

FRANCISCO GORJON GOMEZ  
JOSÉ GPE. STEELE GARZA  
PARIS A. CABELLO-TIJERINA

# EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN

DETERMINACIÓN DE LOS ELEMENTOS  
PARA POSICIONAR LA MEDIACIÓN COMO  
PROFESIÓN



**IDP Jus**

INSTITUTO DE DIREITO,  
PROCESSO E JUSTIÇA



# EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN

“Determinación de los elementos para posicionar la mediación como profesión”



Niterói  
Rio de Janeiro  
Brasil

Coordinadores

Francisco Gorjon Gómez  
Jose Gpe. Steele Garza  
Paris A. Cabello-Tijerina

Prologo

Juan Carlos Sainz-Borgo  
Decano de la Universidad para la Paz UPEACE/ONU

Presentación

Paris A. Cabello-Tijerina  
Director de la Red Internacional de Investigación para la Paz

Autores

Francisco Gorjón Gómez  
Ángel Ervey Martínez Rodríguez  
Juan Manuel Sánchez Lozano  
Reyna Vázquez Gutiérrez  
María Leonor Ramos Morales  
Karla Sáenz López  
Luis Ernesto Gutiérrez Alcalá  
Guadalupe Ramona Salas Llamas  
Adda Lucelly Cámara Vallejos  
Enrique Pérez Rico  
Rosaura Rojas Monedero  
Jesús Octavio Pesqueira Tapia  
José Guadalupe Steele Garza  
Jesús Roberto Garza Castillo  
Egla Cornelio Landero  
Claudia Nayeli Garza Sánchez  
Blas Sergio Jasso Hinojosa  
Delia Pérez Guerrero  
Gustavo Ángeles García  
María Elizabeth Rodríguez Rodríguez

# EXPERIÊNCIAS PRÁTICAS DE LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN

“Determinación de los elementos para posicionar la mediación como profesión”

**I<sup>a</sup> Edição**

Niterói – Brasil  
Syal Letras e Livros  
2021

Copyright© de SYAL ATELIER DE LETRAS E LIVROS LTDA

**Editora-Chefe: Symone Mesquita de Oliveira**

**Tradutor:** Adriano Moura da Fonseca Pinto

**Diagramação e Capa: Carlos Paiva e Maristela Meneghetti**

## **Conselho Editorial**

Prof. Dr. Adriano Moura da Fonseca Pinto (Brasil)

Prof. Dr. Arnulfo Sánchez Garcia (México)

Prof. Dr. Carlos Alberto Lima de Almeida (Brasil)

Profa. Dra. Fernanda Duarte Lopes Lucas da Silva (Brasil)

Prof. Dr. Francisco Javier Gorjon Gómez (México)

Prof. Dr. José Gil Vicente (Brasil)

Profa. Dra. Karla Saénz (México)

Profa. Dra. Kelly Gianezini (Brasil)

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Lidianne Kelly Nascimento Rodrigues de Aguiar  
Lopes (Brasil)

Profa. Dra. Nuria Beloso Martín (Espanha)

## **Co-editores**

Instituto de Direito Processo e Justiça (IDPJUS), Brasil  
Colegio de Mediadores de Nuevo León, México

## **Syal Letras e Livros**

Avenida Ernani do Amaral Peixoto, n. 500, sala 603

Centro – Niterói – RJ – CEP 24.020-077

E-mail: [contato@syal.com.br](mailto:contato@syal.com.br)

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação de direitos autorais. (Lei no. 9.610/1998)

Título: EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN

Subtítulo: Determinación de los elementos para posicionar la mediación como profesión

Formato: Livro Digital

Veiculação: Digital

ISBN: 978-65-990983-6-9

# Presentación

El libro que tiene en sus manos es producto de un profundo análisis realizado por destacadas personalidades en el ámbito de la mediación quienes participaron como ponentes en el Seminario de Capacitación Permanente del Colegio de Mediadores del Estado de Nuevo León en su segunda edición. EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN “Determinación de los elementos para posicionar la mediación como profesión” es una obra coordinada donde se integran diversos ámbitos de aplicación de la mediación como método de solución de conflictos y constructora de bienestar social.

La participación de los mediadores en los procesos de pacificación social, es un rol preponderante que permite la concreción del objetivo de desarrollo sostenible número 16 relativo al fortalecimiento de las instituciones, el acceso a la justicia y a la Paz. Por tanto, se requiere una visión holística, moderna y de prospectiva a futuro del actuar profesional del mediador, que contribuyan a dinamizar y a eficientizar las estructuras judiciales, y favorezcan al cumplimiento del paradigma jurídico del siglo XXI, es decir, a la ciudadanización de la justicia.

La urbanización de las ciudades ha adquirido mayor importancia para cumplir con estándares que les permitan la armonización con el medioambiente, el desarrollo sostenible y faciliten la inclusión social. Las ciudades son un factor importante en

el desarrollo económico, social y cultural, por tal motivo, lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles es el objetivo número 11 de la Agenda 2030. Sabemos que los conflictos son situaciones que se pueden presentar en diversos ámbitos, y el área de la industria de la construcción es uno de esos ámbitos donde la mala gestión de los mismos conlleva pérdidas económicas importantes, deficiencias estructurales, retrasos en los plazos de entrega, entre otros aspectos que ponen en peligro el cumplimiento de las metas del objetivo 11, y la mediación es una iniciativa innovadora dentro de este ámbito profesional que otorga la gestión positiva de los conflictos otorgando importantes beneficios a este sector.

De igual manera los conflictos en el ámbito del deporte, si no se abordan de manera oportuna y adecuada, ocasionan bajo rendimiento de los atletas tanto en sus respectivos deportes como en otras actividades cotidianas. Para el deporte universitario es importante transformar positivamente esos conflictos, para que sus atletas no bajen su rendimiento académico y puedan seguir compitiendo.

La Mediación Educativa es una aliada de la Educación para la Paz al desarrollar actitudes y habilidades socio cognitivas que se ven fortalecidas a través de procedimientos de mediación escolar al adquirir herramientas como el diálogo, la empatía, la escucha activa, entre otras que contribuyen al empoderamiento pacifista de los educandos. Las prácticas transversales de valores de la educación para la paz refuerzan a las instituciones socializadoras y son partícipes en la construcción, mantenimiento y fortalecimiento de la cultura de paz.

Sin duda alguna la escuela es la institución socializadora donde se inician las estrategias para la instauración de la cultura de paz,

con el objetivo de impactar a mediano y largo plazo en el seno familiar, recinto fundamental para establecer las bases que permitan la enseñanza y la interiorización de valores desde los primeros años de vida. Al contar con pilares socio familiares fuertes, es un auxiliar en la prevención de situaciones como la depresión, los abusos, el uso de sustancias adictivas, entre otras que impiden alcanzar una vida sana. La mediación familiar produce efectos positivos hacia el interior de las familias como, por ejemplo, la recuperación del afecto entre los intervinientes, permitiendo la resiliencia y manejo de sus situaciones, y generar bienestar familiar. En ocasiones, la mejor opción que tienen los integrantes de una familia es disolver el vínculo matrimonial entre la pareja, para evitar la repetición constante de enfrentamientos donde todos salen perjudicados, y una buena opción que pueden intentar es la mediación donde se alcanzarán acuerdos que benefician a todos los integrantes de la familia.

Estos y otros ámbitos son abordados en la presente obra donde se describe la influencia de la mediación como método transversal en las instituciones como la familia, escuela y sociedad, en el manejo multidimensional de sus conflictos. Los autores contribuyen a disminuir los preocupantes niveles de violencia que pueden suscitarse en éstas tres instituciones socializadoras, otorgando estrategias que ayudan a disminuir tanto la violencia directa, estructural y cultural. Gandhi mencionaba que la Paz es el camino para construir un mundo mejor, y si deseamos andar por este camino, la mediación puede ser nuestra brújula.

Dr. Paris A. Cabello-Tijerina



# Prologo

La mediación es parte de la propia entidad humana, de la propia vida en comunidad. Desde tiempos inmemoriales, la idea de una persona ajena conflicto, que pueda ayudar a resolver controversias, diferencias o simples malentendidos en una colectividad ha estado presente en las sociedades. El vocablo mediación proviene de la voz latina “mediare”, que mantiene la misma significación que los romanos utilizaron a todo lo largo del imperio y que hemos heredado en buena parte en las lenguas occidentales. Algunos historiadores, sin embargo, ubican su origen en lenguas previas, llevando su conocimiento, como afirmábamos antes, a tiempos iniciáticos de la vida en comunidad.

La acción de mediar ha evolucionado con los tiempos. Pero no es el propósito de esta breve presentación escribir un sesudo análisis sobre sus diversas etapas históricas. Quiero referirme a la importante obra que presentan los colegas profesores Francisco Gorjón Gómez, José Gpe. Steele Garza y Paris A. Cabello-Tijerina con el título “EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN. Determinación de los elementos para posicionar la mediación como profesión”.

La publicación que presentan tiene una visión amplia, moderna y por sobre todas las cosas prácticas de las diversas expresiones que puede tener la mediación en la segunda década del siglo XXI. El uso y la aplicación práctica de la “*mediatio latina*” en deporte, las escuelas, construcciones, familia, policía y en el amplísimo mundo que emerge de los medios alternos de solución

de controversia. Esta obra sin duda representa un saber práctico para quienes buscan iniciarse, pero también para los que conocen del tema por su marcado acento práctico.

Una de las circunstancias que evidencia el libro, es que la labor del mediador no siempre se visibiliza, ya que en muchas ocasiones esta persona sirve como un puente para la construcción del acuerdo entre las partes en conflicto. Un puente que luego será transitado por las partes, dejando atrás su labor y el conflicto mismo. En el mundo de las relaciones internacionales y la búsqueda de la paz, desde una perspectiva más amplia, la mediación presenta diversas formas, desde la mediación misma, objetiva y en apariencia imparcial, hasta la conciliación que trabaja mano a mano con las partes en la edificación de esa solución duradera y sostenible.

Esta publicación que tengo la honra en presentar en esta ocasión aborda y construye uno de los elementos claves en el desarrollo de estas soluciones duraderas: educar. Las personas no estamos formadas para la mediación o dicho de otra forma, no estamos preparados para formar consensos sino más bien disensos. Por ello, mostrar a la colectividad especialmente a los estudiantes, como plantea el libro, que es posible tener un futuro profesional como mediador.

Un mediador exitoso, moderno y contemporáneo debe abordar grandes desafíos. En la obra se explican algunos de los temas de la contemporaneidad de la mediación: las plataformas digitales, el género, el lenguaje inclusivo, la masculinidad, por solo referirme a algunos de los más destacados en el libro.

La Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluyó por primera vez en el discurso de la sostenibilidad la relación con la paz y la justicia. “El desarrollo sostenible no puede hacerse realidad sin que haya paz y seguridad, y la paz y la seguridad corren peligro sin el desarrollo sostenible. La nueva Agenda reconoce la necesidad de construir sociedades pacíficas, justas e inclusivas que

proporcionen igualdad de acceso a la justicia y se basen en el respeto de los derechos humanos (incluido el derecho al desarrollo), en un estado de derecho efectivo y una buena gobernanza a todos los niveles, y en instituciones transparentes y eficaces que rindan cuentas.” (Agenda 2030 párrafo 35). Además en el ODS 16, se incluye de forma expresa el concepto de la siguiente forma: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas”.

En sociedades donde la solución de controversias es compleja, donde los aparatos judiciales muestran signos de desconfianza por su lentitud, falta de transparencia, dificultades de acceso y diversas formas de corrupción, la mediación se presenta como una fórmula que acerca al ciudadano a una solución confiable, duradera y sostenible en el tiempo. La mediación en su permanente evolución contribuye a la socialización y democratización en la toma de decisiones, aportando legitimidad a los consensos que se adoptan en la solución de las controversias.

La mediación en el marco de los estudios de paz es un tema en crecimiento. Por muchos años la mediación permaneció en el marco de las soluciones tradicionales, cercanas al mundo más jurídico e institucional, pero este esfuerzo de los colegas Francisco Gorjón Gómez, José Gpe. Steele Garza y Paris A. Cabello-Tijerina nos demuestran la importancia que para los estudios de la paz el tema está tomando la mediación.

Dr. Juan Carlos Sainz Borgo  
Decano Universidad para la Paz  
Organización de las Naciones Unidas  
Doctor en Derecho, Universidad Central de Venezuela;  
Master, Universidad de Oxford.



# Indice

Presentación.....	7
<i>Paris A. Cabello-Tijerina</i>	
Director de la Red Internacional de Investigación para la Paz	
Prologo.....	11
<i>Juan Carlos Sainz-Borgo</i>	
Decano de la Universidad para la Paz UPEACE/ONU	
Capítulo 1	
Visión moderna de la mediación y del mediador, como innovación social en su contexto profesional. ....	19
<i>Francisco Gorjón Gómez</i>	
Capítulo 2	
El uso de la mediación en la industria de la construcción.....	33
<i>Ángel Ervey Martínez Rodríguez</i>	
Capítulo 3	
La mediación en el deporte.....	59
<i>Juan Manuel Sánchez Lozano</i>	
Capítulo 4	
Multidimensiones y buenas prácticas de la mediación escolar .	77
<i>Reyna Vázquez Gutiérrez</i>	

Capítulo 5	
La mediación familiar: una visión holística .....	99
<i>María Leonor Ramos Morales</i>	
Capítulo 6	
La importancia de la reconstrucción del afecto en la relación de los intervinientes mediante la mediación.....	121
<i>Karla Sáenz</i>	
Capítulo 7	
Mediación policial .....	137
<i>Luis Ernesto Gutiérrez Alcalá</i>	
Capítulo 8	
La mediación en la disolución del vínculo matrimonial.....	165
<i>Guadalupe Ramona Salas Llamas</i>	
Capítulo 9	
La mediación familiar en los alimentos y custodia de los hijos	181
<i>Adda Lucelly Cámara Vallejos</i>	
Capítulo 10	
La mediación educativa frente a la resiliencia escolar .....	209
<i>Enrique Pérez Rico</i>	
Capítulo 11	
Sociedad digital y Métodos Alternos de Solución de Conflictos en el ámbito educativo .....	245
<i>Rosaura Rojas Monedero</i>	

Capítulo 12	
La mediación, las nuevas masculinidades y el lenguaje incluyente...269	
<i>Jesús Octavio Pesqueira Tapia</i>	
Capítulo 13	
Mediación en el consumo..... 293	
<i>José Guadalupe Steele Garza</i>	
<i>Jesús Roberto Garza Castillo</i>	
Capítulo 14	
Conciliación laboral en conflictos colectivos ..... 327	
<i>Egla Cornelio Landero</i>	
<i>Claudia Nayeli Garza Sánchez</i>	
Capítulo 15	
Plataforma jurídica para la cultura de paz. Caso Jalisco..... 355	
<i>Blas Sergio Jasso Hinojosa</i>	
<i>Delia Pérez Guerrero</i>	
<i>Gustavo Ángeles García</i>	
Capítulo 16	
Los desafíos que enfrenta el mediador como agente de paz . 389	
<i>María Elizabeth Rodríguez Rodríguez</i>	



# Visión moderna de la mediación y del mediador, como innovación social en su contexto profesional

---

*Francisco Gorjón-Gómez<sup>1</sup>*  
ORCID: 0000-0001-5296-6454

**Sumario:** Introducción; 1.- La libertad como fundamento de la profesión de la mediación; 2.- Las políticas de bienestar social marco de desarrollo de la innovación social de la mediación como profesión; 3.- Ámbito operativo de los MSC como derecho humano; 4.- Visión moderna del mediador como profesional del acuerdo; 5.- La mediación como profesión de paz; Conclusiones. Bibliografía consultada.

**Resumen:** Entender a la mediación como una profesión es vital para la evolución social, entender al mediador como un profesional del acuerdo es validar una función social ineludible para la evolución colectiva desde la particular visión de cada quien, en un ejercicio de conciliación de intereses derivado del bienestar subjetivo percibido. Debemos entender de igual forma al mediador como un innovador social y a la mediación como la innovación, partiendo de la solución en el ejercicio de la gestión y transformación del conflicto de forma creativa, esta última base de todo tipo de innovación, como dinámica de eudaimonia profesional.

**Palabras Clave:** Mediación, profesión, libertad, paz, derecho humano, bienestar

---

<sup>1</sup> Presidente de la Asociación Internacional de Doctores en Métodos Alternos de Solución de Conflictos; Presidente del Colegio de Mediadores de Nuevo León; Email: fgorjon@hotmail.com

**Abstract:** Understanding mediation as a profession is vital for social evolution, understanding the mediator as a professional of the agreement is to validate an inescapable social function for collective evolution from the particular vision of each person, in an exercise of reconciliation of interests derived from well-being subjective perceived. We must understand in the same way the mediator as a social innovator and mediation as innovation, starting from the solution in the exercise of the management and transformation of the conflict in a creative way, this last basis of all kinds of innovation, as a dynamic of professional eudaimonia.

**Keywords:** Mediation, profession, freedom, peace, human right, well-being

## **I. INTRODUCCIÓN**

Toda profesión o proyecto debe de tener una visión de futuro en cuanto a su ejercicio social, técnico, práctico o político, en nuestro caso en referencia a la profesión de la mediación, nuestro ejercicio central, el que nos distingue de otras profesiones es el gestionar y transformar conflictos particulares y sociales como una innovación social, contribuir en hacer de nuestra sociedad una sociedad pacífica en donde prevalezca la armonía y generando bienestar desde nuestra propia expectativa, esto es, desde el bienestar subjetivo percibido (BSP), ampliando esto, el ser un gestor de conflictos, es ser también un agente de cambio, un agente de paz proclive a motivar orden y concertación, a promover el desarrollo armónico de la sociedad sincronizando los diversos quehaceres sociales, procurando la calidad de vida de todos y todas.

Es en este contexto, en donde presentamos un escenario de prospectiva de futuro y de cómo los elementos constitutivos de nuestra profesión, ensalzan la oportunidad y hacen de la mediación una profesión asertiva, una institución progresista, coherente con las necesidades actuales de la evolución social, pertinente, viable, oportuna, innovadora, objetiva, confiable, con un alto nivel de credibilidad que transmita confianza a sus usuarios, los mediados.

De ello se desprenderá su conocimiento social y aceptación, su ubicación en la genética social en los diversos estadios y dimensiones organizativas y de producción social, su demanda como una vía del bienestar y felicidad, para lograr la calidad de vida de los ciudadanos, bajo el paradigma de resolver nosotros mismos

nuestros conflictos, esto nos permitirá llegar a su objetivo primario, que es, transitar de relaciones conflictivas a relaciones armoniosas.

## **2. LA LIBERTAD COMO FUNDAMENTO DE LA PROFESIÓN DE LA MEDIACIÓN**

Podemos afirmar que la mediación y los demás métodos de solución de conflictos (MSC) son la máxima expresión de libertad de una persona, de una persona que vive en sociedad, de una persona que en su acontecer cotidiano tiene diversos niveles de influencia en quienes la rodean, en su círculo personal, familiar, social, profesional, lúdico. Vivimos en una dinámica de relaciones concéntricas que implican que nos sincronicemos, que vibremos en el mismo nivel y para ello debemos tener la capacidad de concertar.

La libertad es un concepto demasiado amplio, sin embargo, es el conducto de esta vida sincrónica que como sociedad moderna nos toca jugar, ya que la libertad está asociada a la democracia, al bienestar, a los derechos humanos, al debido proceso, a la gestión y transformación de los conflictos, a la paz. La libertad es una prerrogativa de todo ser humano que nos permite interactuar, que nos permite decidir sobre nuestro destino vivir dignamente, sin embargo, se vuelve compleja ante los diversos puntos de contacto social que nuestra organización social nos impone, podría decirse que es algo complejo, pero para entenderla o gozarla es solo necesario un acto de voluntad y de entendimiento, con aquel con el que se tiene una desavenencia que impide nuestro bienestar, nuestra sincronía.

La libertad es el pilar la profesión de la mediación y de los MSC, no hay mejor esquema para ejemplificar esto, que el libre ejercicio de esta prerrogativa de dignidad, y me refiero a la dignidad como el estadio de vida ideal de los seres humanos, que privilegia la felicidad,

el vivir bien, el buen vivir, desde su propia perspectiva e intereses. El ser humano tiene la capacidad de decidir sobre qué problemas vivir, que problemas afrontar, y esto trae como consecuencia que la felicidad o la infelicidad sea una decisión personal.

Los rasgos distintivos que hacen de la mediación un instrumento de libertad son:

- El acuerdo de mediación representa el principal bastión de la libertad, es en este en donde surge la libertad plena de las personas cuando resuelven sus conflictos a través de la mediación, siendo su centro los intereses de las partes con respeto y sincronía a la libertad del otro.
- El ejercicio del libre albedrío en base a la capacidad de las personas al momento de elegir qué es lo que más les conviene, en razón de sus intereses subyacentes guiados por una necesidad válida y aceptable.
- El ejercicio pleno de su voluntad, que lo legitima legalmente y hace de ese acuerdo un acuerdo vinculante, sustentado en el principio de autonomía de la voluntad de las partes.
- El acuerdo de mediación se basa en la felicidad de las personas, el acuerdo mismo produce felicidad y por consecuencia genera bienestar y perdón, este a su vez fluyen en dos vías, en un contexto legal y en un contexto cotidiano, en cuanto al primero nos otorga seguridad jurídica y hace de él vinculante, en cuanto al segundo este asegura su aceptación y cumplimiento perenne. Podemos concluir en conciencia de lo anterior que la felicidad es una verdad jurídica, en razón de que la mediación se sustenta en el principio de autonomía de la voluntad de las partes, y este a su vez en el ejercicio del libre albedrío, como resultado del ejercicio de nuestra libertad.

### **3. LAS POLÍTICAS DE BIENESTAR SOCIAL MARCO DE DESARROLLO DE LA INNOVACIÓN SOCIAL DE LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN**

La mediación puede ser considerada actualmente como una innovación social, ya que es a través de la gestión y transformación del conflicto de como el ciudadano puede lograr su calidad de vida desde su propia perceptiva, esto es, a través de su bienestar subjetivo percibido, implicando transitar de la forma tradicional de solucionar conflictos, a una forma creativa e innovadora, que observa elementos diversos que el sistema tradicional no prevé.

Por ello es necesario que se sustente en una política social que permita el libre acceso a esta innovación por parte de toda la sociedad, ya que toda innovación social requiere del empoderamiento de los ciudadanos, participación comunitaria, co-creación de soluciones, soluciones integrales para que, como proceso social de réditos positivos en soluciones efectivas, eficientes y sustentable para lograr su franca operatividad, reportando una utilidad social real, evidente y factible para todos.

