Escolar.

“Su rol es de un tercero neutral (no debe de tener preferencia o inclinación por ninguna de las partes) que conduce y facilita el proceso de negociación (no es juez ni es arbitro) mediante el empleo de distintas técnicas y habilidades comunicacionales.”⁴⁸

Al inicio de este apartado compartimos las características de un mediador escolar, a lo que agregaríamos que su finalidad principal es facilitar la comunicación y participación de los estudiantes con el objetivo de que éstos lleguen a un acuerdo que va más allá del convenio, puesto que estas habilidades de comunicación serán de gran utilidad en su vida cotidiana.

Es conveniente mencionar que, el mediador en su situación neutral no deja de tener control sobre el procedimiento de mediación, él es el único que crea el lugar en donde se llevara a cabo la mediación, en donde las partes en conflicto participan de manera activa, no dejan la resolución a terceros, que en la mayoría de las ocasiones son ajenos al conflicto en sí y las decisiones que ahí se resuelvan son autónomas en el sentido de que solo pertenecen a los actores principales del conflicto.

Entonces, el mediador tiene el control sobre el procedimiento no así sobre las partes en conflicto y los mediados tienen voz mientras el mediador actúa con una escucha activa y da acompañamiento durante el proceso de mediación. En este sentido podemos señalar que el mediador no es abogado de ninguna de las partes, ayuda a que se llegue a uno o todos sus fines.

Nos referiremos a que el mediador en general no solo el escolar, deberá de ser un profesional con una capacitación específica en el ramo de la mediación puesto que durante el proceso de mediación deberá de encontrar una nueva estrategia que permita a los mediados superar el conflicto en el momento de la

⁴⁸ Brawer, Mara. *Programa Nacional de Mediación Escolar 2, Taller de Difusión*. Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología. 2009. P. 31.

mediación y para un futuro restableciendo el tejido social quebrantado por la situación conflictiva entre las partes.

Otro de los puntos importantes a subrayar es el hecho de que el mediador no da salidas, resultados, arreglos, remedios, acuerdos, sino que el conflicto debe de ser identificado de tal forma que los mediados o personas en conflicto puedan buscar o construir una solución a partir de la reformulación de éste.

Lo que se busca mediante la mediación es alejarse de las soluciones impuestas que fortalecen el concepto de ganador- perdedor que le dan a un tercero la facultad de decidir sobre la voluntad de otras personas y hacerse responsable de las propias acciones.

Por otro lado, el proceso de mediación escolar deja como aprendizaje en los estudiantes contar con nuevas herramientas para afrontar los conflictos de manera pacífica y no violenta, es decir, una cultura de la no violencia y, las soluciones decididas deberán de ser respetadas y contar con garantías para los interesados.

Motivo suficiente para nosotros el implementar la mediación escolar en nuestros centros educativos a todos los niveles, pero en especial en la educación media superior abarcando a todos los posibles involucrados como son los docentes, personal administrativo, directivos y la familia.

Para la Ley de Justicia Alternativa de la CDMX, en el Capítulo Tercero que habla de los Prestadores del Servicio de Mediación, establece en el artículo 18 que:

... Para ser mediador o facilitador se deberá cumplir los siguientes requisitos:

A) Para ser mediador público adscrito al Centro:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos y tener cuando menos veinticinco años de edad al día de su designación;

- II. Contar con título y cédula profesionales de Licenciatura en Derecho, así como dos años de experiencia profesional mínima demostrable, en cualquiera de las materias competencia del Centro;
- III. Concursar y aprobar el proceso de selección correspondiente, sometiéndose a los exámenes y cursos de capacitación y entrenamiento.

Encontramos la Ley 4498 de Mediación como Sistema Alternativo y Voluntario de Resolución de Disputas de la Provincia de Chaco en Argentina la cual determina la formación con la que debe de contar un mediador siendo establecida en el artículo 6º de la siguiente forma:

“ARTICULO 6º: Inscripción en el Registro. Requisitos:

A) Para ser mediador será necesario poseer título universitario en cualquier disciplina.

B) Acreditar haber completado la capacitación básica de mediación exigida por el Ministerio de Justicia de la Nación, mediante certificación o constancia expedida por ese Ministerio o institución habilitada por el mismo.

C) Poseer domicilio real en la Provincia.

D) Disponer de oficinas que permitan un correcto desarrollo del trámite de mediación, con cantidad de ambientes suficientes para la celebración de las sesiones conjuntas o privadas y demás actuaciones propias de procedimiento. El Superior Tribunal de Justicia establecerá la forma en que se acreditará los requisitos exigidos para la matriculación”⁴⁹.