Es en este último punto en donde la innovación y la política social pueden hacer sinergias, ya que una política social es aquella que al igual que una profesión reporta una utilidad social. Una política social genera buen vivir, provoca el vivir bien, en el marco de la calidad de vida de cada quien, al igual que una profesión. Si ponemos atención en esta idea, la utilidad social se traduce en satisfactores que el estado debe de proporcionarnos, por ejemplo, el desarrollo económico y tecnológico, la salud, convivencia, seguridad, paz, educación, trabajo, entre otros.

La política de bienestar para poder ser considerada una política de bienestar debe de impactar en el ánimo personal y emocional, ello resulta complejo, ya que ello depende de la visión

de cada persona, sin embargo, cuando visualizamos la operatividad del BSP, este es su objetivo primigenio, ya que se puede materializar una necesidad “interés” en felicidad, a través de la capacidad de elegir de las personas, como bien señalamos en el apartado anterior, al igual que esas decisiones producen resultados intensos y duraderos, que tienen mayor permanencia en el tiempo, porque son nuestros, derivado de las sensaciones positivas que sentimos, que decidimos sentir, que decidimos vivir.

#### **4. ÁMBITO OPERATIVO DE LOS MSC COMO DERECHO HUMANO**

Los derechos humanos representan una prerrogativa social de amplio espectro, que nos impacta a todos en nuestra vida cotidiana, su universalidad hace de ellos un tamiz de igualdad en donde todos tenemos los mismos derechos a vivir dignamente, bajo un halo de respeto, no violencia, de igual, de paz y felicidad, que legitima nuestro entorno de bienestar que el Estado como garante de él, está obligado a proporcionarnos, bajo la premisa de una política pública incluyente que nos genere calidad de vida.

Los MSC son considerados actualmente un derecho humano en razón de su inclusión en la parte dogmática de la constitución en su artículo 17, derivado igualmente de una visión mundial, referenciados en el objetivo 16 de Paz, Justicia e Instituciones Solidarias de los ODS de la ONU, al igual que en la Convención Interamericana de los Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos.

Esta visión mundial ha hecho efecto en nuestro marco normativo, ya que impacta no solo en nuestra constitución, sino que se ve operacionalizada a través de leyes específicas (estatales,

federales), y criterios jurisprudenciales firmes que establecen que el acceso a los MSC son un derecho humano y que a través de ello se goza de la misma dignidad que de la jurisdicción del Estado, reconociendo a los ciudadanos la posibilidad tangible de resolver sus conflictos a través de los MSC.

En consecuencia, la prerrogativa de los MSC en los ciudadanos como derecho humano, requiere de una profesión para lograr su sustento y legitima entonces su reconocimiento, para que la mediación pueda ser considerada como tal al ser producto de una necesidad social, porque a través de ella se genera un orden social derivado de sus propias prácticas, metodologías y técnicas, sustentadas en el capital intelectual de mediadores, conciliadores y árbitros, que ejercen a través de su capital humano, de su capital estructural y de su capital relacional, el ejercicio de la gestión del conflictos, en un contexto sistémico condicionado por una tipología conflictual que hace de los MSC una vía idónea para responder a su tratamiento asertivo, por lo que al igual que otras profesiones su impacto está bien definido: armonizar las relaciones humanas y genera paz.

## **5. VISIÓN MODERNA DEL MEDIADOR COMO PROFESIONAL DEL ACUERDO**

Hemos señalado que la mediación como profesión es un bastión de la libertad, es una innovación social, es un derecho humano, por lo que entonces debemos de considerar al mediador un profesional y a la mediación una profesión, en razón de los diversos argumentos esgrimidos y publicaciones antes elaboradas, por ello debemos dejar de visualizar al mediador como un auxiliar de otras profesiones, considerarlo como el actor principal social en el escenario de la vida cotidiana, un actor que interactúa de forma

multidisciplinar y multidimensional en todos los sectores de la organización social, que puede armonizar, sincronizar y tamizar las relaciones humanas siempre presentes y en permanente conflicto como parte de nuestra naturaleza humana, esto último, es algo de lo que no estamos y nunca estaremos exentos, por las particularidades y visiones de cada quien representadas por el BSP.

Por ello debemos de considerar al mediador como:

- Un gestor y transformador de conflictos, que no es lo mismo que un solucionador de conflictos, como sucede en otras profesiones, en la que acudimos a ellos a que nos solucionen, en la mediación acudimos a que nos orienten y nos guíen a nuestra solución, en la complacencia de nuestra verdad, de nuestra BSP, por lo que la solución final del conflicto es nuestra solución y no la solución de un tercero que a lo mejor no logra ver nuestros reales intereses, como sucede con el juez, que si nos ve pero que se rige por una norma general;
- Como un mediador, esto es, un mediador es un mediador, puede escucharse redundante, pero es necesario hacer eco en ello, ya que la norma de forma incorrecta lo denomina facilitador, y una profesión no puede estar marcada solo por una de sus múltiples competencias y habilidades específicas como lo es el facilitar la comunicación, entro otras muchas más;
- Como un profesional del acuerdo, centrándose en lograrlo, derivado del BSP de los mediados, esto es, promover y gestionar el acuerdo en razón de los intereses de cada quien, diferenciándolo del facilitador, este último un profesional del perdón, con una vocación

diferenciada no distante, sino complementaria, cuando el caso así lo amerita;

- Como un agente de cambio, que día a día se adapta a las circunstancias del conflicto y de los mediados, que en su interactuar evita la escalada del conflicto, y lleva la gestión de un conflicto particular al entramado social, en donde ese mediado se transforma, y deja de ser un ciudadano negativo y se transfigura en propositivo, dispuesto a la concertación y el cambio adaptativo que nuestra sociedad moderna nos exige;
- Como estabilizador del bienestar, señalare que la mediación es parte de la red del bienestar, que no está dentro de ella, es una de las guías de soporte principal, por lo tanto, proporciona estabilidad ante el arrastre de las corrientes ideológicas, sociales y políticas de la vida moderna que generan necesidades diversas en los ciudadanos que podrían parecer irreconciliables, pero desde el interés son conciliables, que, al momento de ceñirse, de constreñirse en su objetivo, estabiliza y no daña, es suave y su amplio espectro resiliente hace de ella el soporte ideal que bien puede cargar pesos y formas diversas, con cuidado y fortaleza, respondiendo al empuje del BSP.

## **6. LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN DE PAZ**

Todas las profesiones tienen un impacto social, pero un impacto social específico, esto es, responden a problemáticas específicas y a necesidades sociales focalizadas, como parte de la sinergia de la vida en sociedad, por lo que todas juntas forman parte

de una red de responsabilidad social, entrelazadas por la dinámica del bienestar, este último las fortalece y les da coherencia, sin embargo, cuando referenciamos a la mediación como profesión vamos más allá de la simple sinergia social de esa red de bienestar, que atiende una necesidad específica derivada de una problemática igualmente específica, la mediación tiene un mayor alcance ya que la mediación genera bienestar social y genera paz, por lo que la mediación no está en la red, es parte de la red, a diferencia de las otras que como dije se focalizan en un estadio delimitado y limitado.

La mediación es una profesión de paz porque:

- Revierte la violencia estructural:
- Representa el accionar de la paz positiva, al hacer,
- Deriva a segundo término la paz negativa, ya que la norma no le prohíbe, la norma la faculta;
- Porque crea un clima emocional positivo de amplio espectro, ya que se contagia y es de fácil acceso y comprensión;
- Evita la escalada del conflicto;
- Porque se equipará a los mediadores con agentes de paz como parte esencial de la sociedad al ser:
  - \* Un promotor de paz
  - \* Un gestor de conflicto sociales
  - \* Un concertador
  - \* Un impulsor del diálogo
  - \* Un representante de la realidad
  - \* Un mentor social
- Porque genera un ciclo virtuoso de satisfacción con la vida en coherencia con los DH permitiendo una vida digna
  - \* Repara el daño a través del perdón
  - \* Genera el perdón legal y alienta el perdón moral

- \* Genera bienestar a través del acuerdo
- \* Genera paz a través del acuerdo
- \* Proporciona calidad de vida
- \* La mediación y el medidor producen felicidad
- Porque es parte integral de la red del bienestar que el estado proporciona e impacta en los cuatro niveles operativos del bienestar social, desde la visión del BSP
  - \* La familia
  - \* El trabajo
  - \* Los amigos; y
  - \* La salud

## 7. CONCLUSIONES

La mediación tiene que ser compartida con la sociedad si queremos que esta evolucione, la mediación como innovación social es la postura del abordaje moderno que como visión de futuro debemos tener, por lo que como fenómeno social podrá reeditar mejores resultados.

Es ya vista como profesión, como ciencia social emergente, como la primera opción para resolver conflictos, como una vía del bienestar y la felicidad, como una vía para la paz, entonces ahora, considerémosla una política pública, sustentada en todo lo anterior más el ingrediente adhesivo que generara su cohesión que es la innovación social, que nos proporcionara el elemento de atracción, ya que una innovación social como mencione anteriormente genera empoderamiento en los ciudadanos, participación comunitaria, co-creación de soluciones, soluciones integrales para que, como proceso social de réditos positivos en soluciones efectivas, eficientes y sustentable para lograr su franca

operatividad, reportando una utilidad social real, evidente y factible para todos.

## **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

- La Profesión de la Mediación. Ed. Tirant Lo Blanch. México, 2021.
- Le Mediación como Vía al Bienestar y la Felicidad. Ed. Tirant Lo Blanch. México, 2020.
- Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Ed. Oxford, México. tercera edición 2020.
- La Ciencia de la Mediación, Ed. Tirant Lo Blanch. México, 2015;
- Las 101 Preguntas de la Mediación. Guía práctica para el Abogado. Ed. Tiran Lo Blanch. México, 2015.
- Vademécum de Mediación y Arbitraje. Ed. Tirant Lo Blanch. México, segunda edición 2020.
- “Mediación, su valor intangible y efectos operativos” Una visión integradora de los MASC Ed. Tirant Lo Blanch, 2017
- Manual de Mediación Penal, Civil, Familiar y Justicia Restaurativa. Guía Práctica de Capacitación y Certificación. Ed. Tirant Lo Blanch. México, 2018.
- La mediación como política de bienestar. Revista Política, Globalidad y Ciudadanía. Vol. 6. Núm. 12. ISSN 2395-8448. 67-83. UANL, Monterrey, México. Julio – diciembre 2020.
- *Mediador y facilitador; El mediador profesional del acuerdo, el facilitador profesional del perdón.* REVISTA JURIS POIESIS - Rio de Janeiro. Vol.22-nº28, 2019. ISSN 2448-0517 Rio de Janeiro, 29 de abril de 2019

- *Las escuelas de pensamiento como generadoras de ciencia nueva, “enfoque específico en el caso de la escuela de pensamiento de métodos de solución de conflictos MSC”*. Revista Perfiles de las Ciencias Sociales. UJAT, México, 2018.
- *Mediación ciencia social emergente*. Revista COMUNITANIA. Madrid, 2016.
- *Mediación generadora de Capital social*. Revista CIENCIA JURÍDICA. México, 2016.
- *Mediación intra judicial familiar*. Revista PENSAMIENTO AMERICANO. Colombia, 2016.
- *Teoría de la impetración de la justicia, por la necesaria ciudadanía de la Justicia*. Revista COMUNITANIA, Madrid, 2015.

# El Uso de La Mediación en La Industria de La Construcción

---

*Angel Ervey Martinez Rodriguez<sup>1</sup>*

**SUMARIO:** 1.- Que es la industria de la construcción (IC); 2.- Actores de la industria de la construcción(IC); 3.- Productividad de la IC y sus tipos de conflicto; 4.- El conflicto de la industria de la construcción; 5.- El uso de la mediación en la Industria de la construcción (IC); 6 Conclusiones; Trabajos citados.

### Resumen

El uso de la mediación como alternativa para dar solución de los conflictos ha sido una metodología que en los últimos 15 años a nivel internacional ha funcionado de manera impactante ante los resultados que en diferentes escenarios ha generado. (Gorjon & Saenz, 2015)

Ante la presencia de una naciente cultura de paz entre la comunidad social, el uso de mecanismos alternos de solución de conflictos (MASC), ha sido una estrategia muy importante para la transformación en la manera de actuar ante la presencia de un conflicto, donde los beneficios no sólo son en la justicia cotidiana que se vive. También comienza penetrar en escenarios de presencia productiva como lo son la industria del deporte, la industria manufacturera, la industria comercial y en este caso la industria de la construcción.

La importancia de la productividad para la industria, podríamos decir que es la columna vertebral del crecimiento económico en un país punto

---

<sup>1</sup> Doctor en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León; el Certificado por el Poder Judicial Del estado de Nuevo León como Mediador con enfoque en la Industria de la Construcción por, Profesor de Tiempo Completo en la Facultad de Ingeniería Civil de la UANL, Miembro del Consejo Directivo del Colegio de Ingenieros Civiles de Nuevo León A.C. Researcher ID. Q-5583-2018, ORC ID. 0000-0002-0558-6181; angel.martinezrdr@uanl.edu.mx; <https://www.linkedin.com/in/ervey-martinez/>

donde los actores que participan en ella son los proveedores que aportan al crecimiento del mismo, por lo cual tener alternativas para agilizar la certidumbre que surge en una controversia es imperante ya que no sólo se busca el producir más si no, que también las relaciones que existen en el entorno industrial a través de sus actores, sea perpetuadas en un equilibrio que permita la coexistencia y no la extinción de la relación misma.

**Palabras claves:** Mediación, Productividad, Industria De La Construcción, Conflictos, Intangible

### **Abstract**

The use of mediation as an alternative to solve conflicts has been a methodology that in the last 15 years at the international level has worked in a shocking way, given the results that it has generated in different scenarios. (Gorjon & Saenz, 2015)

In the presence of a nascent culture of peace among the social community, the use of alternative conflict resolution mechanisms (MASC) has been a very important strategy for the transformation in the way of acting in the presence of a conflict, where the benefits are not only in the daily justice that is lived. It also begins to penetrate into scenarios of productive presence such as the sports industry, the manufacturing industry, the commercial industry and in this case the construction industry.

The importance of productivity for the industry, we could say that it is the backbone of economic growth in a country where the actors that participate in it are the suppliers that contribute to its growth, therefore having alternatives to speed up the certainty that it arises in a controversy is prevailing since it is not only sought to produce more, but also that the relationships that exist in the industrial environment through its actors, are perpetuated in a balance that allows coexistence and not the extinction of the relationship herself.

**Keywords:** Mediation, Productivity, Construction Industry, Conflicts, Intangible

## **I. QUE ES LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN (IC)**

Las habilidades del hombre de edificar, nace de la necesidad de solucionar situaciones tan básicas como son el de resguardarse de las condiciones climáticas, que datan de tiempos más allá de la edad prehistórica, cuando el Homo sapiens comienza a establecer rasgos distintivos que le permitieron salir adelante en un ambiente adverso donde el principal objetivo era garantizar la supervivencia de una especie.

Gracias a ese rasgo distintivo transformado en ingenio, el ser humano a sobrellevado mediante el uso adecuado de materiales obtenidos del suelo, como las arcillas, materiales pétreos y la madera, el poder construir lo que en el principio de una civilización que dejaba de ser nómada, para establecer los primeros asentamientos humanos, que hoy en día se le conoce como ciudades. (Halpin & Woodhead, 1998)

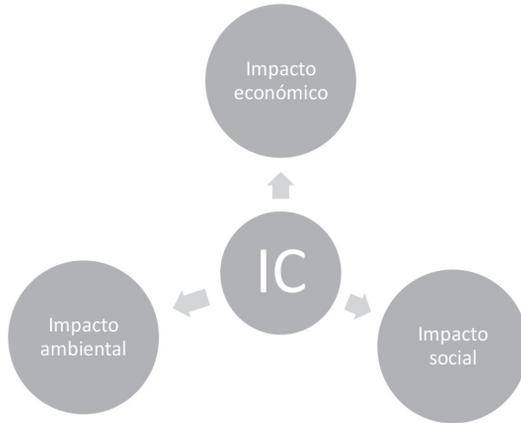
Es importante entender que, gracias a la maduración de estos asentamientos sociales, las habilidades para construir una civilización, que se refleja en la creación de las grandes maravillas, que son el testimonio del nacimiento de una sociedad organizada. Donde es evidente que, para construir estos ahora monumentos, fue necesario una gran capacidad humana, donde la organización y el control de las situaciones que fueron surgiendo, van más allá de un aspecto social, económico y cultural. (Hegazy, 2002)

Es por ello que la construcción, a lo largo de la historia del hombre, ha formado parte de su desarrollo, tanto en lo individual, después en lo familiar hasta llegar a la conformación de una sociedad, que, al día de hoy, refleja su prosperidad de crecimiento mediante el mantenimiento, construcción y reconstrucción de obras de infraestructura que sin lugar a duda, están desarrolladas para el servicio de la humanidad. Gracias a ello la construcción ha evolucionado de tal manera que mediante la transformación de materias primas, que van desde su extracción hasta la creación en un producto terminado de uso social, la construcción es considerada como una Industria, la Industria de la Construcción (IC). (Graciani, 2000)

## **I.1 IMPORTANCIA DE LA HICE IC**

La relevancia de la IC en el crecimiento de un país, tiene como primicia el ser uno de los pilares que sostiene la plataforma del bienestar en una sociedad, ya que según la Federación Interamericana de la Industria de la Construcción (FIIC), La IC, es un pilar de la economía en el desarrollo urbano y los avances de la industria. (Patt, 2017)

La trascendencia de la participación de la IC en el crecimiento de una sociedad, tiene impacto no solo en el sector económico, sino también en el sector social y ambiental. De tal manera que las actividades que en ella se realizan, no solo aportan al crecimiento de las personas, sino del habitat que rodea cada una de las especies que habitan en este mundo. Figura 1



*Figura 1 Impacto de la IC, en sector social, económico y ambiental. Fuente: Propia*

#### Impacto económico de la IC.

- Generación de empleos
- Obtención de materias primas para su transformación

#### Impacto social de la IC.

- Mediante las obras de comunicación terrestres, marítimas y aéreas no solo integra a las comunidades, las mantiene en constante movimiento.
- Desarrolla espacios donde habita la población y crea lugares que dan servicio a la comunidad como lo son, escuelas, hospitales, vivienda, etc.

#### Impacto Ambiental de la IC.

- Diseñar e implementar obras de infraestructura para proteger el medio ambiente
- Es un actor en el desarrollo de nuevas tecnologías para el ahorro de energía
- Aportación estratégica en la planeación urbana (INEGI, 2012)

A pesar de que la IC tiene como objetivo la materialización de un producto terminado, el cual se refleja en la infraestructura

de un país, no debería ser considerada como una industria manufacturera, ya que, si bien es cierto que desarrolla productos como lo son, viviendas, hospitales, vías de comunicación, etc. Su dinámica de trabajo no es una línea de producción en serie, ya que cada proyecto representa una personalidad distinta, y con ello, la forma de realizarlo, siempre va a ser cambiante. (Martinez , 2018)

## **I.2 APORTACIÓN DE CONTRATACIÓN**

Para dar crecimiento y formalizar los proyectos de infraestructura que se realizan en la IC, es necesario contar con un capital humano con diferentes perfiles de profesionalización, que van, desde la mano de obra básica hasta especialistas muy puntuales en experiencia y conocimiento. Lo cual hace que el abanico de interacción social que se genera en el ambiente de esta industria sea muy rico en diversidad tanto cultural, como de conocimiento.

La planeación de una obra de construcción, no sólo depende de un grupo pequeño de trabajo, ya que, para poder materializar la transformación de un concepto plasmado en un plano, es necesario que de manera paralela se integren especialidades o industrias de otros giros para cumplir con las actividades que el proyecto pueda necesitar.

La IC es un importante integrador de capital humano en la vida económicamente activa de la población en México. De acuerdo con los resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo actualizada al mes de marzo del 2021, esta industria presenta una participación importante ya que dentro de las actividades del sector secundario que integran el Producto Interno Bruto (PIB), la IC participa con el 7.8% de contratación a nivel nacional, donde los rangos de participación han alcanzado niveles de contratación histórico hasta un 15%. (Martinez , 2018)

El comportamiento de esta industria, se puede tomar como un indicador importante en la economía de un país. Dado que el

espectro operativo en esta industria, requiere de una variedad muy amplia de especialidades, puede representar claramente la dirección económica que lleva un país. En la Tabla 1, se puede apreciar el porcentaje de aportación a la contratación que se tiene actualizado al primer trimestre del año 2001, donde la industria ha sufrido una retracción a la par de la economía mundial. Sin embargo es importante mencionar que el factor humano que en ella labora debe cumplir con características muy muy singulares para poder resolver los tres principales factores los cuales son: 1) la naturaleza de los proyectos, 2) las características de la industria, 3) Los retos que se afrontan.(Figura 2)

*Tabla 1 Población Ocupada según sector de Actividad Económica (Porcentaje)  
Fuente: INEGI 2021.*

Sector de actividad económica	% de ocupación Marzo 2021
Estados Unidos Mexicanos	100
Primario	13.4
Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca	13.4
Secundario	25.1
Industria extractiva y de la electricidad	0.7
Industria manufacturera	16.6
Construcción	7.8
Terciario	61.5
Comercio	18.9
Restaurantes y servicios de alojamiento	7.4
Transportes, comunicaciones, correo y almacenamiento	4.8
Servicios profesionales, financieros y corporativos	7.2
Servicios sociales	8.4
Servicios diversos	9.5
Gobierno y organismos internacionales	4.7
No especificado	0.6

Dado que la industria de la construcción, genera un producto terminado, que por lo general se realiza en el sitio donde quedará instalado para su uso. La industria de la construcción generalmente se dice que maneja un producto fijo y una planta laboral móvil. A diferencia de la industria manufacturera cuya característica es a la inversa tener una planta laboral fija y un producto terminado móvil.



*Figura 2 Factores que influyen las características en planta laboral.*

*Fuente: (Contreras, 2006)*

### I.3 ACTIVIDADES QUE REALIZA LA I.C.

Las características de los productos que se realizan en la IC, tiene un impacto directo en el desempeño y crecimiento de una sociedad. Esto debido a que todos los miembros de una sociedad son usuarios constantes de cada uno de estos productos.

El quehacer diario de la IC, proporciona servicio a todos los niveles de la sociedad donde las actividades que se realizan se pudieran resumir en un listado de solamente seis puntos sin embargo cada uno de estos, los pudiéramos desglosar en un sinnúmero de elementos tan complejos como la sociedad misma. (Figura 3)



Figura 3 Actividades que realiza la IC. Fuente: Propia

Dado que las actividades que en la industria se realizan, son extremadamente sensibles a los indicadores económicos de un país y podemos decir que las actividades que se realizan en la industria se pudieran agrupar en tres grandes rubros:

Obras de edificación	Obra Civil	Obra Industrial
Vivienda	Puertos	Necesario para la instalación y montaje de equipos necesarios para el funcionamiento de un proceso industrial
Edificios habitacionales	Construcciones Maritimas	
Edificios residenciales	Puentes	
Edificio no habitacional o publicos:	Caminos	
Hospitales	Carreteras	
Escuelas	Tuneles	
Oficinas	Presas	
Estacionamientos	Aeropuertos	
Establecimientos Comerciales		

*Tabla 2 Actividades que se realizan en la industria, según su importancia económica. Fuente: (Peralta & Serpell , 1991)*

Es importante entender, que según de donde provenga el financiamiento para el desarrollo de estos proyectos, se puede caracterizar según el tipo de obra en: obra pública o obra privada. La diferencia no sólo radica en la procedencia económica del recurso que se utiliza, también en la administración del mismo y en cómo se prioriza el desarrollo de los proyectos.

## **2. ACTORES DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN (IC)**

De manera superficial, se podría decir que la IC, solo se presentan 3 figuras generales en la interacción común del día un proyecto de infraestructura, los cuales general son, El dueño, El diseñador y el Constructor. Y de manera general así es, ya que estos 3 actores mantienen su relación, durante la vida de fabricación de un proyecto.

Sin embargo, entre las apariciones de estos tres elementos, también se encuentran otros participantes que durante el proyecto tiene cierto grado de influencia sobre una obra de infraestructura,

esto de forma directa, que permite o no seguir adelante con el programa de obra. (Figura 4)



Figura 4 Actores que Intervienen en la IC. (Vallejo , 2007) Fuente: Propia

## 2.1 EQUIPO DE PROYECTOS

Las etapas en que los distintos actores de un proyecto de construcción van haciendo su aparición, va a depender del programa de trabajo que se diseñe para cumplir con los objetivos de tiempo y costo.

A la persona o institución para quien se va a llevar a cabo el proceso de construcción de una obra de infraestructura, generalmente es identificado como Dueño o bien Cliente del proyecto. Es el quien de forma general concibe la idea de desarrollar un este proceso con la intención de satisfacer una necesidad. Solicitando mediante un contrato, la participación de encargados de atender esta condición.

El Arquitecto es el elemento que planea dimensiona, programa y planea lo que se va a llevar a cabo bajo solicitud y

atención del Cliente. Apoyándose en un equipo de trabajo que tiene las habilidades necesarias para interpretar las necesidades de espacio y funcionalidad de un proyecto constructivo.

Para llevar a cabo la contratación, administración, organización y ejecución de la obra de construcción, se debe integrar al proyecto una figura conocida como Gerencia de Proyectos, la cual es una empresa durante la vida del proceso de construcción, estará llevando el control de las actividades de una obra.

Una vez definido el diseño arquitectónico que se llevará a cabo, es importante convocar al equipo de especialistas, por ejemplo, al Ingeniero Civil, el cual tendrá como principal función el dimensionamiento de los diseños específicos que darán soporte y funcionalidad al diseño arquitectónico.

Durante la interacción de las especialidades entre el Ingeniero Civil y el Arquitecto, es común que se integre aun actor más, el cual es una empresa de Ingeniería – Construcción, la cual se encarga de realizar tanto acciones de diseño como de construcción, son ellos los que se encargan de revisar que los diseños especiales sean viables tanto en procesos constructivo como en costo.

Una vez determinada la viabilidad del proyecto que aun en esta etapa es un concepto en planos y bosquejos, el Cliente (Dueño), realiza la contratación de un siguiente actor, el Contratista General, quien su principal función será realizar la ejecución de la obra de construcción, según las indicaciones del proyecto.

Para la administración, control de todas las etapas de un proyecto de infraestructura, se integra al escenario de la construcción, la Gerencia de Proyectos, empresa contratada por el Cliente (Dueño). Esta empresa proporciona como director e intermediario entre la Gerencia de Proyectos y la obra a el Ingeniero de Proyectos, quien, dentro de los objetivos de su

trabajo, es supervisar los trabajos que realiza el Contratista General y coordinar al personal que está involucrado en el proyecto.

Existen dos actores más que se suman a un proyecto de construcción antes de terminar la obra y son el Sub-contratista y Contratista Especializado, que aunque pudiera verse que son el mismo actor el Sub -contratista está encargado de incrementar la fuerza de trabajo del Contratista General mientras el Contratista Especializado, proporciona la mano de obra que dará la operatividad de un proyecto es decir, a los eléctricos, plomeros, pintores, mano de obra con una competencia específica para instalar lo que revestirá nuestro proyecto.

### **3. PRODUCTIVIDAD DE LA IC Y SUS TIPOS DE CONFLICTOS**

Según Serpell citado en (Martinez , 2018), el concepto de productividad se integra a partir de la administración eficiente de los recursos necesarios para terminar un producto determinado en los tiempos acordados con la calidad requerida.

De aquí que el concepto de productividad en la IC lleva una relación muy estrecha entre la eficiencia del capital humano que en ella labora y la efectividad con la que se diseñan las actividades que realizarán en un proyecto de edificación. Para lo cual es importante que la relación entre el Capital Económico, Capital humano e Insumos, tengan una interacción que permita que la productividad de un proyecto no sea demeritada.(Figura 5)

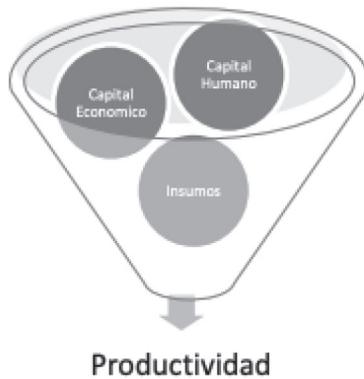


Figura 5 Integración de Factores que influyen en la productividad. Fuente: (Martinez , 2018)

La característica principal en la IC, está en la transformación de los materiales que son consumidos para realizar un producto mediante la orquestación del Capital Humano, quien es el que proporciona tanto el capital intelectual, como las competencias necesarias para el manejo de maquinaria, herramienta y la correcta aplicación de la tecnología para que el suministro de los insumos sea el correcto y de esa manera no impacte en el capital económico. (Botero & Alvarez, 2004)

Para la industria en general, la productividad tendrá como primera instancia el cuidado y buena aplicación de los recursos utilizados para completar la obra de infraestructura, como lo comenta Sanvido, al establecer la fórmula que desarrolló para generar con ella un indicador de productividad tangible. Donde se toman en cuenta el indicador de cantidad producida Vs. los recursos utilizados. (1984)

$$Productividad = \frac{Cantidad\ producida}{Recursos\ Utilizados}$$

Ecuación 1 Fórmula de Productividad según Sanvido

Esta manera de medir la productividad cuantitativamente nos da un indicador rápido que se puede medir de forma numérica con resultados. Sin embargo al ver que la productividad tiene su mayor impacto en el Capital Humano luego de donde es importante que los conflictos que le impactan a este capital, al ser atendidos mediante la Mediación, impactará en la Productividad Intangible por lo cual Martínez (2018), propone una ecuación derivada del Acuerdo de Mediación una vez que se atienden los conflictos que demeritan la productividad de este Capital Humano.

#### **4. EL CONFLICTO DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN (IC)**

Al saber identificar quienes son los actores que se presentan, según la etapa de un proyecto, se puede ver con claridad cuáles pueden ser las disputas que se generan durante el periodo de la ejecución de los trabajos en una obra.

Donde la principal problemática en la IC, siempre será el tiempo, ya que en el momento que se toma la decisión de comenzar a construir cualquier tipo de obra, es en ese momento que el Cliente (Dueño) comienza a perder dinero ya que, si se trata por ejemplo, de una nave industrial que va a producir cualquier cantidad de productos que se deben de vender en un determinado tiempo, si la construcción se demora, por la razón que sea, esos productos no saldrán a la venta en la fecha que se tenía previsto, por lo tanto las ganancias proyectadas sobre dicho ejercicio, no llegarán a alcanzar las metas propuestas.

Es por ello que el factor Tiempo en la IC es primordial, al analizar los conflictos desde un punto de vista adecuados a esta industria. Los conflictos en la IC, son producto de diversas causas,

pero se pueden agrupar en 7 tipos los cuales nos ayudarán a prever alternativas de solución una vez que podamos identificarlo. (Tabla 3)

Tabla 3 Frecuencia relativa según el tipo de conflicto. Fuente : (Martinez , 2018)



De acuerdo con (Martinez , 2018), en los resultados del estudio con actores de la IC, el conflicto que más se presenta en 2018, fue el conflicto de Falta de pago, sin embargo se encontró que a pesar de existir el conflicto de falta de pago “La Eficiencia en el Cumplimiento de Objetivos no decae”, eso se puede interpretar, que a pesar del incumplimiento que se puede presentar en cuanto al pago de las actividades en la IC, el alto grado de responsabilidad de los actores de esta industria, es el catalizador que impulsa a terminar los proyectos. Donde por lo generar este conflicto no llega a resolverse por el temor de perder un cliente o bien la ilusión de obtener un nuevo proyecto con ese cliente, hasta que finalmente la relación culmina.

## 5. EL USO DE LA MEDIACIÓN EN LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN (IC)

Entender cómo funciona el entorno de la IC, es de suma importancia para tener el contexto específico al momento de

intentar dar solución a los conflictos que surgen durante las actividades técnicas que se realizan para desarrollar los trabajos que involucran un proyecto de infraestructura. Por lo cual para establecer el uso de la Mediación como alternativa para dar un fin a los conflictos que en esta industria se presentan, es vital que los mediadores sean especialistas que conozcan no solo del proceso de mediación, sino también sobre el ambiente que se maneja en esta industria.

Es probable que se piense que atender los conflictos mediante la mediación mercantil o en el ámbito civil, sea la alternativa más viable para dar solución a las controversias que en la IC se presentan. Sin embargo, por su naturaleza misma, es importante entender que no todas las controversias de IC, se derivan de vicios ocultos en la construcción o problemas generados por contratos mal elaborados.

## **5.1 VENTAJAS DEL USO DE LA MEDIACIÓN EN LA IC**

Para la IC, cualquier conflicto que llegue a surgir durante alguna de las etapas de un proyecto, no importa cuál sea, siempre impactará en la entrega final. Por lo cual es primordial tener una estrategia que de soluciones, que no solo acaben con el conflicto de forma puntual, más bien que también auxilien de forma permanente a que las actividades que entre los involucrados en el proyecto, fluyan de forma natural e impacten tanto en la productividad tangible como en la intangible (Gorjon , 2017).

Por lo cual, al atender las controversias mediante el uso de la Mediación estamos empoderando nuestro proyecto con las ventajas que permitirán que toda la fuerza del capital humano de

un proyecto se encuentre equilibrada, por lo cual las ventajas que aporta la Mediación son:

- Rapidez de la solución de conflictos
- Confidencialidad sobre la situación que está sucediendo
- Promotor de la igualdad entre las partes involucradas
- La obtención de acuerdos de una forma voluntaria y no impuesta

## **5.2 PRINCIPIOS**

Las ventajas que se tiene al establecer la Mediación en la transformación de los conflictos que se practican en la IC, son producto de los principios que esta metodología de solución ofrece (Castellanos & Sandoval, 2021), los cuales son:

- Voluntariedad

Debido a que el proceso de mediación, es un procedimiento auto compositivo, es decir, comienza a partir de que las partes involucradas en el conflicto toman la decisión de iniciar el proceso de mediación.

- Confidencialidad

Una vez que las partes toman la decisión de participar, es importante hacerle saber, que todas las ideas, comentarios y propuestas que se proclamen en beneficio de solucionar el conflicto, serán consideradas con alcances de confidencialidad, durante toda la sesión.

- Flexibilidad

Ya que es un procedimiento que pertenece a las partes, este evita llevarse de una forma rígida, debido a que son los involucrados los que establece el ritmo y la forma en la que se lleva a cabo la mediación.

- Neutralidad

Dado que el mediador, no está presente como un juez, este evita el manifestar algún juicio calificativo para alguna de las partes. Eliminando de cualquier comentario algún calificativo hacia los presentes.

- Imparcialidad

El mediador que participa como puente de comunicación entre partes, no deberá inclinarse para alguno de las partes, sino más bien, mantener su imparcialidad.

- Equidad

El mediador establece que cada uno de las partes, tendrá igual oportunidad de participación, siendo importante conocer que ambas partes están entendiendo apropiadamente lo que se está llevando a cabo y los alcances que el acuerdo de mediación puede llegar a atender para ambos.

- Legalidad

Ya que el procedimiento de mediación para solucionar conflictos en la industria de la construcción, está contemplado en el marco jurídico, esto lo hace un procedimiento completamente legal. Y es una de las tareas del mediador, el orientar a los participantes en cuánto a la legalidad de lo plasmado en el acuerdo de mediación y las consecuencias de un incumplimiento del mismo. Además de que el Mediador, puede orientar en cuanto a la legalidad de que lo acordado no irrumpa una cuestión legal.

- Honestidad

Es importante que el mediador puede reconocer cuáles son sus alcances al momento de intervenir en un conflicto, y manifestarlo a las partes. Para el caso de un conflicto en la industria de la construcción, es importante que el facilitador conozca del tema que se va a tratar, de lo contrario es probable que no se pueda concluir el conflicto.

## **5.3 RESULTADOS INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN EN LA IC**

En un estudio realizado en el sector de la construcción, con algunos participantes involucrados, en diversos conflictos, donde se encontró que de los siete conflictos antes mencionados el que más frecuencia tiene es el conflicto de falta de pago. Se encontró que a través del acuerdo de mediación existen tres variables, que impulsan la productividad intangible del individuo que participa en esta industria.

Estas variables son el compromiso de vinculación, la satisfacción del proyecto, y la eficiencia en cumplimiento de objetivos (Martinez , 2018). Al momento de impactar una relación ya sea Cliente - Empresa, Empresa - Proveedores, Empresa - Capital humano o conflicto entre empleados, las variables antes mencionadas, tienden a disminuir al momento de la aparición de una controversia, por lo cual ponen en riesgo la integridad y buena administración de un proyecto de infraestructura, dando como resultado, re trabajos que por lo general suelen incrementar el presupuesto establecido de una obra de una forma no prevista ya que dependerá de la magnitud del conflicto.

Elevar los índices que integran estas variables nos darán ventajas que se reflejarán en lo siguiente:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor competitividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza del cliente y de proveedores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanencia en el mercado a mediano y largo plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución y cumplimiento de los plazos de entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de costos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso eficiente de los recursos naturales y la fuerza laboral, logrando con esto la reducción de desperdicios de materia prima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación de desplazamiento innecesarios de materiales y trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evita atrasos en fechas de terminación de cada elemento en la obra</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La reducción de los tiempos muertos de la maquinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de energía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incorporan medidas serias para controlar los efectos negativos para el entorno de accidentes imprevistos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperación de espacios de trabajo inutilizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de rotación de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continuo de capital humano y del entorno que fomenta la creatividad y la innovación, así como la relación entre trabajadores</li> </ul>

Como ventaja para impactar en la productividad, la mediación aporta a esta industria: “1. Presenta indicadores económicos; 2. Sirve como análisis de la fuerza de trabajo; 3. Sirve como pronóstico de empresas y comercios” (Pajuelo & Edward, 2001).

## **6. CONCLUSIONES**

Saber que la industria de la construcción es uno de los pilares que sostienen el bienestar social que se desarrolla en un país, donde su aportación al Producto Interno Bruto marca las condiciones en las cuales su economía se encuentra. Nos invita a reflexionar sobre el que pasaría si tuviéramos una metodología que ayudara de forma productiva y permanente a resolver los conflictos que en esta industria se presenta.

### **6.1 EL USO DE LA MEDIACIÓN EN LA IC, UNA VISIÓN INTERNACIONAL**

A diferencia de México, La industria de la construcción en países como Australia, China, Reino Unido, Malasia, Alemania, nueva Zelanda, Turquía, y Sudáfrica. El uso de la mediación, ha funcionado y según lo descrito por especialistas como (Wilkinson, 2010) o (Penny & Suzanne, 2010), En los últimos 10 años, la mediación se ha vuelto parte del proceder al momento del surgimiento de un conflicto en esta industria. Esto debido a los beneficios que se pueden llegar a obtener y sobre todo porque a partir del uso de la mediación, la relaciones entre las partes involucradas en una controversia, se conservan intactas y esto permite una continuidad no sólo en el proyecto, sino posterior a él en la participación de futuros proyectos.

## **6.2 EL MEDIADOR ESPECIALIZADO DE LA IC.**

De acuerdo con lo analizado en lo sucedido con la mediación en otros países donde ya se cuenta con un mediador especializado en esta industria, es importante que tanto las universidades, colegios y gobiernos establezca la creación de un especialista que pueda atender de forma profesional las controversias que muy particularmente en esta industria se presenta, donde los resultados de los acuerdos de mediación siempre impactarán de manera positiva la productividad del capital humano que en ella participa, teniendo como resultado no sólo la entrega de infraestructura en tiempo y costo, sino también, la satisfacción de los usuarios finales de este proyecto.

## **TRABAJOS CITADOS**

Botero , L., & Alvarez, M. (2004). Guía de mejoramiento continuo para la productividad en la construcción de proyectos de vivienda. 40 (136).

Castellanos , C., & Sandoval, R. (2021). Mediación Familiar en clave comparada: Argentina y México. Política Globalidad y Ciudadanía, 150-183.

Contreras, R. (2006). Una aproximación a los problemas de las microempresas en México. De acuerdo a los resultados INEGI (2006). Guanajuato : Universidad de Guanajuato .

Gorjon , F. (2017). MEDIACIÓN SU VALOR INTANGIBLE Y EFECTOS OPERATIVOS “Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos”. Ciudad de México: TIRANT LO BLANCH.

Graciani, A. (26-28 de Octubre de 2000). Hacia el nacimiento de la Historia de la Construcción. Obtenido de Sociedad Española de Historia de la Construcción: [http://www.sedhc.es/biblioteca/actas/CNHHC3\\_053.pdf](http://www.sedhc.es/biblioteca/actas/CNHHC3_053.pdf)

Halpin, D., & Woodhead, R. (1998). Construction Management. USA, : John Wiley & Sons, Inc.

Hegazy, T. (2002). Computer-Based Construction Project Management. USA: Prentice Hall.

INEGI . (2021). RESULTADOS DE LA ENCUESTA NACIONAL DE OCUPACIÓN Y EMPLEO (NUEVA EDICIÓN) (ENOEN) CIFRAS OPORTUNAS DE MARZO DE 2021. MEXICO : INEGI .

INEGI. (2012 de 2012). ENCUESTA NACIONAL DE MICRONEGOCIOS EXAMIN 2012. Obtenido de INEGI : <https://www.inegi.org.mx/programas/enamin/2012/>

Martinez , A. (2018). LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN”. MONTERREY N.L. : UANL .

Pajuelo, F., & Edward, H. (2001). Sistema de Unidades Equivalentes de Producción en una Empresa Fabricante de Productos Industriales. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Patt, R. (27 de Marzo de 2017). FEDERACIÓN INTERAMERICANA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN. Obtenido de INFORMACIÓN Y NOTICIAS FIIC: <http://fiic.la/blog/2017/03/27/construccion-pilar-de-la-economia-el-desarrollo-urbano-y-el-avance-industrial/>

Penny , B., & Suzanne, W. (2010). Evaluation of construction mediation. En B. Penny, & W. Suzanne, Mediation in the Construction Industry (págs. 184-193). London: Spon Press.

Peralta, A., & Serpell , A. (1991). Características de la Industria de la Construcción. Revista Ingeniería de Construcción n° 11, 11.

Sanvido, V. (1984). A FRAMEWORK FOR DESIGNING AND ANALYZING MANAGEMENT AND CONTROL SYSTEMS TO IMPROVE THE PRODUCTIVITY OF CONSTRUCTION PROJECTS. Stanford U., Civil Eng. Dept.

Vallejo , F. (2007). Responsabilidad profesional en la construcción de obras. Revista Derecho del Estado N°. 20 , 97-119.

Wilkinson, S. (2010). Construction Mediation in New Zealand. London and New York:: Spon Press.



# La Mediación en El Deporte

---

*Juan Manuel Sánchez Lozano*<sup>1</sup>

**Sumario:** 1.- Introducción; 2.- La mediación en la resolución del conflicto deportivo. 3.- Arbitraje deportivo 4.-Mediación deportiva y su esfera emocional. - 5.-Conclusiones; 6.- Bibliografía.

### Resumen

La mediación como método de solución de controversias ha estado presente en diversos entornos de nuestra vida y actualmente se ha venido consolidando como un recurso de gran utilidad si se trata de resolver diferencias de manera rápida, ágil y económica, su presencia se destaca en conflictos de la industria de la construcción, sector médico, educativo entre otros, de hecho donde exista convivencia familiar o laboral estará presente la posibilidad de situaciones encontradas entre los involucrados, es en éstos ámbitos donde precisamente la mediación cobra importancia para solucionar problemas.

Existe la mediación porque se encuentra presente algún conflicto, pero qué significa la palabra conflicto, encontramos no pocas y muy diversas definiciones entre ellas citamos algunas: *“El conflicto desde el punto de vista psicológico es la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia”*, (Gorjón & Sáenz, 2009)

Igualmente, de los mismos autores, encontramos una definición puntual acerca del conflicto, *“En cada interacción humana, cada vez que uno de los involucrados no está de acuerdo con la voluntad del otro surge inevitablemente el conflicto”* (Gorjón & Sáenz, 2015)

---

<sup>1</sup> Doctor en Métodos Alternos de Solución de Conflictos con mención honorífica “Magna Cum Laude” por la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Profesor de tiempo completo en la Preparatoria 25 “Dr. Eduardo Aguirre Pequeño” de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Línea de investigación sobre Cultura de Paz, Psicología deportiva y mediación deportiva. ORCID: 0000-0001-9536-6248, correo: juan.sanchezln@uanl.edu.mx.

Una vez definido el conflicto y alineados los conceptos al presente trabajo de mediación en el deporte, podemos observar sobre la factibilidad de su empleo y utilidad en éste contexto, ya que en un entrenamiento, encuentro o competencia existe carga emocional donde se encuentran implicados diversos factores psicológicos como la motivación, la angustia, la ansiedad, la concentración entre otros, si éstos no se encuentran atendidos y controlados por el surgimiento de algún conflicto, el rendimiento deportivo se verá mermado.