⁴⁹ Mediación. Centro de Mediación, Leyes. www.centropaz.com.ar/mediacion.htm#ley4711.

Sin embargo, la peculiaridad de la mediación escolar es que esta se dé entre pares, es decir, capacitar a alumnos con el apoyo y supervisión de algún profesor o profesionales.

Lo que se pretende, por un lado, es que fluya la comunicación entre pares y éstos hagan réplica, a su vez que sean empáticos dentro de su comunidad con la finalidad de reducir los conflictos que en algunas ocasiones escalan de forma violenta y por el otro, que la mediación sea un método alternativo al reglamentario o disciplinario.

4.9 El Proceso de la Mediación Escolar.

Mencionaremos que actualmente no se encuentra en nuestro territorio una reglamentación sobre la mediación escolar y se han tomado diversos recursos para la implementación de la misma, como lo son el Programa de Mediación Escolar de la UNESCO que “proponen el diseño y la implementación de proyectos de mediación entre pares, que promuevan el abordaje constructivo y no violento de situaciones emergentes de conflicto entre los alumnos”⁵⁰; talleres, manuales y programas de convivencia escolar y escuela segura con la finalidad de reducir la violencia en los centros escolares, los cuales son realizados por diversos actores dentro de la educación (maestros, tutores, orientadores, psicólogos, directivos entre otros); sin embargo, se debe contar con precedentes del proceso de mediación como un inicio, desarrollo y cierre del proceso.

Este proceso se encuentra establecido en primer lugar por los casos en los que se puede solicitar la mediación a esta etapa se le denomina

Pre- Mediación o inicio. (probabilidad de la mediación). Los conflictos susceptibles de ser mediables estarán sujetos en los casos en que la institución haga uso de la mediación para la resolución de conflictos que pueden ser aquellos

⁵⁰ SEP, Cuaderno 4. Mediación de conflictos en el ámbito escolar, México, FLACSO, 2008, p,20, <http://basica.sep.gob.mx/escuelasegura/pdf/guias/cuaderno4.pdf>

con o sin violencia (entenderemos por violencia a una forma destructiva de enfrentar las contiendas que causan daños físicos o verbales, es decir, ponen en riesgo la salud tanto física como la mental), y malentendidos.

La figura de acoso no sería recomendable para mediar antagonismos entre pares puesto que uno de los participantes estará siempre en desventaja frente a su acosador.

En reglones arriba mencionamos el hecho de que no todos los conflictos son apropiados para ser mediables como son el uso de armas, drogas, robos y abusos entre otros, lo que sí se puede mediar es en relación con burlas, ofensas, faltas de respeto tanto física o verbal, entre otros, en donde el alumno aprenda a solucionar de forma pacífica y no violenta dichas situaciones generadoras de angustia a los protagonistas.

Dentro de las particularidades del proceso se debe de enunciar qué es una mediación, sus principios y en qué consiste, así como lo que espera al finalizar el proceso de mediación con la ayuda u orientación del proceso por un mediador.

Es conveniente preguntar a las partes involucradas si decidan seguir o no con el procedimiento de mediación.

Para concluir esta etapa de premediación debemos resaltar el hecho en que aquí es en donde se debe de realizar una investigación correcta o contar con cierta información y reunir datos que se les pide a cada uno de los mediados, por la persona que va a llevar la mediación y a su vez sirva de base para que se pueda llevar a cabo, así mismo explicar a los involucrados en el conflicto las particularidades del proceso de mediación, como lo es el hecho inicial de la voluntariedad de las partes en la resolución de la enemistad y de esta forma continuar con la relación de manera pacífica.

Recordemos que los centros educativos son lugares en donde los estudiantes tienen constante contacto el cual es inevitable.

Asentar las reglas del proceso de mediación. – Desarrollo

Quien lleve a cabo el proceso de mediación deberá de explicar y hacer entender a los mediados las reglas que se incluyen dentro del proceso de mediación, así como la aceptación de éstas; cual es la participación del mediador y la aceptación de una resolución elaborada por los actores del conflicto en la cual queda implícito el compromiso para llevarla a cabo.

Así mismo de forma sencilla pero clara se establecerá cual será el comportamiento de los estudiantes durante la mediación como lo es escucharse, que se puede decir, hacer y por consiguiente lo que no está permitido como lo es el hecho de alzar la voz, gritar, decir palabras altisonantes, no dejar que concluya su participación alguna de las partes incluyendo al mediador y descalificar alguno de los integrantes dentro del proceso de mediación.