Si hablamos de los diferentes contextos donde la mediación se ha venido aplicando, el deporte no está excluido puesto que, por la naturaleza misma de la competitividad, donde gana uno y pierde otro, suceden choques y confrontaciones que predisponen y hacen posible el inicio de algún conflicto.

Por consiguiente, la mediación resulta ser el proceso ideal para resolver controversias en éste ámbito, ya que posee una serie de particularidades que lo hacen ajustarse por una parte, a los tiempos no tan prolongados para una resolución del conflicto además de la economía y por otro lado, la posibilidad de preservar la armonía en los diferentes actores deportivos, ésta última de suma importancia puesto que la convivencia en equipos en un ambiente de paz y unidad resulta conveniente para alcanzar un estado emocional que redunde en un buen rendimiento deportivo.

### **Abstract.**

Mediation as a method of dispute resolution has been present in several environments of our life and currently it has been consolidating itself as a very useful resource to solve differences quickly, agile and saving money, its presence stands out in conflicts of the construction industry, medical and educational sectors, among others, in fact where there is family or work coexistence, the possibility of situations found between those involved will be present, it is in these areas where mediation becomes important to solve problems.

Mediation exists because some conflict is present, but what does the word conflict mean? We find not a few and very diverse definitions, among them we cite some: "Conflict from the psychological point of

view is the coexistence of contradictory tendencies in the individual capable of generating anguish”, (Gorjón & Saenz, 2009)

Aswell, from the same authors, we find a specific definition about the conflict, “In each human interaction, each time one of the parties does not agree with the will of the other, the conflict inevitably arises” (Gorjón & Saenz, 2015)

Once the conflict has been defined and the concepts aligned to the present work of mediation in sport, we can observe the feasibility of its use and usefulness in this context, since in a training, meeting or competition there is an emotional charge where various psychological factors are involved. Such as motivation, anguish, anxiety, concentration among others, if these are not taken care of and controlled by the emergence of a conflict, sports performance will be diminished.

If we talk about the different contexts where mediation has been applied, the sport is not excluded since by the very nature of competition where you win one and lose the other, disagreements appear and confrontations that predispose and enable the start of a conflict.

Consequently, mediation turns out to be the ideal process to resolve controversies in this area, since it has a series of peculiarities that make it adjust, among other things, to the not so long times for a resolution of the conflict in addition to the economy and on the other. side, the possibility of preserving harmony in the different sports actors, the latter of utmost importance since coexistence in teams in an environment of peace and unity that is convenient to achieve an emotional state that results in good sports performance.

**Palabras Clave:** Mediación deportiva, Emociones, Conflicto, Paz.

**Key Words:** Sports mediation, Emotions, Conflict, Peace.



## **I. INTRODUCCIÓN**

1. El propósito de éste capítulo es reconocer la figura del mediador deportivo aplicando los conceptos básicos de la mediación en la práctica deportiva, definir su rol así como la pertinencia de la mediación en éste campo, así mismo sus ventajas y rendimiento como factores fundamentales en el deporte.

En el contexto deportivo como veremos más adelante, la mediación es por mucho el mecanismo ideal para resolver las disputas que se presentan en éste universo, es una herramienta muy útil que redundará en grandes beneficios aprovechando los principios básicos de éste instrumento, por ello la necesidad de interceder como profesionales de la mediación para concientizar sobre las bondades y eficacia para resolver los conflictos por ésta vía.

Por otra parte, definimos el conflicto como resultado de las relaciones entre las personas donde surgen divergencias, en nuestro caso el conflicto y su implicación en el deporte, por ello mencionamos algunos tipos de conflicto que se presentan en éste universo donde damos cuenta que no solo ocurren conflictos entre jugadores, árbitros y entrenadores, sino que también suelen estar presentes a los demás actores deportivos como los administradores del deporte, patrocinios, traspasos etc.

Cabe añadir la importancia que merece mencionar el impacto emocional que se deriva de la práctica deportiva donde la pasión y confrontación se encuentran presentes existiendo la posibilidad del surgimiento de un conflicto, sobre todo cuando las emociones juegan un papel significativo en el deporte.

En consecuencia, las variables psicológicas implicadas en la práctica deportiva son diversas por mencionar algunas tales como, la ansiedad, frustración, motivación, concentración, enojo, si éstas son alteradas por el origen de una controversia, la esfera emocional de los deportistas se verá afectada perturbando la focalización hacia las ejecuciones deportivas y como resultado bajará el rendimiento y productividad de los deportistas tanto en lo individual como de equipo, semejante ocurre con los demás actores involucrados en el deporte.

## **2. LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DEPORTIVO**

El conflicto es constitutivo del ser humano, coexiste y no lo podemos evitar surge en los distintos contextos de nuestra cotidianidad, están presentes y lo único que se puede hacer es aprender a sortearlos de la mejor manera posible con las herramientas y estrategias a nuestro alcance, tales como los métodos alternos de solución de conflictos que por su nombre los conocemos como , la negociación , la mediación, la conciliación y el arbitraje, es por ello que el propósito esencial es dar énfasis a la mediación como el método idóneo para resolver las controversias en el deporte.

Los conflictos que surgen en el ámbito deportivo son muy diversos, desde los mismos jugadores hasta los altos administradores del deporte por mencionar solo algunos, en éste contexto el conflicto afecta de manera negativa el resultado de un partido o competencia puesto que interrumpe la continuidad del mismo, por otra parte el rendimiento deportivo del deportista también se verá disminuido por la espera prolongada de una resolución

por una controversia presentada, de igual manera la vida de un deportista es breve en la mayoría de las disciplinas deportivas por ello hay que tener en cuenta y considerar lo anterior para resolver los desacuerdos y disputas con rapidez.

La mediación como método generador de paz para la solución de conflictos, se ha venido aplicando en diferentes contextos y en el deporte no puede estar excluido puesto que dicho método cuenta con los elementos requeridos para atender situaciones de controversia que pueden surgir en la práctica deportiva, son varios los elementos a tomar en cuenta con dicho procedimiento, quizá uno de los más importante como se ha dicho con anterioridad, es el de la agilidad y prontitud para resolver las desavenencias presentes en el deporte. *“En el deporte, de manera especial, debido a cuestiones como la corta vida de los deportista, o los tiempos propios de los acontecimientos deportivos, exige una actuación rápida a la hora de resolver los conflictos en éste ámbito”* Pérez, E. (2015) el retraso, la demora de un resultado o decisión, afecta la continuidad de un partido, de una competencia, en pocas palabras resulta conveniente la aplicación de dicho método por las ventajas de la reducción de tiempos en la espera de una resolución.

De acuerdo a los principios de los métodos de solución de conflictos, por lo que se refiere a la mediación en el deporte, destacamos el principio de la confidencialidad, *“La confidencialidad exige no dar a conocer ninguna información obtenida a través del proceso de mediación, éste principio asegura la mayor confianza de las partes y contribuye a un mejor desarrollo del proceso”* Pérez, E. (2015) la percepción que se tiene de un deportista como aquellos que dirigen el deporte sobre todo profesional, tienen una imagen que cuidar puesto que son del conocimiento público y de la afición, de ahí la importancia del manejo de casos con discreción con la

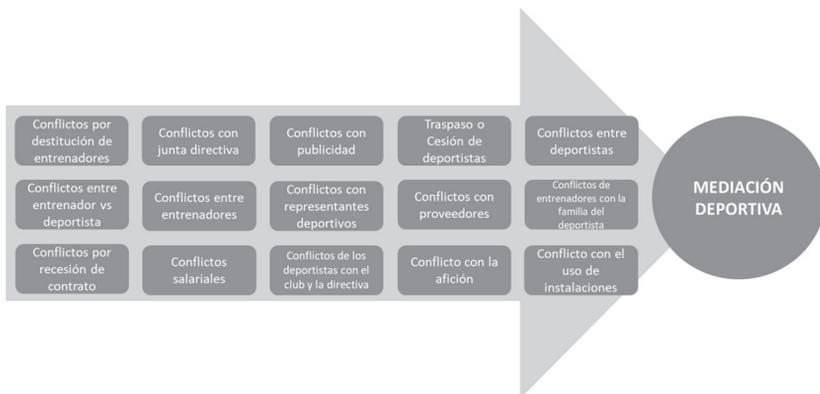
finalidad de no afectar a los diferentes actores deportivos que se encuentren implicados en un conflicto.

A continuación, otra de las ventajas de la mediación en el deporte es que brinda la posibilidad de sostener las relaciones después de una sesión de mediación, es decir que las partes en controversia después de haber acordado por ellos mismos la solución al problema posibilita mejorar las relaciones interpersonales dado que son las partes que resuelven con la ayuda del mediador deportivo que en todo momento se mantiene en una posición neutral facilitando la comunicación.

La utilidad de dicha ventaja la podemos observar por ejemplo en un equipo de futbol soccer donde surge un conflicto entre deportistas al inicio de temporada, de antemano sabemos que existe el riesgo de que las ejecuciones deportivas no sean las esperadas por las disputas previas y no resueltas antes de entrar al terreno de juego, la temporada sigue su curso y los deportistas en conflicto con un rendimiento deportivo mermado, de ahí la importancia de dar solución al problema a través de la mediación, la pertinencia de dicho método hace viable el preservar la convivencia y armonía de los deportistas, ante todo si consideramos que la tarea en equipo es algo inherente a la práctica deportiva.

El conflicto deportivo no solo pertenece a lo relacionado con los asuntos que corresponden a lo técnico de la práctica deportiva, existen otro tipo de conflictos como los concernientes al factor económico en el ámbito deportivo, por consiguiente corresponden a los asuntos de materia civil y mercantil.

Como ya mencionamos, los diferentes conflictos del mundo del deporte surgen en diversos escenarios y donde menos se esperan, algunos de ellos en éste ámbito se encuentran: La destitución de entrenadores, rescisión de contratos, patrocinios etc.



*Fuente: Elaboración propia*

Además, es importante señalar que la implementación de la mediación en el deporte corresponde a la evolución y despliegue que en éste contexto se ha venido dando en cuanto al juego o competencia llegando a diversos escenarios sociales como los mediáticos, económicos, etc., de ahí la exigencia de encontrar en el universo del deporte estrategias y mecanismos encaminados a la solución de conflictos de manera ágil, eficaz y bajo costo, contrario a las controversias llevadas a los tribunales donde las soluciones suelen ser caras, con mucha demora e inflexibles.

Resumiendo el tema, la pertinencia de la mediación en el ámbito deportivo es importante debido a diferentes factores que la caracterizan por ejemplo, no hay un ganador y un perdedor como suele suceder cuando un caso se judicializa, en la mediación ambas partes ganan, otro punto a tomar en cuenta es el de la confidencialidad ya que se evita con esto el desprestigio y mala imagen de los actores deportivos involucrados, así mismo la velocidad con que se resuelven las diferencias, como también los bajos costos a diferencia de las disputas tratadas en otras

instancias, una ventaja mas es que dicho método aplicado a la práctica deportiva coadyuva al sostenimiento y preservación de las relaciones personales necesarias e imprescindibles en un equipo donde lo que se persigue es el rendimiento y productividad deportiva a través de la armonía y convivencia.

### **3. ARBITRAJE DEPORTIVO**

Debido al apremio para resolver conflictos en el deporte, surge uno de los métodos más utilizados en éste entorno que es el del arbitraje deportivo, “ El medio deportivo despliega características y necesidades especiales que hacían necesario contar con un método eficiente que les hiciera frente, y el arbitraje fue la solución” González, F. (2005) con la creación del Tribunal arbitral du sport (TAS) se cubre ésta necesidad donde antes sólo había un vacío o breves esbozos para dar arreglo a los problemas suscitados en el ámbito deportivo.

Dicho órgano aparece para dar solución a los conflictos deportivos, es totalmente independiente y no figura dentro del sistema del Comité Olímpico Internacional, su sede se encuentra en Lausana Suiza y su comienzo data de los años ochenta, desde sus inicios a la actualidad el TAS cuenta con un reconocimiento absoluto a nivel internacional en la solución de conflictos a través de la mediación y el arbitraje, dicho órgano es el referente indiscutible para la resolución del conflicto deportivo. La finalidad de su creación fue el de contar con un método que además de la flexibilidad requerida en las controversias deportivas, brindara también inmediatez en la resolución de los casos, así como el bajo costo de los mismos.

Cabe añadir que la mediación es un mecanismo autocompositivo a diferencia del arbitraje que es heterocompositivo, donde el tercero imparcial (arbitro) pronuncia una resolución actuando sobre las partes imponiendo la decisión, es decir en el

arbitraje la sentencia es definitiva e inapelable. Si bien es cierto que el TAS decreta la resolución arbitral, también lo es que la mediación prevé la resolución de las controversias vinculadas a la práctica deportiva, debemos hacer notar que ésta se encuentra dentro de dicho organismo como un mecanismo viable y estratégico para la resolución de los conflictos previo al arbitraje.

DIFERENCIAS ESENCIALES ENTRE LA MEDIACIÓN Y EL ARBITRAJE	PROCESO DE MEDIACIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las partes retienen el control sobre los resultados.</li> <li>La resolución de las partes se materializa en un acuerdo de mediación.</li> <li>Se facilita la negociación.</li> <li>La necesidad de prueba suele ser mínima.</li> <li>El proceso es privado y confidencial.</li> <li>Se alienta a las partes a comunicarse directamente.</li> <li>Se abordan todos los factores lógicamente relevantes, incluyendo conflictos, intereses, necesidades, emociones, metas y relaciones.</li> <li>El resultado se basa en las percepciones y necesidades de las partes.</li> <li>Las partes suelen convenir una resolución mutuamente satisfactoria al conflicto.</li> <li>Los puntos de un conflicto complejo pueden tratarse en cuestión de horas o días.</li> <li>Los participantes tienen flexibilidad para establecer las normas de procedimiento.</li> <li>El proceso es de escaso riesgo y bajo costo.</li> </ul>
	PROCESO DE ARBITRAJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las partes ceden el control de la decisión a un tercero.</li> <li>La decisión del árbitro se materializa a través del laudo.</li> <li>Se determina el resultado.</li> <li>La prueba por lo general es amplia.</li> <li>Los arbitrajes son privados (pero las decisiones suelen ser accesibles).</li> <li>La comunicación se efectúa a través del abogado (representante) y se dirige al tribunal.</li> <li>El foco de atención es estrecho y está limitado por un conjunto definido de reglas y procedimientos.</li> <li>Las decisiones se basan en las pruebas y en la ley o equidad.</li> <li>El resultado determina que una parte gane y la otra pierda.</li> <li>Resolver una disputa compleja suele llevar meses o años.</li> <li>Los participantes tienen poca o ninguna flexibilidad, ya que el proceso se rige por un sólo conjunto de normas para todas las partes.</li> <li>Los costos del arbitraje suelen ser más elevados.</li> </ul>	

*Tabla 1. Diferencias entre mediación y arbitraje (Recuperado de: La aplicación del proceso de mediación para resolver conflictos deportivos, Barquero, Berny. (2013)*

Existen algunos elementos que difieren entre la mediación y el arbitraje razón por lo cual es preciso señalar, “Si cotejamos la técnica del arbitraje con la mediación, considerando las características

*de ambos procesos, podemos establecer que las diferencias giran principalmente en torno a la participación pasiva de los intervinientes y a su escaso poder de decisión, dejando en manos de un tercero la solución del conflicto". Barquero, B. (2013)*

Si comparamos la mediación con el arbitraje nos daremos cuenta que existen diferencias importantes en cuanto a su aplicación, el arbitraje tiene como características que, es imparcial igual que la mediación, solo que en éste proceso el árbitro cuenta con el poder de decidir, de escuchar, recoge historial y evidencias de los intervinientes además de ser independiente, el arbitraje difiere de la mediación principalmente por la posición de las partes en cuanto al poder suprimido para decidir ya que es el tercero quien ofrece la solución del conflicto.

Cabe observar que tanto la mediación como el arbitraje pueden fusionarse para que de forma escalonada se vaya procediendo a la solución de la controversia, iniciando primeramente con la mediación y si ésta no resulta suficiente se procede al arbitraje, el método se denomina MED-ARB, es una formula atractiva y de interés para los intervinientes, tomando en cuenta que un mismo sujeto podría asumir el rol de mediador y árbitro, dando por hecho que deberá contar con las competencias requeridas de ambas figuras.

La implementación de éste método implica sus ventajas y conveniencia puesto que el conflicto se va a resolver por la vía de la mediación o el arbitraje, ésta alternativa inicia con un método más flexible de comunicación (mediación) teniendo en cuenta que, si no resulta o no hay avances en cuanto a la resolución, se inicia con el arbitraje que es de tipo impositivo, de ahí que podrán resolverse las disputas de forma autocompositiva o heterocompositiva.

## 4. MEDIACIÓN DEPORTIVA Y SU ESFERA EMOCIONAL

Los conflictos que se encuentran presentes en un ambiente deportivo suelen afectar de manera negativa el rendimiento en este contexto, pongamos por ejemplo el surgimiento de una disputa entre un deportista con su entrenador, el primero por su malestar, podría bajar su desempeño debido a que se encuentra molesto y contrariado con su entrenador.

*“Una inadecuada gestión de las emociones en las relaciones interpersonales, conlleva muy a menudo a situaciones de conflicto”* Redorta, J. (2015), las emociones como en el deporte juegan un papel importante, esto es que en la actividad deportiva se encuentra presente la pasión, la confrontación y competencia, el que estos factores estén implicados en el universo del deporte provocará cierto movimiento emocional en los diversos actores deportivos.

La intensidad de las emociones suele suceder en situaciones que generan conflicto, como malos entendidos, fallas en la comunicación, celo deportivo entre los mismos integrantes de un equipo.

Por consiguiente, tales eventualidades afectan un buen entrenamiento o competencia, hay que tener en cuenta de manera especial el factor emocional en la práctica deportiva ya que redundará en el desempeño y rendimiento deportivo tanto en lo individual como en equipo. La ansiedad, frustración, motivación y concentración sólo por mencionar algunas, son variables psicológicas que deberán encontrarse en su justo equilibrio, el surgimiento de alguna disputa en un equipo de fútbol en su caso entre deportistas del mismo equipo traerá como consecuencia la falta de colaboración entre los mismos.

Pongo por caso, cuando se lleva a cabo un partido o competencia, pero se encuentran presentes diferencias entre deportistas surge la ansiedad y falta de focalización hacia las ejecuciones deportivas, esto ocurre porque se antepone el malestar que experimentan las partes en conflicto en un partido puesto en marcha.

*Actualmente se presenta bajo rendimiento deportivo de los atletas debido a la relación conflictiva entrenador-atleta donde factores emocionales están implicados generando conflicto como distractores en la focalización de la atención hacia la ejecución deportiva. Sánchez, J. (2018).*

En algún momento cuando las emociones son trastocadas por la aparición de alguna disputa éstas se tornan en emociones negativas en el deportista, afectando indudablemente en los resultados, rendimiento y productividad deportiva, no solo en lo individual sino en todo el equipo, por ello la importancia de actuar oportunamente en la solución del problema a través de la mediación como mecanismo alternativo en la solución de conflictos.

Cuando se encuentra presente alguna controversia no solo en deportistas o entrenadores como hemos visto en ejemplos anteriores, sino también a los distintos actores deportivos se precisa de una adecuada gestión de las emociones entre los implicados pero sobre todo saberlas reconocer por parte del mediador para actuar con oportunidad y por ende facilitar la comunicación en éste aspecto, es importante destacar que no solamente se trata de ser empático y tener una escucha activa sino de estar presente con los sentimientos y emociones que emanan de los intervinientes sin dejar de lado la imparcialidad y neutralidad con la finalidad de llevar a buen camino la sesión de mediación.

*“Hay dos maneras de regular las emociones negativas 1) regulación centrada en el problema: se hace algo para solucionar el problema y como consecuencia cambiar la emoción; 2) regulación centrada en la emoción: se cambia la forma de ver el problema, de tal manera que esto afecta a la emoción”. Redorta (2015).*

La implementación del procedimiento de mediación en el deporte permite a las partes en desacuerdo a liberar a través del discurso la tensión emocional que se encuentra presente debido al problema, de ahí que al moderarse la emoción se modifica la percepción del problema.

Como se ha dicho, el flujo de las emociones de las partes en disputa está presente en la sesión de mediación, los ánimos están alterados, la actitud en estado de alerta, enojados, ofendidos, es función imprescindible del mediador deportivo identificar y considerar los sentimientos y emociones en el acto de mediación con la finalidad de disminuir la tensión emocional y mejorar la comunicación.

*“Si las emociones de las personas que están en conflicto les hacen centrarse en el pasado, en lo negativo y en lo imposible, con el proceso mediador tratamos de cambiar esta situación, haciendo que las partes se centren en el presente, en lo positivo y en lo posible mediante la disminución de la intensidad emocional, mejora en la comunicación y cambios en la manera de comprender el punto de vista del otro” (Bernal, T., 2002).*

En una disputa, la gran diversidad de emociones que se experimentan ponen a prueba las habilidades y competencias del mediador, pero como se ha comentado con anterioridad no solo tener las capacidades para manejar este tipo de situaciones entre

las partes sino también consigo mismo, hay que tener en cuenta que el control igualmente corresponde al mediador sin descuidar su posición equidistante permitiendo que los intervinientes experimenten sus emociones, sin emitir juicios.

Dicho de otra manera, la esfera emocional en la mediación deportiva no solamente implica a las partes en conflicto, también incluye al mediador en éste entorno. Por ello, deberá estar familiarizado con este tipo de trabajo que es el de las emociones.

*“Uno de los cometidos principales del psicólogo es trabajar con las emociones y la mediación consiste en la intervención, en una disputa, de un tercero competente e imparcial, aceptado por las partes, que carece de poder de decisión y que les ayuda a conseguir acuerdo extrajudicial. Ese tercero tiene, como función principal, manejar las emociones que se producen cuando las personas, que están en conflicto, tienen que llegar a acuerdos” (Bernal, T., 2002).*

El entendimiento por parte del mediador en cuanto al movimiento emocional que las partes experimentan durante el proceso de mediación es indispensable por diversos motivos, uno de ellos el anticiparse cuando los ánimos estén a punto de exacerbarse y actuar en la contención de los mismos desde una posición neutral.

No se trata de que el mediador sea un experto en la psicología como ciencia, o bien un psicólogo de profesión, pero si lo fuera es un gran punto a favor, por las competencias requeridas en éste tema, se trata en todo caso de actuar con los conocimientos básicos de la conducta humana en el área de las emociones, lo anterior hace posible el proceder con pertinencia la conducción del proceso.

## 5. CONCLUSIONES

La idea principal de este artículo es exponer que la mediación es el procedimiento ideal para gestionar y resolver conflictos relacionados con el deporte, las características de éste método se adaptan a las necesidades del mundo del deporte por ser ágil, eficaz y de bajo costo, en comparación con otros procedimientos.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que pudiese existir cierto desconocimiento sobre el método en cuestión, razón por la cual es preciso hacer conciencia sobre la importancia de la mediación como una herramienta práctica y conveniente para el contexto deportivo, en otras palabras, influir en los administradores y profesionales del deporte para su utilización, dar difusión sobre su aplicación redundara en promover a la mediación deportiva como un camino hacia una cultura de paz.

Cabe mencionar que el conocimiento de habilidades mediadoras promete generar resultados positivos, por ejemplo el saber sobre las emociones no es suficiente, pero si lo es el tener idea del poder que las emociones tienen, dicho de otra manera el entendimiento del factor emocional que circunda a los intervinientes por parte del mediador es significativo, ya que al contar con tales competencias asegura en el mejor de los casos llevar a buen término el proceso de mediación esto es, alcanzando la firma del convenio.

Por consiguiente, dicho proceso conlleva grandes ventajas, entre las que se encuentran la construcción de acuerdos ayudando al restablecimiento de la comunicación, en otras palabras, tiene el cometido de reparar las relaciones en el conflicto deportivo, además una función formadora implícita estableciendo habilidades para resolver controversias en el futuro. La mediación en el

deporte es sin lugar a dudas el nuevo paradigma en la resolución de conflictos.

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

Gorjón Gómez, F.J. y Sáenz López, K. A. (2015) La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación. México: Tirant lo Blanch.

Cabello Tijerina, P. A. (2015) La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación. México: Tirant lo Blanch.

Gorjón Gómez, F.J. y Sáenz López, K. A. (2009) Métodos alternos de solución de controversias. Enfoque educativo por competencias. México: Patria.

Sánchez García, A. (2015) Mediación y Arbitraje. Eficacia y proyección internacional. México: Tirant lo Blanch.

Pérez Ugena, M (2015) Mediación y deporte. Madrid: Dykinson.

González de Cossio F. (2006) Arbitraje deportivo. México: Porrúa.

Barquero, Berny. (2013) La aplicación del proceso de mediación para resolver conflictos deportivos. Costa Rica. Revista de derecho del deporte

Sánchez-Lozano, J. (2018). *La Psicología en el deporte y su impacto en la resolución de conflictos a través de la mediación*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León.

Bernal Samper T. (2002). El psicólogo y la mediación Bernal Samper, Trinidad En: Infocop. Suplemento Informativo de Papeles del Psicólogo Colegio Oficial de Psicólogos Vol.26 (2006)

# Multidimensiones y Buenas Prácticas de La Mediación Educativa

---

*Reyna L. Vázquez Gutiérrez<sup>1</sup>*

**Sumario:** 1. Introducción, 2. Contexto Situacional, 2.1 Cultura de Paz, 2.2 Educación para la Paz, 2.3 Objetivos del Desarrollo Sostenible, 3. Adaptaciones a Nuevas Realidades de la Educación, 4. De la Mediación Escolar a la Mediación Educativa, 5. Multidimensiones de la Mediación Educativa, 6. Conclusiones y Prospectiva.

Resumen. La eficacia de la mediación educativa como una herramienta básica para la construcción de una cultura de paz desde el ámbito escolar, se percibe a la mediación educativa como una acción de carácter integral y formativo que genera un impacto positivo en la colectividad involucrada en el funcionamiento y convivencia pacífica dentro de un centro escolar, la reconocida mediación escolar se encamina a la acción directa de solución de conflictos principalmente entre pares, la educativa se enfoca en la formación de agentes de paz involucrando a maestros, personal administrativo, comunidad circundante al centro y los propios alumnos. Con fundamento desde la Investigación para la Paz, transitando por la Cultura de Paz, la Educación para la Paz e incluso en los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) la necesaria instauración de la mediación educativa como política pública generalizada se destaca cada vez más cuando se analizan las ramas de formación en las que ésta puede impactar

---

<sup>1</sup> Doctora en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia, Doctoranda en Estudios Internacionales de Paz, Conflicto y Desarrollo por la Universidad Jaume I de Castellón, Directora de la Revista Científica Eirene Estudios de Paz y Conflicto <https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene>, Directora de la Red Académica Internacional de Investigación para la Paz (RAIIP), Profesora de TC en la Universidad Autónoma de Nuevo León, [reynavqz@hotmail.com](mailto:reynavqz@hotmail.com), [reyna.vazquezgte@uanl.edu.mx](mailto:reyna.vazquezgte@uanl.edu.mx), ORCID 0000-0001-5266-9513.

como un proceso holístico, con un diseño de programas ad hoc a las necesidades de cada centro educativo se lograría con la mediación educativa facilitar la pacificación de conflictos, el desarrollo humano, la inteligencia emocional, la inteligencia social y el pensamiento crítico y autocrítico en el estudiantado e incluso en familias y comunidades cercanas al centro educativo.

**Palabras Clave:** Mediación Escolar, Mediación Educativa, Educación para la Paz, Solución de Conflictos.

## I. INTRODUCCIÓN

“En la investigación para la paz, Galtung también habla de los *peace workers* (Martínez Guzmán, 2014) haciendo referencia a trabajadores y trabajadoras de la paz y destacando que en la investigación para la paz existe la necesidad de combinar la investigación académica, la educación para la paz y la acción para la paz”, y es en la acción en donde se focalizan los trabajadores y trabajadoras, generando realidades basadas en los principios fundamentales de la paz, para ello es necesario definir claramente cuáles son las principales dimensiones en las que un actor de paz, llamado en este trabajo agente de paz debe conocer y diferencias como herramientas esenciales y eficaces en la búsqueda de objetivos de pacificación y cohesión social en los diversos contextos de la vida cotidiana.

En este trabajo se muestra un panorama contextual sobre la necesidad de delimitar dimensiones de acción sobre la paz en las educación partiendo de la herramienta de la mediación y trascendiendo de la visión de la mediación escolar, comprendida como una acción resolutoria basada en la intervención sobre el conflicto generado y buscando acuerdos mediante el diálogo y el acuerdo, hacia la mediación educativa, identificada como un proceso de formación integral compuesto por diversas dimensiones en las que el centro o institución educativa puede accionar para mayores y mejores resultados en la formación de futuros ciudadanos participativos y agentes de paz activos en sus entornos familiares, laborales y sociales.

## **2. CONTEXTO SITUACIONAL**

Desde la perspectiva con la que se aborda este trabajo es necesario situar la exposición en el punto de partida analítico que ha sido utilizado, desde su nacimiento en la década de los 80, la mediación escolar lleva como objeto principal la disminución de la violencia dentro de los centros educativos, principalmente encaminada a la relación entre estudiantes y grupos de estudiantes, sin embargo esto no es determinante para que la mediación escolar como estrategia del centro sea restringida, dentro de sus mismas ventajas permite al centro educativo contar con una herramienta que puede permitir atender cosas de otras relaciones laborales y educativas dentro de la misma comunidad interna que convive.

La mediación escolar se reconoce como una de las ramas de la mediación con mayor impacto para el fortalecimiento de una cultura de paz a nivel nacional e internacional, ya que al actuar desde el medio de la educación, se convierte en parte de la vía idónea para lograr la interiorización de valores y principios que empatan con la definición y los objetivos de la paz en su perspectiva positiva, es decir, la paz como un estilo de vida en el que cada ser humano es partícipe, responsable e importante en su generalización y fortalecimiento.

### **2.1 CULTURA DE PAZ**

Comprendida como un conjunto de valores, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basadas en la no violencia entre personas, grupos sociales o naciones, la cultura de paz es resultado de lo que en su momento se logró con el movimiento de la investigación para la paz *peace research*, formalizada en la década de los 60 pero con origen desde el término de la primera

guerra mundial en donde se reconoce al necesidad de generar comprensión hacia el conocimiento de la guerra, sus dinámicas, causas, consecuencias y repercusiones sociales.

Se conjuga como resultado del camino recorrido desde la creación de la ONU en 1945 y las primeras declaraciones de éste organismo sobre la necesidad de formalizar estrategias de pacificación social que evitaran las guerras y las consecuencias de las mismas pero que a su vez pudieran repercutir en los comportamientos sociales de los grupos en las comunidades y en las personas. Sin embargo, desde el término de la primera guerra mundial se reconoce la necesidad de establecer disciplinas que estudien y faciliten la pacificación de relaciones entre naciones con miras a evitar las consecuencias de la guerra de nuevo, pero es en “la reunión mundial del 16 de noviembre de 1945 de Naciones Unidas donde se sentaron las bases para la reflexión y la construcción fundamental de la paz” (Cornelio Landero, 2019), reconociendo la propia ONU en todos su documentos a la CP como un conjunto de valores, actitudes, modos de comportamiento y modos de vivir que rechazan la violencia y previenen los conflictos abordando sus casusas de origen, solucionar problemas mediante el diálogo y la negociación entre individuos, grupos y naciones .

*Peace Research* cumplió también con el objetivo de brindar organización a las teorías, estudios existentes y posteriores sobre la cordialidad, equilibrio y cooperación en las relaciones humanas “organizar el pensamiento pacifista desde unos presupuestos científicos” (Muñoz & López Martínez, 2004) y con la función de formalizar a la cultura de paz y la posterior educación para la paz, que alcanzan su auge máximo con la declaración del decenio de la cultura de la paz emitida en 1998 donde se pide a todos los países miembros de la ONU que de 2001 al 2010 cumplan con la llamada

Década de la Paz y que en ese tiempo ejerzan estrategias y acciones específicas que permitan la culturalización en paz de sus naciones y la disminución de la violencia a través de programas insertados en las escuelas basados en los principios de la cultura de paz y la filosofía de la no violencia.

## **2.2 EDUCACIÓN PARA LA PAZ**

La Liga Internacional de la Escuela Nueva *Escola Nova* en Europa “modelo que evidenció la importancia de trabajar por la erradicación de conflictos, así como una conciencia internacional más humana” (Rojas Monedero, 2018) o su equivalente la Escuela Progresista en EU, aproximadamente a finales del siglo XIX extendiéndose hasta la II Guerra Mundial, consolidada en el I Congreso Internacional de Educación Nueva en 1921, alcanzó la implantación en más de veinte países y reúne en sus filas a los pedagogos más prestigiosos del mundo los teóricos dedicados a ella partían de la concepción de que el niño es bueno por naturaleza, por lo que la guerra y la violencia eran cosas de los adultos. Este movimiento de escuela modernista es el que da pie a las adaptaciones y actualizaciones educativas que nos permite al día de hoy conceptualizar y operacionalizar la educación para la paz.

A finales de la segunda guerra mundial con el nacimiento de la ONU y la UNESCO es en donde se da prioridad impulsado con base a los espacios que abría el crecimiento de la *peace research* la necesidad de entender la paz desde las relaciones humanas, los conflictos desde perspectivas positivas y la importancia de la educación humanista e integral para la formación de seres humanos críticos y con conciencia social.

Para ello, se reconoce a “la escuela como el espacio privilegiado que permite el aprendizaje práctico de las libertades y de las responsabilidades por medio de la experiencia” (Aguilera Portales, 2014), se acepta que la búsqueda de estrategias eficaces para acercar la paz a las comunidades y sensibilizar sobre su importancia la brinda sin duda alguna el espacio educativo.

La combinación de la filosofía de la *escola nova* con los aportes y aperturas brindadas por los estudios generados a raíz de la investigación para la paz de la mano de Johan Galtung<sup>2</sup> permiten la evolución de la forma de ver, comprender y diseñar la educación permite que se reconozca la necesidad de educar en y para el conflicto desde la perspectiva de las habilidades sociales, la inteligencia emocional y la interiorización de comportamientos de pacificación social.

Deriva así la importancia de observar a la paz desde la educación y con ello definirla globalmente como un proceso de participación en el cual debe desarrollarse la “capacidad crítica, esencial para los nuevos ciudadanos del mundo, enseñar y aprender soluciones a los conflictos, a la guerra, a la violencia, al terrorismo, a la explotación de género, a combatir el daño ambiental y oponerse a todo lo que sea contrario a la vida y a la dignidad humana. Hay que aprender a comportarse para favorecer la transición de una cultura de guerra y de fuerza a una cultura de paz” (Mayor Zaragoza, 2003).

Así la educación para la paz “se considera un proceso educativo integral que brinda al estudiantado las herramientas necesarias para fortalecer sus competencias sociales y emocionales, logrando de esta forma que lleguen a ser ciudadanos más críticos y

---

<sup>2</sup> Sociólogo y matemático, nacido en Oslo, la capital de Noruega, en 1930. Fundador y director por 10 años del primer Instituto de Investigación para la Paz en Oslo, es creador de diversas teorías y conceptos que han sido determinantes para la evolución y el estudio de la paz, entre ellas, el triángulo de la violencia y la tipología de paz negativa y paz positiva.

comprometidos con una transformación social” (Rojas Monedero, 2018).

## **2.3 OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE**

“En septiembre del año 2000 se celebró, en Nueva York, la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas. Los líderes de 189 naciones se comprometieron con el contenido de la Declaración del Milenio: compuesta por los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio, que van desde la reducción de la pobreza, hasta la detención de la propagación del VIH/SIDA y la consecución de la enseñanza básica universal para el año 2015, constituyeron uno de los esfuerzos más significativos de la historia contemporánea para ayudar a los más necesitados (Naciones Unidas México, 2021)”.

En documento publicado en 2015 (A/70/1\*), el secretario general de la ONU expone que la experiencia adquirida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio demostró que para galvanizar la acción es importante tener una visión colectiva clara que se combine con metas específicas para medir los avances, en el documento mencionado se destaca que se han cumplido diversas metas que se trazaron al inicio del período del milenio sin embargo se destaca la necesidad de crear una agenda mayormente específica que desarrolle no solo los puntos a trabajar sino las metas con las cuales se puede lograr de manera eficaz resultados sobre cada categoría y con ello beneficiar al desarrollo, social, económico y humano.

Nace así una agenda destinada a mejorar la vida de las personas y asegurar el ejercicio de sus derechos humanos, en plena armonía con la naturaleza derivado de consolidar y ampliar la experiencia adquirida de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y otros compromisos internacionalmente acordados, la agenda para

el desarrollo después de 2015 trazará el rumbo de las iniciativas de desarrollo, para los próximos 15 años y años posteriores, hacia la erradicación de la pobreza y el desarrollo sostenible en sus dimensiones social, económica y ambiental.



Imagem 1. Dos ODM aos ODS

De los ODM a los ODS, nace la Agenda 2030 o los denominados Objetivos del Desarrollo Sostenible. El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años. Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y las personas (ONU, 2021).

Como contexto de lo que la educación para la paz debe mantener como objetivo principal a nivel mundial, los ODS como menciona Cabello-Tijerina (2021) se erigen como una guía que debe aplicarse en tres niveles:

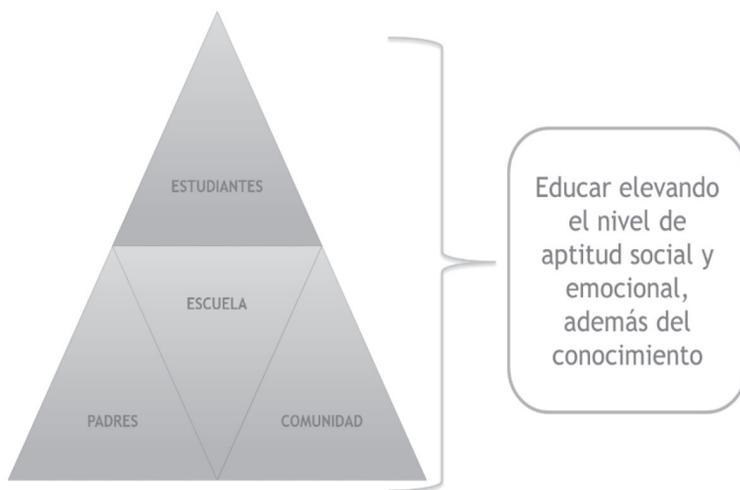
1. Nivel Mundial para generar la cooperación multilateral que permita tener los recursos económicos y humanos que trabajen en el cumplimiento de las 169 metas de las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económico, social y ambiental.
2. Nivel Local para generar las políticas públicas, planes estratégicos y marcos normativos que integren a organismos, instituciones públicas y privadas y universidades en la implementación.
3. Nivel Personal incluidos la juventud, la sociedad civil, los medios de comunicación, el sector privado, los sindicatos, los círculos académicos y otras partes interesadas en la transformación social.

### **3. ADAPTACIONES A NUEVAS REALIDADES DE LA EDUCACIÓN**

Grandes fenómenos sociales requieren grandes cambios sociales, en la época actual la sociedad ha estado atravesando una exigencia de adaptación en las dinámicas sociales derivado de la pandemia provocada por el virus conocido como SARS-CoV-2, con ello se han tenido que readaptar las formas de educación, de trabajo y de convivencia familiar, laboral y social en general.

Esto no implica que el objetivo general de las instituciones socializadoras cambie, a fin de cuentas, padres, escuela, comunidad y la misma comunidad estudiantil visualizan como objetivo

primordial la eficiencia de la educación y la formación, lo que implica la búsqueda de herramientas integrales para formar personas, ciudadanos y ciudadanas con capacidad crítica, autocrítica, de participación activa y con sentido humanista, es decir, atendiendo las necesidades sociales, emocionales y de conocimiento.



*Imagen 2. Metas de la Educación en General. Elaboración Propia*

Atender lo anterior de una manera eficaz se ha convertido en una de las metas más complicadas de la educación en la actualidad ya que se han tenido que buscar recursos de enseñanza-aprendizaje adaptados a la educación a distancia y a la educación emocional que sean capaces de formar a través de las plataformas digitales y los programas informáticos de apoyo con los que se cuenta.

El contexto de la Educación Globalizada hace referencia a la necesidad de que las instituciones de educación superior trasciendan desde sus planes y diseños hacia la formación de elementos de competitividad mundial adecuados a las necesidades sociales, empresariales y profesionales de la época moderna

(Guerrero V., 2004) y con capacidades de adaptación, cambio y evolución según se requiera en el mundo global. Para ello este modelo propone integrar el trabajo en tres vertientes esenciales: 1. Necesidad de sistemas educativos vanguardistas, 2. Modelos de Educación Inclusivos y 3. Formación de Profesionales Competitivos a Nivel Mundial.

En el caso específico de la formación en paz, es necesario crear adaptabilidades que faciliten el aprendizaje de conocimientos profesionales en el estudiantado según corresponda su nivel de estudios, pero también crear materiales sensibles al aprendizaje de control de la emociones, humanismo, solidaridad y cooperación que favorezcan el cumplimiento de metas de formación en paz que se han mencionado en apartados anteriores.

Para ello es necesario establecer la visión de transversalidad práctica de la paz como un eje temático de impacto en todos los contenidos curriculares y con ejercicios de práctica en la realidad social de cada persona a través de conocer, comprender y proponer soluciones a conflictos reales y cercanos para actuar como agentes de paz y transmisores de la cohesión social.

#### **4. DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR A LA MEDIACIÓN EDUCATIVA**

La mediación escolar siempre se ha enaltecido como una de las herramientas mayormente eficaces para alcanzar el éxito de la educación para la paz y a interiorización de los valores que fungen como pilares fundamentales de esta filosofía educativa, esta perspectiva no cambia, sin embargo, las necesidades de adaptación han permitido observar la posible diferencia entre la mediación escolar y la mediación educativa, comprendida la segunda como

un proceso de formación holístico con impacto de interiorización y cambio personal, mientras que la primera sigue siendo la rama de la mediación mayormente efectiva en la transformación pacífica de los conflictos en los estudiantes a través de acuerdos y diálogo.

## **4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

La mediación escolar tiene un origen formal en la Década de los 60 en Estados Unidos con programas de iniciativas emprendidas por grupos religiosos y organizaciones que promueven la paz con el fin de enseñar a los infantes formas de solución de conflictos basadas en el diálogo y la cooperación y es gracias a los resultados positivos que muy pronto se generalizan las estrategias por el país y se involucran un gran número de institutos educativos.

El gran cambio o gran impulso se da en los 80 ya que nacen y se fortalecen en esa década varios organismos y asociaciones específicamente enfocadas a la generalización de estas estrategias, este éxito provoca que países como Francia, Inglaterra, España y otros se involucren en la creación y el impulso de estas herramientas, y el crecimiento se ha seguido generando, siendo muy significativa la Declaración de la ONU en reconocer la década del 2000 al 2010 como la década de la paz y proponer a todos los países miembros acciones específicas para fortalecer estas herramientas en los escolares.

Es una de las principales herramientas de pacificación social que pueden ser generalizadas desde la escuela, es una estrategia para la solución de conflictos entre pares basada en el diálogo, el entendimiento y la búsqueda del acuerdo, sustituyendo a las prácticas disciplinarias basadas en los castigos o las acciones de separación del grupo o de la escuela.

*En la escuela se hace necesario resolver los conflictos en sus inicios para evitar que en su escalada se transforme en violencia con todas las consecuencias negativas que ésta trae, por ello el método de la mediación, que se adopta para dirimir y resolver conflictos, a través de un tercero llamado mediador, el cual excluye la confrontación adversarial entre las partes y actúa como favorecedor y conductor de la comunicación, guiando el proceso a través de la persuasión en la búsqueda de soluciones (Arellano, 2008).*

Sin lugar a dudas la mediación escolar es una de las mejores herramientas de culturización de la paz que provee el entorno educativo para generar impacto en todos los principales agentes socializadores, sin embargo hay que destacar que se considera reactiva porque actúa ante el conflicto presente, si no existe éste no hay intervención, es una acción entre pares, dependiendo del tipo de conflicto pero siempre respetando que para mayor éxito se actúe entre iguales y se visualice como una vía de pacificación intracomunidad educativa. Es una forma de resolución pacífica de conflictos en la que las personas que no forman parte de la pugna colaboran con las partes en litigio para alcanzar un acuerdo y o la solución del problema (Aguilar, 2011).

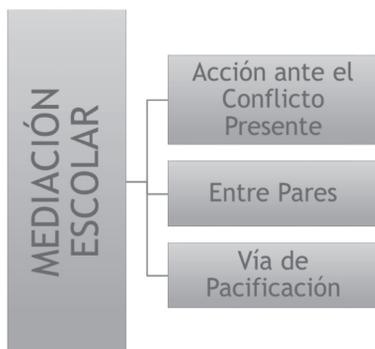


Imagen 3. Características de la ME. Elaboración Propia

Ahora bien, visionar a la mediación escolar trascendiendo hacia la denominada mediación educativa es con el fin de considerarla más ambiciosa que una práctica de buscar acuerdos entre pares, y comprenderla como un programa y proceso de formación para toda la comunidad educativa que integra un centro escolar, en donde se requiere el compromiso de directivos, profesores, administrativos y estudiantes para que funcione, un programa que debe contar con el compromiso y la credibilidad en la necesidad y la relevancia de la educación para la paz que intenta que se observen de ella todas las ventajas que provee al centro y a la comunidad una vez que la escuela se comprometa a instaurarla como programa permanente.