Por su parte, el mediador deberá de llevar la mediación en un ambiente agradable, inclusive puede ser afuera de alguna oficina de la Institución, para dar confianza y seguridad a los mediados, al mismo tiempo especificar el cuándo y en donde se llevará a cabo el proceso de mediación.

El papel trascendental del mediador durante el proceso es explicar que él no tomara partido, (ser empático y asertivo), que en todo momento realizara una escucha activa, así como el hecho de que el no resolverá sino lo harán las partes con sus peculiaridades el conflicto, además de explicar lo que implica la confidencialidad en relación con lo que se diga y escuche no será divulgado por ninguno de los integrantes del proceso de mediación así como utilizado como prueba para iniciar algún procedimiento judicializado.

El mediador después de explicar lo importante que resulta la confidencialidad exhortara la colaboración de los mediados y a que se conduzca con honestidad en el proceso de mediación.

En este momento también se trabajarán los temas del conflicto, la versión de los mediados con el objetivo de mejorar la comunicación.

Fase final o cierre

Para finalizar el proceso se pedirá a los mediados la construcción de una alternativa al conflicto de tal forma que se pueda arreglar el conflicto en donde las ganancias sean para ambas partes.

Posteriormente, se llegará o concluirá con un acuerdo o compromiso final, cuando éste sea posible, elaborado por cada parte en donde el mediador se asegurará de que el acuerdo lo entiendan las partes de tal forma que queden satisfechas y lo puedan seguir y respetar por contar con condiciones realizables de parte de los mediados.

CONCLUSIÓN:

Con esta tesis se han dado las referencias históricas de la mediación, los diferentes tipos de conflictos y los que son frecuentes en los centros educativos.

También ha quedado de manifiesto que los conflictos han estado presentes durante la historia de la humanidad y han sido tratados como algo perjudicial, nocivo, dañino, malo, negativo y contraproducente para los contendientes, antagonistas o rivales desencadenando grados de violencia como lo son las guerras o batallas en donde siempre resulta un ganador y un perdedor. Actualmente es considerado el conflicto como una oportunidad de arreglo pacífico.

Por otro lado, se realizó la notoriedad de la mediación como un proceso “alternativo” de resolución pacífica de conflictos el cual resulta menos costoso en todos los sentidos comparado al procedimiento judicializado, litigioso o la denominada “justicia togada”.

En la mediación se nos muestra que la conclusión de un problema se da por el consentimiento de los participantes y no como el resultado de una decisión judicial emitida por autoridad competente.

Que el mediador es un facilitador que genera la participación y la auto decisión.

El litigio será para aquellos asuntos que no se pueden resolver mediante el consentimiento de las partes en conflicto.

Es un hecho que dentro de las escuelas concurren diversos conflictos entre los estudiantes y para el caso de este trabajo, en la educación media superior encontramos problemas que no son resueltos con la disciplina o la aplicación de un

reglamento institucional puesto que suele suceder que lejos de resolver el conflicto solamente se reprime a uno de los protagonistas dejando una sensación de insatisfacción para el otro.

A través de esta tesis se plantea la adaptabilidad de la mediación escolar como un procedimiento más eficaz con el que se pretende, (como ha quedado asentado su existencia en otros países como España y Argentina por solo mencionar algunos), eliminar la violencia robusteciendo la resolución pacífica de conflictos en los centros educativos a través de los alumnos que contarán con habilidades y comportamientos tales que promoverán la cultura del dialogo y paz, por medio de los principios rectores en el proceso de mediación que se encuentran establecidos en la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, ahora Ciudad de México, como lo son la confidencialidad, economía, flexibilidad, neutralidad, equidad y legalidad, entre otros.

Nuestra sociedad actualmente requiere opciones en la solución de diferencias personales que reduzcan el uso de la represión por el empleo de la solución.

Por lo tanto, queda corroborado la eficacia de la mediación planteada al inicio de esta investigación.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.

ALCALA ZAMORA y CASTILLO ANICETO, Proceso, Autocomposición y Autodefensa, México, Textos Universitarios, UNAM, 1970.

AZAR MANZUR, Celia. Mediación y Conciliación en México: dos vías de solución de conflictos a considerar. México. 2003. Editorial Porrúa.

BAILON FONSECA, Celina Guadalupe. La mediación para todos. México. Editorial Porrúa. 2018.

BECK, Aaron T. Prisioneros de odio. Las bases de la ira, la hostilidad y la violencia. 1ª Edición. México. 2003.