En los menores se reconoce ser empáticos y resilientes en un grado mayor que al ser mayores, es por ello que, inculcar una cultura de paz en estudiantes que inician su camino de vida es la forma más idónea de generar un cambio cultural en un tiempo posterior, a fin de cuentas, educar en valores, empatía, cooperación y solidaridad a quienes serán en un futuro miembros de una sociedad laboral, jefes de familia y futuros formadores y formadoras.

Desde esta perspectiva se deben tomar en cuenta diversas dimensiones a atender en las capacitaciones y las sensibilizaciones internas para la búsqueda del éxito.

## **5. MULTIDIMENSIONES DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA**

Al centrarnos en una perspectiva de análisis multidimensional se hace referencia a la necesidad de visualizar a la mediación educativa como un proceso en donde se convergen diversos elementos compositivos enfocados todos a un mismo fin u objetivo.

En este caso, la mediación educativa es percibida como un asunto que requiere del involucramiento de todos los escalones operativos dentro del centro de educación y de todos los operadores de las políticas públicas de educación cuando se hace referencia un programa generalizado, que a su vez requiere estrategias planificadas correctamente para generar impactos multifactores en busca de una formación humana e integral del estudiantado.



*Imagen 4. Dimensiones de la Med. Ed. Elaboración Propia*

Pacificación de conflictos (Mediación Escolar). Como se mencionó antes, se define como una estrategia de solución pacífica de conflictos que se ofrece a los estudiantes para que un conflicto no grave pueda ser solucionado mediante la guía de un tercero o un equipo de terceros neutrales que guíen y orienten a las partes hacia un acuerdo restaurativo que facilita el desarrollo de habilidades de diálogo, cooperación y empatía, propiciando el reconocimiento de los propios actos y la responsabilidad sobre las consecuencias de estos. Principalmente se desarrolla en una dinámica entre pares (entre iguales).

Desarrollo Humano desde la Perspectiva de la Educación. Tomando en cuenta que la personalidad y el comportamiento de

cada estudiante está guiado por las influencias básicas de Herencia, Ambiente y Maduración y las influencias contextuales (Papalia, Wendkos Olds, & Dusky Feldman, 2009):

- Herencia, Ambiente y Maduración
- Herencia como características innatas que vienen de los padres biológicos en la concepción.
- Ambiente relacionado con la totalidad de las influencias no hereditarias o experienciales en el desarrollo.
- Maduración como el despliegue de una secuencia natural de cambios físicos y conductuales, incluyendo la preparación para dominar nuevas habilidades
- Influencias Externas en relación a familia, socio economía, comunidad, cultura, etc.
- Inteligencia Emocional en relación al uso de la ciencia del YO (Goleman, 2012) como un programa educativo transversal en donde la prioridad sea la conciencia en sí mismos, el reconocimiento de que los sentimientos también son derivados de las relaciones sociales y la interacción personal con los demás, la necesaria responsabilidad de los actos y la importancia de la empatía como habilidad social de gran relevancia para el equilibrio de las relaciones socio afectivas de todo ser humano.

Empatía Social (Goleman, Inteligencia Social: La nueva ciencia de las relaciones humanas, 2006), como una necesidad imperante de las relaciones sociales entre grupos e intragrupos visualizando las bases en el desarrollo de la capacidad de emparejar percepciones y sentimientos con los demás, reconociendo que cada persona es un ser propio pero que a su vez pertenece a grupo en el que desempeña un rol y ocupa un lugar. Comprender y visualizar a

cada persona como eslabón de reacciones con la capacidad de modificar dinámicas sociales y tener como premisa que todo ser humano es influenciado por un grupo social y todo grupo social es influenciado por un ser humano.

Pensamiento Crítico y Autocrítico (López Aymes, 2012), como una competencia que facilita la toma de decisiones sustentadas en argumentos, con mayor capacidad de entender y aceptar los diferentes contextos, generando seres con capacidad de defensa con argumentos racionales y objetivos con la herramienta indispensable de la autocrítica como elemento del desarrollo social para generar la posibilidad de la posibilidad de autoevaluación, ser consciente de los propios fallos o defectos, asumirlos con proposición de corregirlos o atenuarlos en la medida de lo posible.

Las Multidimensiones mencionadas se pueden encontrar en diversas estrategias de modernización de la educación, sin embargo, la intención es agruparlas y focalizarlas hacia un mismo sentido que es el de educar para la paz con la vía y el reconocimiento de la mediación educativa.

## **6. CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA**

Es necesario trabajar en la formalización de programas que impulsen a la mediación educativa como una estrategia de acción multi impacto, multi factorial y de procesos en donde se busque generar *imitaciones sociales* en favor de las dimensiones que se mencionan como componentes esenciales de un procesos de mediación educativa y en donde desde la vía de la educación se favorezcan cambios positivos en las dinámicas familiares, comunitarias y la interiorización de valores para la convivencia pacífica y el bienestar social.

Sin dejar de lado que dentro del proceso integral de la mediación educativa toma un papel protagónico la llamada mediación escolar que actúa como un plan de intervención dirigido específicamente a la solución de conflictos por pares y entre pares.

Se reconocen las diversas estrategias que se han conseguido por parte de centros educativos e instituciones de educación media superior y superior, sin embargo, se siguen presentado resultados al interior de los propios centros como estrategias intencionales de cambios internos, para lograr un cambio cultural en las generaciones que en un futuro serán jefes y jefas de familia, de equipos de trabajo y de ambientes sociales, es necesario generalizar una política pública formal de transversalizar la paz desde su perspectiva positiva, enseñándola como un estilo de vida que lleva al bienestar y el equilibrio personal y social y reconociendo que la vía mayormente idónea para lograrlo puede ser la mediación educativa como un proceso permanente en los centros educativos y con objetivos de transformaciones sociales hacia la normalización del hábito, la costumbre y la cultura de la paz.

## **FUENTES DE CONSULTA**

Aguilar, M. (2011). La Educación y la Gestión de los Conflictos. Montevideo: Concepto.

Aguilera Portales, R. (2014). La mediación como práctica de construcción de la justicia y la cultura de la paz. En R. Aguilera Portales, Cultura y Educación para la Paz (págs. 23-49). México: RES PUBLICA.

Arellano, N. (2008). Violencia entre Pares (Bullying) y su Abordaje a través de la Mediación Escolar y los Sistemas de Convivencia. Informe de Investigaciones Educativas, 211-230.

Cabello-Tijerina, P. A. (2021). Tratado de Justicia Alternativa. México: Tirant LoBlanch.

Cornelio Landero, E. (2019). Bases fundamentales de la cultura de paz . Eirene Estudio de Paz y Conflictos, 9-26.

Goleman, D. (2006). Inteligencia Social: La nueva ciencia de las relaciones humanas. EU: Kairos.

Goleman, D. (2012). La inteligencia emocional. México: Vergara.

Guerrero V., G. L. (2004). La Educación en el Contexto de la Educación. Rhela, 343-354.

López Aymes, G. (2012). Pensamiento Crítico en el Aula. Docencia e Investigación, 41-60.

López Martínez, M. (2004). Métodos y praxis de la Noviolencia. En B. Molina Rueda, & F. A. Muñoz (Edits.), Manual de Paz y Conflictos (págs. 131-425). Granada: Eirene.

Martínez Guzmán, V. (2014). El arte de trabajar para hacer las paces. En R. Aguilera Portales, Cultura y Educación para la Paz (págs. 09-26). México: Res Pública.

Mayor Zaragoza, F. (2003). Educación para la Paz. Educación XXI, 6, 17-24.

Muñoz, F. A., & López Martínez, M. (2004). Historia de la Paz. En B. Molina Rueda, Manual de Paz y Conflictos (págs. 45-65). Granada: Universidad de Granada.

Naciones Unidas México. (02 de Agosto de 2021). Objetivos del Desarrollo del Milenio. Obtenido de <https://www.onu.org.mx/agenda-2030/objetivos-de-desarrollo-del-milenio/>

ONU. (04 de Agosto de 2021). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Papalia, D., Wendkos Olds, S., & Dusky Feldman, R. (2009). *Desarrollo Humano*. México: Mc Graw Hill.

Rojas Monedero, R. (2018). *La Escuela. Un Escenario de Paz*. Colombia: Poemia.



# La Mediación Familiar: Una Visión Holística

---

*María Leonor Ramos Morales<sup>1</sup>*

**Sumario:** *Introducción; 1. La mediación familiar; 2. La mediación y la adopción; 3. La mediación entre maestros, niños y padres; 4. La mediación entre padres e hijos; 5. mediación con las personas con discapacidad; 6. La mediación con adultos mayores; 7. Mediación hereditaria; 8 La mediación on-line; 9. El mediador y las diferentes facetas; Conclusión; Referencia Bibliográficas.*

**Resumen:** *En este capítulo se pretende dar una visión holística de la mediación familiar en lo caso de adopciones, maestros, alumnos y padres, personas con discapacidad, adultos mayores, herencias, mediación on-line, de tal forma que las partes se sientan acompañados por un tercero neutral, para establecer una comunicación positiva con el objetivo de llegar a un acuerdo factible para ambas partes. En este mismo sentido se mencionan las diferentes facetas del mediador familiar antes, durante y después de la mediación.*

**Palabras clave:** *Mediación, familiar, holística, facetas.*

**Summary:** *Introduction; 1. Family mediation; 2. Mediation and adoption; 3. Mediation between teachers, children and parents; 4. Parent-child mediation; 5. mediation with persons with disabilities; 6. Mediation with older adults; 7.*

---

<sup>1</sup> Doctora en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León; Maestra con Especialidad en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León; Licenciada en Educación por la Universidad Pedagógica Nacional; Docente de Facultad de Derecho y Criminología De la UANL. Candidata a Investigadora Nacional por el Sistema Nacional de Investigación. [ramos.leonor@gmail.com](mailto:ramos.leonor@gmail.com) <https://orcid.org/0000-0002-2875-9399>.

*Hereditary mediation; 8 Online mediation; 9. The mediator and the different facets; Conclusion; Bibliographic Reference.*

**Abstract:** *This chapter aims to give a holistic view of family mediation, in the case of adoptions, teachers, students and parents, persons with disabilities, elderly, inheritances, online mediation, in such a way that the parties feel accompanied by a neutral third party, in order to establish a positive communication with the aim of reaching a feasible agreement for both parties. In this same sense, the different facets of the family mediator are mentioned before, during and after mediation.*

**Keywords:** *Mediation, family, holistic, facets.*

## I. INTRODUCCIÓN

Etimológicamente el holismo simboliza “la práctica del todo” o “de la integralidad”, su raíz *holos*, procede del griego y significa “todo”, “íntegro”, “entero”, “completo”, y el sufijo *ismo* se emplea para elegir una doctrina o práctica. Por esta razón la holística es determinada como un fenómeno psicológico y social, arraigado en las distintas disciplinas humanas y orientada hacia la búsqueda de una cosmovisión basada en mandatos comunes al género humano. (Briseño , y otros, 2010, pág. 74).

En el área médica se utiliza con frecuencia la expresión holístico para describir un tipo de medicina que trata a la persona en una forma integral, y no por los síntomas aislados. El médico que consultan a un paciente no solo por los síntomas de su dolor de cabeza se tiene que considerar todo el paciente. Se sabe que si el medico trata aisladamente el dolor de cabeza es probable que el tratamiento pueda salir mal si su origen se localiza en otra parte.

Los mediadores no son médicos ni brindan tratamientos, esta analogía con la medicina se basa en la comprensión y el uso que los mediadores forjan de la teoría de los sistemas. Esta comprensión es necesaria para mediar entre los individuos y grupos que se encunetan inmerso en un conflicto. El sistema familiar no solo es un grupo de personas, entre ellos interactúan, reconocen a señales y frecuentemente utilizan el lenguaje no verbal. La familia desenvuelve pautas de comportamiento, conducta y pensamiento y la principal función es mantener el sistema familiar unido.

Los mediadores también median en un marco-nivel entre el universo íntimo de las familias y el mundo administrativo de las instituciones: las decisiones y los acuerdos privados realizados tienen que ser adecuados con el sistema judicial existente en cada Estado. Para que tenga eficacia jurídica tienen que ser homologados judicialmente mediante una resolución legalmente vinculante. El lenguaje diario se convierte en términos legales como custodia y visitas que alteran las percepciones y limitan la visión. Los mediadores hacemos justo lo contrario, pretendemos liberar a las personas de protocolos negativos y recalamos una imagen del mundo y de ellos mismos.

La mediación facilita la autonomía y que las personas tomen sus propias decisiones. Existen riesgos, sin embargo, de que la mediación se utilice con un doble objetivo: una exterioriza, la de posibilitar la solución de conflictos de manera informal y privadamente, y otra oculta, obtener los objetivos de la política pública. La utilidad de los gobiernos es restringir los recursos a los servicios jurídicamente favorecidos y recortar el gasto público puede colisionar con los derechos de las personas al acceso a la justicia.

La mediación debe conservar su identidad e independencia. La responsabilidad principal de los mediadores familiares es con quienes acuden a la mediación, no somos empleados de ninguna campaña moral o programa político. Permitir que las personas entren en una plática que aumente la comprensión mutua, aun cuando no haya acuerdo, los mediadores necesitan una organización que favorezca el movimiento flexible y que genere participación y confianza y aprecie la fragilidad, que se inspire en el sentido común, hay que mantener el equilibrio entre la profesionalidad y la creatividad.

## **2. LA MEDIACIÓN FAMILIAR**

Las partes que intervienen en una polémica de familia y deciden de forma voluntaria la participación de un tercero neutral e imparcial y sin la capacidad para tomar decisiones por las partes, apoya a los miembros de una familia que se encuentran en conflicto con el objetivo de posibilitar un dialogo positivo que los lleve a lograr un acuerdo realizable, pleno y perdurable en beneficio de los intervinientes. “El tercero neutral que apoya alas partes a negociar para alcanzar a un resultado bilateralmente aprobado” (Mulholland , 2003).

El facilitador conducirá a las partes para que instauren la comunicación dejando de lados sus entusiasmos, presunciones legales, con la finalidad de obtener acuerdos que compensen a las dos partes, siempre y cuando tomen su responsabilidad en la polémica. “Se debe considerar que cada una de las partes tiene su historia del conflicto y pueden llegar en una situación emocional compleja, enredados, melancólicos, malogrados y con la intención de venganza” como lo señala (Steele Garza , 2015 , pág. 216).

El mediador debe ser un profesional, neutral, calificado imparcial, no tiene poder de decisión, aceptado por las partes y deberá de garantizar la voluntariedad y la confidencialidad de las partes.

## **3. LA MEDIACIÓN Y LA ADOPCIÓN**

Conocer el origen, conocer de sus raíces es algo inherente al ser humano y es uno de los grandes desasosiegos de las personas adoptadas. El ordenamiento jurídico posibilita el que se pueda hacer. Sin embargo, no es tan sencillo esto va a depender de las

circunstancias y que pueda o no resultar aconsejable, por que el Estado siempre vera por interés superior del menor.

El tema de la adopción tiene muchos puntos e hilos sueltos. Sin lugar a duda el adoptado puede indagar sobre sus orígenes biológicos, (Ley General de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, 2014) en su artículo 30 Bis 2 fracción IV que a la letra dice...

*El contacto de los padres biológicos que entregaron en adopción a una niña, un niño o un adolescente, con el adoptante, el adoptado o con cualquier persona involucrada en la adopción; con excepción de los casos en que los adoptantes sean familiares biológicos, de la familia extensa o cuando el adoptado desee conocer sus antecedentes familiares y sea mayor de edad. Niñas, niños y adolescentes que deseen conocer sus antecedentes familiares deberán contar con el consentimiento de los adoptantes, y siempre que ello atienda al interés superior de la niñez.*

Esto no soluciona todos los problemas porque por un lado esta el derecho del adoptante con sus límites y otro de los derechos de los padres de permanecer en el anonimato. Estos casos son muy delicados y para este tipo de conflictos se aconsejaría los servicios de mediación y no en los juzgados.

En este sentido la (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos , 1917) establece en su Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho, párrafo quinto, que a la letra dice... *Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias.*

Uno de los principios básicos de la mediación la confidencialidad y resulta clave para que resulte efectiva. En le caso

que el adoptante quiera saber su origen biológico la mediación sería la vía más adecuada para llevar a cabo el proceso de investigación y después si fuera posible el encuentro con la madre, con el padre o ambos, se aconseja la mediación por estar en una situación de sensibilidad emotiva. Los mediadores familiares están capacitados para llevar a cabo estas mediaciones y poder solucionar el conflicto.

#### **4. LA MEDIACIÓN ENTRE MAESTROS, NIÑOS Y PADRES**

Los mediadores familiares con formación y experiencia de trabajo con menores pueden realizar mediaciones escolares (alumnos, padres y maestros) esto sería una especialización de la mediación familiar y deberían prepararse en modelos formativos y obtener un reconocimiento.

La formación de los mediadores es clave en el desarrollo de un programa de mediación; en ella se requiere trabajar en aspectos como la comprensión de los conflictos, los tipos y causas, así como en los procesos de resolución de conflictos, técnicas de comunicación y manejo de emociones.

A continuación, se consideran diez puntos básicos que un mediador debe desarrollar para trabajar adecuadamente en un proceso de resolución de conflictos en el ámbito escolar

1. Trabajar en la imparcialidad: cuidarse de manifestar juicios sobre lo que es correcto o incorrecto, no obligar a las partes a tomar ninguna acción o decisión en particular, dejar de lado los propios intereses y necesidades (Bardales Lazcano, 2017, pág. 68)

2. Conservar una escucha activa: manifestar interés en comprender a las personas, atender el lenguaje verbal y registrar el no verbal para identificar la información importante y las emociones que están en juego. Por medio de la escucha activa el mediador genera un clima de confianza y empatía que facilita que las partes perciban que existe igualdad de condiciones de comunicación y permite reducir las tensiones existentes e incrementar la cooperación entre las mismas (Ramos Morales & Vera Carrera , 2020, págs. 216-217).
3. Revelar destrezas de comunicación que creen el comienzo de un espacio de diálogo: participar de manera clara, con respeto y de forma asertiva; parafrasear las ideas, reflejar los sentimientos que están en juego y realizar preguntas que abran posibilidades para solucionar el conflicto.
4. Poseer herramientas que potencien la posibilidad de llegar a un acuerdo, crear un entorno física y emocionalmente seguro, precisar de manera conjunta con las partes la problemática. Tener la capacidad de apartar a las personas del problema, puntear los posibles beneficios de la resolución de conflicto, los intereses, las alternativas y los compromisos. Contar con técnicas y estrategias para el manejo de emociones intensas y para intervenir en los bloqueos durante el proceso de mediación.
5. Empatía es el entendimiento de los sentimientos de otra persona. Esta capacidad cognitiva de sentir lo que otra persona puede manifestar y permite una mejor comprensión del proceder, de las necesidades y de la toma de decisiones de los otros. La empatía es el proceso

en que un individuo observa las emociones y sentimientos sobre cierto comportamiento, situación o circunstancia de otro individuo y crea de manera automática una grafía mental propia a raíz de esta información (Cantizani Maillo, 2020, pág. 225)

6. Creatividad para manejar cada mediación como un proceso único: reconocer las diferencias de cada contexto y mantener las habilidades de comunicación adecuadas siendo flexible y determinando las mejores estrategias para cada situación.
7. Mantener la información que surge durante la mediación en estricta confidencialidad. Indicar a las partes todas las excepciones de la confidencialidad antes de que comience el proceso. La información tratada no podrá ser utilizada en perjuicio de los intervinientes estrictamente confidencial. (Gorjón Gómez & Steele Garza , 2020, pág. 24).
8. Tener un interés positivo en el proceso de mediación: comprometerse en estar en la mejor forma para mediar y aceptar que no siempre un proceso de mediación tiene éxito.
9. Respetar los diferentes puntos de vista para suscitar el respeto entre las partes en disputa.
10. Autoevaluar la adecuada forma de reconocer los errores y buscar mejorar la práctica. mantener una actitud de búsqueda y de capacitación constante.

El mediador está aventurado en cualquier contexto de su práctica, a lidiar con diversos conflictos que son en sí mismos parte del proceso social y educativo.

Los diez puntos anteriores son herramientas que permiten al mediador beneficiar las relaciones interpersonales y dar un sustento para mejorar cualquier acto comunicativo.

## **5. LA MEDIACIÓN ENTRE PADRES E HIJOS**

En todas las familias e incluso las más estables, los conflictos con los adolescentes y sus padres es una etapa normal del crecimiento. En algunos casos son enojos temporales que no amenazan con la estabilidad de la familia, pero existen otros casos que se produce un gran abismo en la relación paternofilial e incluso en caso graves peligroso para la vida propia, en la que está inmersa la rabia, la depresión, la incertidumbre del amor y la comprensión que tanto se necesita en esta etapa de la vida.

En algunos casos los niños y adolescentes se van de casa a casusa de los continuos conflictos con sus padres. Existen instituciones como el Desarrollo Integral de la Familia quien vela por la seguridad de los menores y los adolescentes. En este sentido la (Ley General de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, 2014) establece en su Artículo 2. Para garantizar la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, las autoridades realizarán las acciones y tomarán medidas, de conformidad con los principios establecidos en la presente Ley. Para tal efecto, en la fracción II. Que a la letra dice ...

Promover la participación, tomar en cuenta la opinión y considerar los aspectos culturales, éticos, afectivos, educativos y de salud de niñas, niños y adolescentes, en todos aquellos asuntos de su incumbencia, de acuerdo a su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez.

En la medida que los hijos toman conciencia de sus derechos y son capaces de expresar sus peticiones, deben saber que también

existen formas de que se le escuche sus necesidades y sentimientos, de forma que puedan encontrar solución a sus conflictos. En este sentido es importante destacar la participación de los niños o adolescentes en la toma de decisiones que le afectan al respecto. La escuela deberá proporcionar la información a los niños y a los jóvenes sobre los servicios de mediación familiar o considerar la posibilidad de contar con un profesional en la institución, para poder solución a los conflictos o en su caso canalizar a la institución correspondiente.

## **6. MEDIACIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

La vida diaria de las personas con discapacidad no es sencilla, inicialmente por los muros propios de la salud, algunas veces pasan por el rechazo de su núcleo familiar, agravando al respeto de la dignidad y valores universales que debe tener todo ser humano. Dicho entorno se puede evitar, además de que las desventajas que tenga la persona con discapacidad pueden ser resaltadas con apoyo multidisciplinar y de la familia, a fin de entender y admitir la diferencia y los obstáculos de este grupo vulnerable de la sociedad. (Sauceda & Martínez , 2018, pág. 12).

Probablemente el uso de la mediación más polémica es cuando se trata reclamaciones y /o demandas de personas con discapacidades físicas y mentales. Algunos grupos que defienden a estos grupos se pueden sentir intranquilos al pensar que puedan quedar sin efecto los derechos legales en el caso de que estas personas no tienen representación legal adecuada.

La intranquilidad de los mediadores familiares en estos casos es poder comunicarse y negociar en forma efectiva. Se

pueden presentar dos problemas: primero la de certificar la colaboración con la información adecuada y completa y segundo lugar la inestabilidad de poder. En mediación la comunicación es un elemento que auxilia a mejorar la relación de las partes en controversia y para generar una lluvia de ideas y proponer opciones para resolver el conflicto (Cabello Tijerina , y otros, 2017, pág. 71).

Se puede debatir su aplicación con alguien que esta limitado en su capacidad mental o de comunicación. Los mediadores familiares se deben de testificar de que las partes puedan participar plenamente o que estén bien representados. En estos casos se pueden proponer estrategias para nivelar la situación y poder manejar las inestabilidades de poder real o potencial, primero consultar con un medico si es conveniente o favorecedora la mediación, en el caso de sea positivo, la persona pude necesitar apoyo físico y emocional durante el proceso, se debe certificar bien cual será el papel de quien proporcione el apoyo y hasta que grado puede participar como portavoz.

La (Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad , 2011) establece en el Capítulo IX Acceso a la Justicia en sus artículos:

*Artículo 28. Las personas con discapacidad tendrán derecho a recibir un trato digno y apropiado en los procedimientos administrativos y judiciales en que sean parte, así como asesoría y representación jurídica en forma gratuita en dichos procedimientos, bajo los términos que establezcan las leyes respectivas.*

*Artículo 29. Las instituciones de administración e impartición de justicia contarán con peritos especializados en las diversas discapacidades, apoyo de intérpretes de Lengua de Señas*

*Mexicana, así como la emisión de documentos en Sistema de escritura Braille.*

*Artículo 30. Las instituciones de administración e impartición de justicia implementarán programas de capacitación y sensibilización dirigidos a su personal, sobre la atención a las personas con discapacidad.*

*Artículo 31. El Poder Ejecutivo Federal y los Gobiernos de las Entidades Federativas, en coordinación con el Consejo, promoverán que las instancias de administración e impartición de justicia cuenten con la disponibilidad de los recursos para la comunicación, ayudas técnicas y humanas necesarias para la atención de las personas con discapacidad en sus respectivas jurisdicciones.*

Es importante mencionar que como mediadores familiares puede representar todo un reto, pero en estos casos debe estar bien documentado para no violar los derechos de las personas con discapacidad.

## **7. LA MEDIACIÓN CON PERSONAS ADULTOS MAYORES**

Es frecuente que en las familias se tengan que tomar decisiones para el cuidado de las personas adultas mayores, aquellas que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional (LDPAM, 2002). Porque suelen requerir una persona que los cuide, o pueden requerir un examen para evaluar sus capacidades físicas o mentales para poder representar sus intereses en caso de una negociación o mediación.

En este sentido la (LDPAM, 2002) En el Capítulo II. De los Derechos en la fracción II, incisos c y d a la letra dicen...

*c. A recibir asesoría jurídica en forma gratuita en los procedimientos administrativos o judiciales en que sea parte y contar con un representante legal cuando lo considere necesario.*

*d. En los procedimientos que señala el párrafo anterior, se deberá tener atención preferente en la protección de su patrimonio personal y familiar y cuando sea el caso, testar sin presiones ni violencia.*

*y en el Artículo 9 se señala...*

*La familia de la persona adulta mayor deberá cumplir su función social; por tanto, de manera constante y permanente deberá velar por cada una de las personas adultas mayores que formen parte de ella, siendo responsable de proporcionar los satisfactores necesarios para su atención y desarrollo integral.*

Por ejemplo, si hubiese la necesidad de internarlo en una casa de reposo para el adulto mayor, esto puede causar infinitos desacuerdos familiares. En este sentido los mediadores pueden proporcionar información imparcial sobre los derechos y obligaciones que se tienen como familia con el adulto mayor y facilitar las reuniones familiares y la discusión, esto podría convertirse en un área de oportunidad o de crecimiento para la mediación familiar.

## **8. MEDIACIÓN HEREDITARIA**

Las disputas testamentarias, por ejemplo, entre la viuda o compañera del difunto, o los descendientes de respecto a los bienes de sus padres. pueden verse estimuladas por sentimientos como el rencor, el dolor, la desesperación, el odio, la pérdida, resentimiento, ira, etc. La mediación ofrece la oportunidad de reconocer y expresar sus sentimientos, a diferencia que en un proceso judicial donde podían poner fuera de sí, en lugar de suavizar esos sentimientos. Con frecuencia los pleitos legales por los bienes en asuntos hereditarios suelen absorber el valor con el patrimonio existiendo poco o nada para los herederos. En estos conflictos la mediación familiar ofrece la oportunidad de llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes que participan en la disputa o conflicto.

## **9. LA MEDIACIÓN ON-LINE**

En este momento existen una gran cantidad de información accesible gracias al uso de las nuevas tecnologías. Las paginas web forman un gran conducto importante para incrementar el conocimiento sobre la mediación y facilita el contacto con los que requieren el servicio.

La mediación on-line o electrónica es un proceso que se realiza total o parcialmente por medios electrónicos, de forma más o menos simplificada, con la guía de un tercero que ayuda a las partes que pretenden conseguir por sí mismas un acuerdo, en el que siempre se ha de avalar la identificación de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la ley. (Franco Conforti , 2015, pág. 13).

No obstante, no se puede suplir la discusión cara a cara, es una herramienta que permite la trasmisión inmediata y a

bajo costo al mismo tiempo. Afortunadamente se han podido adecuar los tiempos a las nuevas herramientas tecnológicas y hace posible la comunicación de intercambio, exponiendo preguntas y logrando respuestas en tiempo real. Estos sistemas avanzados de comunicación se convertirán en una reiterada herramienta para los que saben utilizar las tecnologías, la asistencia presencial a reuniones acreditadas con el solo intención de recibir información normalizada.

Las ventajas de la mediación on-line

- a. Elimina las barreras geográficas y las fronteras.
- b. Elimina las diferencias lingüísticas.
- c. Evitar un procedimiento judicial.
- d. No estar obligado a desplazarse también es un buen punto a favor tanto para las partes como para el mediador,
- e. Ahorra gastos y tiempo en desplazamiento.
- f. Efectiva si hay una buena disposición de las partes.
- g. La mediación online prevé un proceso simplificado que suele ser muy efectivo.
- h. Es otra forma de comunicación

Recomendaciones:

- a. El mediador, deberá garantizar la confidencialidad y la protección de los datos.
- b. Estar familiarizado con las nuevas tecnologías y dominar ciertos programas informáticos para ganar en tiempo y efectividad.

Hay que recordar que, al no transcurrir el procedimiento en tiempo real, también se produce una comunicación “cortada”,

perdiéndose la inmediatez. No obstante, el proceso en sí es más corto en el tiempo.

De la misma manera, se pueden gestionar todo tipo de conflictos por Internet con la asistencia de un mediador si se cumplen los requisitos que indica la ley.

## **10. EL MEDIADOR FAMILIAR Y LAS DIFERENTES FACETAS**

La mediación esta en constante expansión y evolución. Los mediadores pueden pasar por ciclos de actualización de conocimiento y aprendizaje de nuevas técnicas en el proceso de la mediación. Con un enfoque entusiasta puede diseñar la mediación que mejor se adapte a cada pareja o a cada familia. No se puede llevar un modelo estándar y pretender que marche bien a todos. Los diferentes conflictos que se presentan permiten un procedimiento flexible que permite usar las facetas diferentes del mediador.

A continuación, se menciona diferentes facetas del mediador:

- a. Catalizador: inicia el diálogo entre los participantes en aquellos asuntos donde la comunicación ha sido interrumpida durante mucho tiempo. El mediador deberá lograr que las partes entren en un diálogo positivo que sentará las bases de la negociación según lo comentan (Gorjón Gómez & Steele Garza , 2020, pág. 56).
- b. Gestor: estructura el proceso de mediación, ayuda a las partes a definir sus problemas, a organizar el orden del día y a transitar de una fase a otra.

- c. **Árbitro:** fija y hace respetar las reglas, da a cada participante el tiempo para que hable, controla las interrupciones y las conductas provocadoras en caso de que se presenten. Árbitro es como un juez porque ejerce la misma función social, pero no es un juez. (Castillo Freyre & Vásquez Kunse , 2006, pág. 280).
- d. **Facilitador:** ayuda a los partícipes a comunicarse de la mejor manera, expresando sus intereses, necesidades enojo, rencor, dolor miedo. Es importantes que los mediadores sean sensibles a los sentimientos de las partes. Se puede utilizar el humor, pero de forma táctica. El facilitador es el profesional certificado del Órgano cuya función es facilitar la participación de los Intervinientes en los Mecanismos Alternativos. (LNMA SCMP, 2014)
- e. **Intérprete:** escucha a los participantes y reflexionar sobre el problema existente, reformula declaraciones negativas en objetivos positivos, en la reformulación transforma el mensaje y pretende controlar las emociones de enfado para que la mediación pueda avanzar (De Diego Vallejo & Guillén Gestoso , 2009, pág. 104).
- f. **Informador:** el mediador ayuda a las partes a acopiar y examinar la información relevante. Ofrece información jurídica o de otro tipo.
- g. **Es la vía hacia una nueva organización de la familia:** ayuda a las partes a reconocer sus recursos y transformar el significado negativo en positivo que permita una actitud más positiva (Vásquez Gutiérrez , 2018, pág. 226).
- h. **Ponderador:** explora opciones, realiza preguntas y comprueba su posibilidad de las propuestas El mediador

al utilizar la técnica de las preguntas, por medio de interrogantes el mediador identifica intereses, ratifica posiciones y ahonda en ideas. (Ramos Morales & Vera Carrera , 2020, pág. 218)

- i. Director de orquesta: controlar el proceso para que cada uno se pueda escuchar y guardando el equilibrio para que pueda existir armonía, uso del rapport desde un principio propicia una atmosfera cálida, de aceptación, de tal forma que el mediador y las partes en conflicto se sientan adaptados y se comuniquen de manera abierta, pero bajo un ambiente controlado. (Rodríguez González & Cuello Sepúlveda, 2020, pág. 176)
- j. Sintetizador: resume y redactan las propuestas que han sido aceptadas por las partes de forma clara y precisa, que no exista confusión.
- k. Malabarista: desarrollan la destreza y flexibilidad intelectual para mantener la información y que las ideas circulen con equilibrio.

El mediador es capaz de enfrentarse a la realidad del conflicto y desenvolver las cosas y transformar de forma positiva. La mediación si se hace lenta normalmente las partes quieren terminar. Es por esto la importancia de desarrollar estas facetas en el mediador para que la mediación sea amena y sobre todo con resultados positivos para las partes.

## **II. CONCLUSIÓN**

La mediación es un puente de comunicación y la cooperación entre las partes, se pueden presentar múltiples conflictos. El mediador debe estar capacitado e informado de las diferentes

Leyes o Acuerdos para poder desarrollar un proceso equitativo. Es importante tener una visión holística del mediador familiar, por que será capaz de llevar a cabo mediaciones efectivas, congruentes y sobre todo satisfactorias para las partes. El mediador debe de ver a las partes y darles la importancia que ellos merecen. La mediación familiar es una profesión con bases firmes y sustentadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bardales Lazcano, E. (2017). *Medios Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Resaturativa. Teoría y Práctica* . México : Flores .

Briseño , J., Canizales , B., Rivas , Y., Lobo, H., Moreno , E., Vázquez , I., & Ruzza , I. (2010). La holística y su articulación con la generación de teorías. *Educere*(14), 73-83. Recuperado el 03 de agosto de 2020

Cabello Tijerina , P, Carmona Valdés , S., Gorjón Gómez , F, Iglesias Ortuño , E., Saénz López , K., & Vázquez Gutiérrez , R. (2017). *Cultura de Paz* . México : Grupo Editorial Patria .

Cantizani Maillo, R. (2020). La Contextualización del lenguaje como habilidad del mediador. En F. Gorjón Gómez , & A. Sánchez García , *Prácticas de Medación en España* (págs. 201-213 ). México : Tirant Lo Blanc .

Castillo Freyre , M., & Vásquez Kunse , R. (2006). Arbitraje naturaleza y definición . *Derecho PUCP, Numero 59* . , 273-284.

CDHCU, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2014). *Ley General de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes*. México: POF. última reforma del 17-10-2019.

*Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* . (1917). México : POF. 5 de febrero de 1917. .

De Diego Vallejo , R., & Guillén Gestoso , C. (2009). *Mediación- Proceso, tácticas y técnicas* . Madrid : Pirámide. .

Franco Conforti , O. (2015). Mediación on-line: de dónde venimos, dónde estamos y hacia dónde vamos. *InDeret. Revista para el análisis del derecho*. 4/2015 , 1-27.

Gorjón Gómez , F., & Steele Garza , J. (2016). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. Segunda edición . México : Oxford .

Gorjón Gómez , F., & Steele Garza , J. (2020). *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*. . México : Oxford .

LDPAM. (2002). *Ley de los Derechos para las Personas Adultas Mayores*. México.: DOF. 25 de junio del 2002. Última Reforma 12-07-2018.

*Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad* . (2011). México: DOF. 30 de marzo del 2011. Última reforma el 12 de julio del 2018 .

LNMACMP. (2014). *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal*. México. : DOF. del 29 de diciembre de 2014.

Mulholland , J. (2003). *El lenguaje de la negociación* . Barcelona : Gedisa .

Ramos Morales , M., & Vera Carrera , J. (2020). Técnicas y Habilidades del Mediador. En F. Gorjón Gómez , & A. Sánchez García , *Prácticas de mediación en España* (págs. 215-231). México : Tirant lo Blanch .

Rodríguez González , R., & Cuello Sepúlveda, J. (2020). Manejo de la ira y control de la crisis. En F. Gorjón Gómez , & A. Sánchez García , *Prácticas de mediación en España* (págs. 175-199). México : Tirant lo Blanch .

Sauceda , B., & Martínez , Y. (2018). Los MASC desde el Sistema para el Desarrollo Integral de la familia en México. *Revista de la Facultad de Derecho*, No. 44., 1-31.

Steele Garza , J. (2015 ). El impacto social en la mediación. En F. Gorjón Gómez , & J. Pesqueira , *La ciencia de la mediación* (págs. 212-235). México : Tirant lo Blanch .

Vásquez Gutiérrez , R. (2018). Técnicas y habilidad del mediador. En F. Gorjón Gómez , & R. Chávez de los Ríos , *Manual de mediación penal, civil,*

*familiar y justicia restaurativa. Guía práctica para capacitación y certificación*  
(págs. 218-228). México : Tirant lo Blanch .

# La Importancia de La Reconstrucción del Afecto en La Relación de Los Intervinientes Mediante La Mediación

---

*Karla Sáenz I*

**Sumario:** Introducción; 1. El afecto; 2. El afecto en la relación con la comunidad; 3. Manifestaciones de afecto; 4. Conflicto y afecciones al afecto; 5. Valor intangible del afecto en la mediación; 6. Conclusiones; 7. Bibliografía.

**Resumen:** Las relaciones humanas se construyen de vínculos afectivos que son acumulativos mediante diversas expresiones como son los gestos, palabras acciones e intenciones, sin embargo, el afecto se ve deteriorado por el conflicto, debido a la crisis que crea en la relación. La mediación promueve la solución de los conflictos de forma humana, ayudando a los intervinientes a manejar la proyección de sus emociones y comportamientos. Ayudando a que sus emociones vayan transitando por la escala del afecto, del lado de valencia negativa a la valencia positiva.

**Abstract:** Human relationships are built on affective bonds that are cumulative through various expressions such as gestures, words, actions and intentions, however, affect is deteriorated by the conflict, due to the crisis it creates in the relationship. Mediation promotes the resolution of conflicts in a humane way, helping those involved to manage the

---

<sup>1</sup> Doctora en Ciencia Política por la Universidad Complutense de Madrid, Investigadora Nivel I del Sistema Nacional de Investigadores del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Profesora Titular de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

projection of their emotions and behaviors. Helping your emotions move through the affect scale, from the negative valence side to the positive valence.

**Palabras clave:** Afecto, mediación, conflicto

**Keywords:** Affection, mediation, conflict

## I. INTRODUCCIÓN

Las personas creamos vínculos con otras personas mediante los lazos afectivos. Que se construyen debido a una inclinación hacia la persona. A través del aprecio porque se siente una simpatía que lleva a la persona a demostrarlo de diferentes formas como son los gestos, ademanes, palabras o acciones.

Estas acciones construyen los lazos afectivos que van formando las relaciones humanas, estableciendo un vínculo único para cada relación.

Sin embargo, los conflictos son parte de la naturaleza de la convivencia humana y en ocasiones se complica su gestión y las personas entran a dinámicas que ya no pueden manejar por si mismas y la relación puede dañarse. Es en estos casos en que la mediación es una estrategia para la solución de conflictos que puede ayudar a restaurar la relación en diferentes niveles.

Ayudando a la reconstrucción del lazo afectivo debido a que se recuperan proceso de comunicación, asistidos por el mediador, y pueden expresar sus posturas y posiciones, escuchar activamente al otro, comprender sus decisiones o conductas, y disminuir la tensión creada por el conflicto.

Este proceso de reconstrucción del vínculo afectivo favorece no solo a los intervinientes sino a terceros afectados, como puede ser familia, amigos, relaciones laborales y sociedad en general. El beneficio socialmente es exponencial.

## 2. EL AFECTO

Es muy común que confundamos el afecto con una emoción, una emoción es una respuesta orgánica individual interna que tiene relación con los estímulos externos con la probabilidad supervivencia en cada momento que vivimos, y nos permite adaptarnos ante una situación, persona u objeto, mientras que el afecto es una forma de interacción entre personas o animales. Entonces lo primero es entender que el afecto no es emoción.

También decimos que damos afecto o recibimos afecto, pero en realidad no es algo que se dé, más bien, es algo que se experimenta.

Las emociones no pueden acumularse, solo pueden sentirse, y son más intensas y cortas que los sentimientos. Sin embargo, el afecto, si puede acumularse, puede crearnos un banco de afecto que esté disponible para esa relación o para ser usado con otras.

Es un aspecto importante al entender la relación humana, porque el afecto entonces no es emoción y tampoco es sentimiento. Tiene la característica de ser acumulativo. Y el afecto es previo a su expresión.

Es decir que una expresión de afecto no es afecto, es solo una forma de experimentarlo. Esto hace que podamos comprender que, es eso que hace a una persona tener inclinación hacia otra, eso intrínseco no expresado que provoca o motiva una relación.

El afecto se puede expresar en forma de un gesto, una caricia, unas palabras, o en intenciones, pero la forma mas fuerte de hacerlo es mediante acciones, que necesitan tiempo y voluntad.

Las acciones que hacemos para otros para manifestar nuestro afecto tienen diversas cualidades, como que, aunque conllevan la idea de que se requiere un esfuerzo, éste no se siente porque el

efecto suaviza la sensación de cansancio. Por ejemplo, un esposo puede estar cansado de un día de trabajo, pero puede ayudar a mover algo pesado que necesita su esposa y la ayuda, sin decir nada, solo se acerca y lo hace. Ahí sería lógico decir no lo hago porque ya estoy muy cansado, pero el esfuerzo no se siente esfuerzo, aunque si lo sea, porque el lazo afectivo impulsa a la acción de expresión del afecto.

El afecto es recibido como un flujo de entrada y salida, es decir, una persona A recibe el afecto de B, y después A muestra afecto a B en reciprocidad, creando un flujo de lazos afectivos que sostienen la relación.

Sin embargo, cuando lo expresamos, lo hacemos mediante emociones que nos produce el afecto, como puede ser la alegría, la felicidad o seguridad. Aquí es donde lo confundimos con emoción o sentimiento, pero es solo la forma que tenemos para expresar lo que nos hace sentir el afecto como estímulo externo.

Una vez establecido el lazo afectivo, y con la confianza de la solidez del lazo, la persona puede tener la capacidad de irradiar el afecto a los demás. Creando nuevos lazos afectivos con las personas nuevas o del entorno.

Cuando las emociones que crean el lazo son de valencia positiva, se le conoce como afecto positivo, pero cuando es de valencia negativa se le denomina afecto negativo. (Padrós Blazquez, Soriano-Mas, & Navarro Contreras, 2012) se cuestionan si el afecto positivo y negativo son dos tipos de afecto o es un mismo afecto y solo es su escala desde la mínima manifestación hasta la máxima.

Me inclino en este capítulo por la segunda versión, de que el afecto es netamente y de naturaleza positivo, pero podemos encontrar ausencia en algunas relaciones y ese espacio es ocupado por otras emociones.

Existen estudios que muestran como el afecto se puede entender también como una memoria o registro de la experiencia, con un significado específico, al que se tiene acceso, y como son acumulativos, dan significado a los estímulos actuales y futuros (Poznasky, 2020).

Podemos ver el afecto también desde la perspectiva de (Clompi, 2007) que propone su análisis desde la lógica afectiva, en donde en su quinta tesis propone que los afectos son motores o organizadores esenciales de la evolución social. Y tiene sentido si pensamos que el afecto pone en marcha la fuerza de las emociones y los sentimientos, por tanto, de la vida social y las interacciones.

El afecto tiene otra cualidad de ser transferible, es decir, que una persona puede proporcionar suficiente afecto para si mismo y su vínculo, y puede crear un excedente que puede ser usado para otra relación. Por ejemplo, una madre muy agotada por tener niños pequeños que demandan de ella mucha atención y horas de observación y seguimiento puede tener suficiente afecto proporcionado por su pareja para tener disponible para sus hijos, cuando el afecto que le dan sus hijos no sea suficiente.

Esta es una cualidad compensadora del afecto que permite tener equilibrios en las relaciones.