BRAWER, Mara. Programa Nacional de Mediación Escolar 2, Taller de Difusión, Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología. 2009.

DE DIEGO, VALLEJO, Raúl. GUILLEN GESTOSO, Carlos. Mediación, Proceso, Tácticas y Técnica. Madrid, España. Ediciones Pirámide. 2006.

DE PRADA, DE PRADO, Jorge, y LOPEZ GIL, J.A. La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos.

DI PIERTRO, María Cristina. La superación del conflicto. Guía Práctica para su administración eficaz en torno a la utilización de distintos métodos. Córdoba, Alveroni Ediciones. 2011.

DOMINGO DE LA FUENTE, Virginia. Justicia Restaurativa y Mediación Penal. Lex Nova, 23/2008.

FOLBERG.J. y TAYLOR A. Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigio. México. Editorial Limusa 1992.

GOMEZ LAZA Cipriano, Teoría General del Proceso, México, Textos Universitarios, UNAM, 1974.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA PARA LA CIUDAD DE MEXICO.

NOCETTI N, Víctor. Fundamentos de la negociación serie documentos docentes (SDD), Año 5, no. 1, julio 2007.

OYHANARTE, Marta. Los nuevos paradigmas y la mediación, en Mediación: una transformación en la cultura. Buenos Ares. Paidós. 1996.

PEÑA GONZALEZ, Oscar. Mediación y Conciliación Extrajudicial. México. Flores Editor y distribuidor. 2010.

PORTELA, Jorge Guillermo. Mediación y solución de conflictos. Editorial Tecnos. España. 2007.

RIPOL-MILLET, Aleix. Familias trabajo social, y mediación. Editorial Paidós. Barcelona, Argentina y México. 2001.

SAN MARTÍN LARRINOVA, M.B., La mediación como respuesta a algunos problemas jurídico-criminológicos. (Del presente francés al futuro español), Eusko-Jaularitza, Departamento de Justicia del País Vasco, Vitoria, 1997.

SEPULVEDA MONTAÑO, Isabel. Mediación Escolar, hacia una educación emocional y pacífica. México. Editorial Porrúa. 2019.

REFERENCIAS EN INTERNET:

Castro Martínez, Nuria. *La mediación como herramienta de trabajo en la escuela*. <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/mediacion-herramienta-trabajo-escuela>

Centro de Justicia Alternativa de la Ciudad de México centrodejjusticia.alternativa@tsjcdmx.gob.mx

Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie12a06.htm>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. <https://www.rae.es/consultas-linguisticas> <https://dle.rae.es/conflicto?m=form>

Gestión de Conflictos lo que necesitamos saber. http://ucipfg.com/Repositorio/EPDP/pcEPDPv03/EPDP-04-JSPP/EPDP02/Lecturas/5/Módulo5_Redorta_2.pdf

Gobierno de la Ciudad de México. data.educacion.cdmx.gob.mx/violencia_escolar/documentos/Que%20es%20la%20Violencia%20Escolar.pdf

Imagen tomada de: <https://www.emaze.com/>

Las Conferencias de Paz de la Haya y la Corte Permanente de Arbitraje (CPA). Consultado en: [Http://www.un.org/es/iccj/hague.shtml](http://www.un.org/es/iccj/hague.shtml)

Ley de Justicia Alternativa de la Ciudad de México.
www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/wp-content/uploads/Ley_Justicia_Alternativa_TSJDF-

Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal
<https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/cja-preguntas-frecuentes/>

Ley 4498 de Mediación como Sistema Alternativo y Voluntario de Resolución de Disputas de la Provincia de Chaco en Argentina ¹
www.centropaz.com.ar/mediacion.htm#ley4711

OEA, Reunión de Procuradores del OEA/Ser. K/XXXIV.REMJA-IV/doc.13/02,21febrero 2002, Medios Alternos de Resolución de Conflictos en los Sistemas de Justicia de los Países Americanos
Poder Judicial de la Ciudad de México
<https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/cja-preguntas-frecuentes/>

Programa construye t. <http://www.sems.gob.mx/construyet/>

SEP, Cuaderno 4. Mediación de conflictos en el ámbito escolar, México, FLACSO, 2008 <http://basica.sep.gob.mx/escuelasegura/pdf/guias/cuaderno4.pdf>

Tratado de Libre Comercio

https://idatd.cepal.org/Normativas/TLCAN/Espanol/Tratado_de_Libre_Comercio_de_America_del_Norte-TLCAN.pdf