### **3. EL AFECTO EN LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD**

El afecto en comunidad puede ser manifestado a través de la colaboración con grupos que nos necesitan. Entendiendo en una cosmovisión particular, cual es su papel en la dinámica colectiva. Es realizar algo que conlleva un esfuerzo en favor de los demás.

El bienestar colectivo requiere de una participación de todos en lo que une a la comunidad. Y puede ser expresada en pequeña escala y tener el mismo impacto que si lo hacemos a gran escala. Hacer cualquier acto en beneficio de los demás puede ser considerado una actividad de manifestación del afecto a la comunidad.

Lavar los platos en casa, sacar la basura es tan importante para la familia como sería apoyar a Greenpeace en una campaña mundial de apoyo a las ballenas. Todos los esfuerzos y todas las actividades en favor de otros suman y cuentan, siendo de alto valor afectivo.

El afecto en sociedad puede expresarse como colaboración, porque es la forma en que se ayuda a otros para lograr sus objetivos.

Esta visión del afecto colectivo implica que la persona tiene un afecto por las personas de su comunidad, sintiéndose como un elemento integrado, creando una idea de unicidad, de pertenencia.

Esta percepción incluye saberes como el de que, al formar parte de una comunidad, lo que se haga o deje de hacer, impacta en los demás. Y existiendo un deseo de bienestar para comunidad, creando la base necesaria para la manifestación posterior de dicho afecto, que puede ser mediante ayuda comunitaria en cualquier nivel, por ejemplo, en asociaciones benéficas, en ong`s, en grupos de iglesias, colegios o cualquier actividad que implique una repercusión para otros miembros de la comunidad.

De forma indirecta, cuando se resuelve un conflicto comunitario con personas con quién existe un lazo, como es el caso de vecinos, la resolución pacífica restaura el lazo de vecinos y la comunicación y con ello el resto de la comunidad se beneficia en diferentes niveles.

Actualmente se considera la colaboración y no la competencia el motor de las dinámicas sociales de supervivencia. Por ello la

importancia de desarrollar la virtud de la colaboración en todos los niveles, en casa, en el trabajo, con amigos y en todo momento porque eso va creando una cultura de la colaboración que generen dinámicas de cultura de paz que favorezcan el desarrollo de lazos afectivos comunitarios. Aumentando la sociabilidad positiva entre miembros de la comunidad.

#### **4. MANIFESTACIONES DE AFECTO**

Las personas necesitamos afecto para tener relaciones sanas y cordiales, pero también necesitamos saber que el afecto seguirá siendo abundante en el futuro. Porque una visión catastrófica de temer que el afecto recibido tenga un fin en el futuro establece un miedo que desequilibra la armonía de la relación.

Esto puede ser corregido si se activa la reciprocidad en el flujo del afecto. Estableciendo un patrón de confianza de que las acciones afectivas serán recibidas y hay señales de su recepción.

El miedo es un motivador de conductas, emociones y sentimientos negativos que crean una sensación de exacerbación de conflicto. Porque llevan a la persona a escenarios imaginarios catastróficos futuros aumentando el estrés y la respuesta de huida-lucha.

Sin embargo, cuando el miedo es reducido, aumenta la calma mental para percibir con mayor objetividad y entonces se abre la puerta a la reconstrucción del lazo afectivo. Existen estudios como el de (Vera-Villaroel, Celis-Atenas, & Urzúa, 2016) demuestran la relación entre el optimismo y la percepción de bienestar a través del afecto, como un regulador de las emociones positivas.

Nos muestra (Clompi, 2007) que no solo existe afecto positivo cuando motiva a emociones positivas y afecto negativo

cuando genera emociones negativas, sino que hay más afectos base que aún están en estudio, como son la curiosidad, el interés

## **5. CONFLICTO Y AFECCIONES AL AFFECTO**

Cuando las personas entran en un conflicto con otra persona con la que se ha establecido un lazo afectivo, se presentan dos aspectos simultáneos, por un lado, el afecto es como un seguro que nos ayudará a regresar la relación al estado original mediante resiliencia afectiva, pero, por otro lado, las emociones percibidas por el conflicto y las consecuencias que se perciben el futuro de la relación pueden causar algún nivel de patología del afecto.

Recordemos que el afecto, es una capacidad aun no manifestada, y que solo puede percibirse cuando se manifiesta en variadas formas, como ideas expresadas oral o verbalmente, un comportamiento, un gesto o una experiencia vivida, por lo que debe ser rastreado para ser analizado o entendido (Lara, 2020).

Entre las que se encuentran, la hipertimia, que es una alegría no adecuada a la realidad; la hipotimia, que es cuando la persona está sin interés, apagada, pesimista; la ansiedad patológica, con tensión, alarma, angustia con sentimientos atemorizantes; disforia, que es un malestar general difuso; Anhedonia, como una capacidad disminuida de sentir; paratimia, que es que es la inadecuada reacción acorde a la realidad; ambitimia, en donde hay sentimientos negativos y positivos al mismo tiempo; inversión de afectos, donde odia a quien debería amar; la Labilidad que son cambios bruscos en el estado de ánimo; la incontinencia afectiva que es la falta de control afectivo; la rigidez afectiva, que es la pérdida de modulación afectiva; el embotamiento afectivo, que es la pérdida

de la capacidad de presentar respuestas afectivas y la alexitimia que es la falta de palabras para expresar afectos.

Cuando un caso llega a la mediación, es posible que alguno de los intervinientes llegue con algún nivel de afección del afecto, y es necesario que el mediador cuente con la información para reconocer la afección y dar seguimiento durante la mediación a los cambios y mejorías en dichas afecciones.

Y existe un elemento más que observar, que es la vergüenza, como una reacción afectiva negativa muchas veces olvidada (Gómez, 2005), que se encuentra formando una máscara a otras emociones negativas, creando una resistencia a la transformación que pueda hacerse mediante la mediación, por lo que debe observarse con detenimiento.

Por lo que los mediadores deben ser cuidadosos cuando uno de los intervinientes manifiesta vergüenza, porque es necesario ahondar más en ese sentimiento para que pueda salir eso oculto que lo produce y por tanto pueda ser trabajado en la mediación en el proceso normal que lleva el mediador.

## **6. VALOR INTANGIBLE DEL AFECTO EN LA MEDIACIÓN**

Cuando las personas que intervienen en la mediación inician su proceso, con una relación que puede tener trazas de rigidez, irresolubilidad del conflicto, en una espiral de irreconciliabilidad y en contradicción de elementos, con una falta de toma de decisiones y elecciones, donde quienes podían tener un lazo afectivo ahora se ven como antagonistas (Cigoli & Scabini, 2017).

El mediador en su papel principal de permitir que los intervinientes entiendan la percepción del otro, y facilitando que

lleguen a acuerdos desde su libre albedrío, sin imponer soluciones o salidas obligadas, ayuda a reconstruir los canales de comunicación que fueron dañados por el conflicto (Arboleda López, 2017).

Es importante reconocer el papel de la mediación en la contención y la transformación de las emociones, porque son reacciones que se manifiestan de forma automática ante las situaciones externas, y durante el proceso de escucha. Por lo que los intervinientes van pasando por emociones cambiantes durante el proceso, y cuando logran llegar al centro del conflicto, después de pasar por un recorrido por el drama y el dolor en algún nivel, empiezan a resolver el conflicto, a entender la postura y necesidad del otro (Fabregás Ferreira & Moura da Fonseca, 2021).

Y con ello sus emociones van transitando por la escala del afecto, del lado de valencia negativa a la valencia positiva. Lo que permite retomar la importancia de la formación de mediadores en las emociones y sentimientos, porque no solo la eficacia de la mediación se basa en lograr un acuerdo, sino en la transformación de las emociones en los intervinientes, que les permita en el mejor de los casos, retomar su relación y continuar construyendo su lazo afectivo.

Las emociones afloran sobre todo en la fase de pre mediación y en la exposición de hechos, que se le conoce como ventilación emocional, en donde el mediador no debe repetir las ideas manifestadas, ni parafrasearlas, sino decir la emoción que ellos están expresando. Porque al inicio las personas sienten ira, frustración, enojo, resentimiento, odio, rencor o desconfianza, y es necesario que se expresen y permitir que fluya su expresión.

Existen emociones como las señaladas por (Ibarrola-García, Iriarte, & Aznárez-Sanado, 2017) que menciona deben ser observadas, como la culpa, odio, ira, vergüenza, miedo o

intimidación que pueden tener un tratamiento equivocado y no ser atendido y llevar a que no se resuelva el conflicto ni se transformen las emociones. Y muestra como errores el esperar a que esas emociones surjan de forma natural, o creer que con solo expresarlas se van a resolver, o no reconocer que estas emociones son resistencias para la solución, porque son emociones de muy baja valencia.

Es necesario que las emociones se gestionen, analicen, negocien y hablen durante el proceso, porque amenazan el acuerdo. Es por ello, importante tomar conciencia de las emociones al inicio y durante el proceso, porque cuando aparecen emociones como alegría, calma, satisfacción, entusiasmo, esperanza, diversión y placer podemos entender que el conflicto está entrando en fase de solución, y que la gestión de las emociones está en fase activa.

Y se debe tomar en cuenta que las emociones se pueden manifestar en forma de mensajes tanto verbales como no verbales, por lo que debe observar también desde esta perspectiva. Siendo la escucha activa una herramienta para entender las emociones y se requiere estar atentos a su identificación.

Es importante también que el mediador no se contagie de las emociones percibidas de los intervinientes, y se mantenga en calma y serenidad para controlar y gestionar sus propias emociones y trabajar con el conflicto y emociones de ellos.

Porque necesita generar un espacio adecuado para que se expresen, con confianza y encontrar comprensión a sus relatos, para motivar y reconocer su dolor (Ibarrola-García, Iriarte, & Aznárez-Sanado, 2017), para transferir su habilidad de manejar emociones, porque pasar por un proceso de mediación, genera aprendizajes de gestión de las emociones, creando un empoderamiento emocional que puede ser utilizado en posteriores conflictos mejorando su autogestión.

La mediación promueve la solución de los conflictos de forma humana, ayudando a los intervinientes a manejar la proyección de sus emociones y comportamientos.

## **7. CONCLUSIONES**

El afecto es un aspecto de suma importancia para la comprensión de la conducta humana, porque nos motiva e impulsa a la convivencia con otros, y es el motor que nos lleva a relacionarnos positiva o negativamente, porque determina el tipo de emociones, y sentimientos que experimentaremos en la relación, y también define la percepción previa que tenemos de lo que será la relación.

Permitiendo el establecimiento de lazos mediante acciones, gestos, palabras o actitudes que crean las bases profundas que unen a las personas a largo plazo.

El lazo afectivo es importante para tener relaciones sanas, confiables y estables. Pero cuando algún conflicto desestabiliza la relación y se crea la idea de que el lazo se romperá, o que está roto, la percepción de sufrimiento se manifiesta de diversas formas y niveles.

Es el momento en que las partes ya no pueden por sí mismas resolver el conflicto y requieren de un mediador que los apoye mediante el proceso de mediación para solucionar su problema. El proceso de mediación por sí mismo ayuda a la restauración del lazo afectivo porque ayuda a que los intervinientes se escuchen y comprendan la versión del otro, logrado restablecer la conexión con la persona con la que tenían un lazo. Logran también aclarar puntos en contraposición y establecer parámetros de lo que están dispuestos a ceder o a permitir, abriendo la posibilidad de que la relación regrese a una estructura natural y normal, y en algunas

cosas se puede contar con la presencia del perdón, que regresa el conflicto a latencia cero. Siendo este el mejor de los escenarios para los intervinientes. El mismo proceso restaura lazos afectivos.

Sin embargo, el mediador requiere saber conceptos relacionados al afecto, para entender su importancia, diferenciarlo de emociones y sentimientos, y entender la importancia de la reconstrucción de los lazos afectivos. Por lo que se necesita una capacitación en el afecto, y su manifestación en emociones, sentimientos, acciones, comportamientos, gestos y actitudes.

Para que reconozca el estado del lazo afectivo y, pueda observar puntos que pueden afectar el desarrollo de la mediación como por ejemplo, la vergüenza que es un factor que encubre otras emociones o hechos que han sido cubiertos y que se necesita pasar a través de la vergüenza para acceder a los hechos que la crean, y puede hacerlo en el mismo proceso de mediación mediante la narrativa de los hechos, apoyando mediante preguntas, para que la persona pueda hablar de lo que le genera la vergüenza, lo que permite llegar al fondo del conflicto y mejorar su lazo emocional al paso del proceso de la mediación.

El conocimiento de que es el afecto y como se manifiesta, así como las consecuencias de lazos afectivos dañados, es importante para que el mediador comprenda la evolución emocional de los intervinientes durante el proceso.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Clompi, L. (2007). Sentimientos, afectos y lógica afectiva. Su ñugar en nuestra comprensión del otro y del mundo. *Revista de la Asociación Española de neuropsiquiatría*, 20-30.

Lara, A. (2020). Mapeando los estudios del afecto. *Athenea Digital*, 1-20.

Cigoli, V., & Scabini, E. (2017). La mediación familiar: El horizonte relacional - simbólico. En M. I. González, *El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria* (págs. 37-39). Rosario: UR.

Arboleda López, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 81-96.

Fabregás Ferreira, R. H., & Moura da Fonseca, A. (2021). A consensualidade nas ações de família: momentos processuais da conciliação e da mediação. Río de Janeiro, Brasil: Estacio da Sa.

Gómez, E. (2005). El afecto olvidado. *Revista de neuro - psiquiatría*, 129-133.

Ibarrola-García, S., Iriarte, C., & Aznárez-Sanado, M. (2017). Aprendizaje emocional autoconsciente durante procedimientos de mediación en el contexto escolar. *Educatio y Psychology*, 75-105.

Padrós Blazquez, F., Soriano-Mas, C., & Navarro Contreras, G. (2012). Afecto positivo y negativo: ¿una dimensión bipolar o dos dimensiones unipolares independientes? *Interdisciplinaria. Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 151-164.

Poznasky, S. (2020). Los afectos y el yo. *PSOCIAL*, 28-34.

Vera-Villaroel, P., Celis-Atenas, K., & Urzúa, A. (2016). Los afectos como mediadores de la relación optimismo y bienestar. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 195-202.



# Mediación Policial

---

*LUIS ERNESTO GUTIÉRREZ ALCALÁ<sup>1</sup>*

**SUMNARIO:** 1.- Introducción. 2. Objetivo de Mediación Policial 3- Mediación policial vs Mediación Comunitaria y perfil del Policía Mediator. 4.- Medios Alternos de Solución de Conflictos desde el ámbito constitucional 5.-Seguridad Pública y Experiencias de éxito en mediación policial 6.-Conclusión 7.- Bibliografía

**RESUMEN:** La mediación policial representa un vínculo importante para la resolución de conflictos, en función y beneficio de la comunidad. Generar políticas públicas desde las competencias de gobierno, para fomentar la cultura de la mediación e impulsar la paz social, atendiendo en todo momento al diálogo y el respeto entre los diversos sectores de nuestra sociedad, sea desde el ámbito familiar, escolar y comunitario. Crear programas de mediación en seguridad pública, con visión de respeto a los derechos humanos. La proximidad social es un programa vinculante con nuestra sociedad, para generar respeto y confianza entre el ciudadano y el policía. La mediación policial representa una vía de transformación en nuestra sociedad para transitar en la armonía y lograr la paz social, es un acceso más sencillo a la justicia, representa un proceso pacificador en el que se involucran los mediados de forma voluntaria, con el apoyo y auxilio de un mediador que de forma neutral e imparcial facilita el diálogo, tiende un puente de comunicación entre los mediados para que resuelvan sus diferencias o discrepancias derivadas

---

<sup>1</sup> Licenciado en Ciencias Jurídicas por la UANL, Especialidad en MASC por la Universidad de Salamanca, España. Master en Derecho Constitucional y Derechos Humanos por la Universidad de Barcelona y Granada España. Diplomados de Medios Alternos por el Poder Judicial de Guanajuato y por la Universidad de Guanajuato. Mediador Público del CEJA y Director Oficiales de Mediación de la Sec. Seguridad Pública Municipio de León, Guanajuato. Docente en UNIVA Y UEPCA. Presidente del Colegio de Mediadores de Guanajuato, Vocal Ejecutivo de la FNCM, A.C. legal.asesoria@live.com.mx

del conflicto y con ello evitar que tenga una escalada y de un resultado que afecte a uno o ambos mediados.

**PALABRAS CLAVE:** *Mediación, Policía, Proximidad Social, prevención, seguridad pública, paz y comunidad.*

**Abstract:** Police mediation represents an important link for conflict resolution, for the benefit of the community. Generate public policies from the powers of government, to promote the culture of mediation and promote social peace, attending at all times to dialogue and respect between the various sectors of our society, be it from the family, school and community environment. Create mediation programs in public security, with a vision of respect for human rights. Social proximity is a binding program with our society, to generate respect and trust between the citizen and the police. Police mediation represents a way of transformation in our society to move in harmony and achieve social peace, it is an easier access to justice, it represents a pacifying process in which the media are involved voluntarily, with the support and Help from a mediator who neutrally and impartially facilitates dialogue, builds a bridge of communication between the mediators so that they resolve their differences or discrepancies derived from the conflict and thereby avoid escalation and a result that affects one or both mid.

**Keywords:** Mediation, Police, Social Proximity, prevention, public safety, peace and community.

## I. INTRODUCCIÓN

La mediación policial surge como un programa para construir y fomentar la paz social y órdenes de gobierno deben asumir el compromiso de adoptar este programa. Este campo de acción poco a poco se va desarrollando y creciendo en diferentes entidades y municipios del país. Debe apostarse a una mayor voluntad política de nuestros gobiernos y dependiendo de esa voluntad se abran más espacios en las instituciones de seguridad pública y con ello buscar vías alternativas para trabajar y poder trascender a una mayor armonía social a través de su función, en ese sentido los programas de proximidad social pueden representar una vía para capacitar y sensibilizar al policía sobre la importancia que representa el ejercicio de la mediación desde su función.

Hoy en día la sociedad que se encuentra en una encrucijada por la inseguridad que se vive, hay espacios en los que se puede lograr penetrar para trabajar la cultura de la paz. Los responsables de la seguridad pública deben conocer las condiciones sociales en los diversos sectores de la comunidad, lo que les permite plantear escenarios en dichos sectores en los que por su naturaleza su función es variable, es decir, se pueden encontrar escenarios de alto riesgo en el que el conflicto es rebasado por el delito o en aquellos en los que pueden actuar para no permitir una mayor escalada del conflicto. Sin dejar de mencionar la importancia del reconocimiento y respeto a los derechos humanos que deriven de sus acciones, por lo que desde un punto de vista la mediación policial también

represente un derecho fundamental y una garantía establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Desde la Seguridad Pública se deben considerar otros aspectos fundamentales que se persiguen a través de la mediación policial como lo son la prevención, la difusión, la orientación y la capacitación, esta última tiene un vínculo muy fuerte con la educación para efecto de capacitar y sensibilizar a todos los involucrados para que participen efectivamente en una sociedad democrática que favorezca el respeto, la comprensión, la tolerancia y la amistad con el objetivo de lograr la convivencia, armonía y paz entre las familias, las personas y las comunidades.

## **2. OBJETIVO DE LA MEDIACIÓN POLICIAL**

Los medios alternos de solución de conflictos, históricamente en nuestro país, fueron reconocidos por la Constitución de 1824 al consagrar en su artículo 155, en los siguientes términos: “No se podrá entablar pleito alguno en lo civil o en lo criminal sobre injurias, sin hacer constar haberse intentado legalmente el medio de la conciliación”. (Constitución 1824). Se puede sostener entonces que los medios alternativos son un modelo que ha trascendido a través de los tiempos y como tal la Constitución vigente en su reforma del 2008 los contempla en su artículo 17. A su vez la H. Suprema Corte de Justicia de la Nación ha sostenido incluso antes de la reforma mencionada criterios sobre la importancia de informar sobre la existencia de la mediación como una vía de resolución de un conflicto, lo que posteriormente ilustrare con algunos criterios emitidos por Tribunales Colegiados de Circuito.

Como un primer objetivo corresponde a las instituciones de seguridad pública de los diversos órdenes de gobierno implementar

programas de prevención y resolución de conflictos que acerquen a la sociedad en la búsqueda de solución en los diversos conflictos, debe cultivarse a una sociedad que dialogue, que se respete y genere una convivencia pacífica y en caso de surgir un conflicto debe atenderse profesionalmente al tratarse de la familia, la comunidad o la escuela, establecer criterios para que estos no representen una escalada mayor en el conflicto y pueda generarse un daño irreversible.

Otro objetivo es detectar por medio del trabajo comunitario los conflictos que surgen en los diferentes sectores de la sociedad, realizando una labor de prevención del conflicto, atendiendo el fin que persiguen los propios derechos humanos, que orientan a las acciones para la construcción de una sociedad más justa y a la altura de la dignidad de la persona, la mediación policial como proceso pacificador es una vía de lograr la paz social.

Derivado de los principios constitucionales en materia de métodos alternativos, las entidades federativas se tuvieron que ajustar a esta figura, señalando la Constitución que las leyes deben prever mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia Penal regularán su aplicación... (Barbosa Hurtado, Constitución Política de los Estados Unidos de México Comentada, 2018), mencionando que antes de la reforma del 2008, hubo Estados que ya tenían aceptada la figura de los métodos alternos como Guanajuato, Nuevo León, Colima entre otros que aprobaron a través de sus Congresos Locales la Ley de Justicia Alternativa y posterior a la reforma constitucional se fueron sumando el resto de las entidades, dando nacimiento a sus Centros encargados de la Justicia Alternativa. Este es un primer paso en el modelo de los medios alternos, sin embargo, toca turno a otras entidades de interés público como son los propios Estados y sus Municipios a

través de sus diversas dependencias, quienes con una visión de prevención deben fomentar la cultura de la mediación y conciliación y en el caso particular la seguridad pública juega un papel fundamental para generar los programas de mediación policial.

Para efectos de los medios alternos de solución de controversias, debe atenderse lo dispuesto por el artículo 17 de nuestra Máxima Ley, cierto que señala en su primer párrafo que ninguna persona puede hacerse justicia por su propia mano, y que la justicia es un derecho administrado por los tribunales, sin embargo el propio precepto constitucional y el espíritu del legislador va más allá, es decir, con la reforma del 2008 ésta permitiendo un acceso más sencillo a la justicia a las personas, la intención es que se den la oportunidad a través del diálogo y con el auxilio de un mediador a resolver su conflicto, lo que si analizamos con el precepto 155 de la Constitución de 1824. La Constitución vigente vuelve a dar esa posibilidad a las personas en conflicto para que lo resuelvan sin necesidad o antes de recurrir a los tribunales, aclarando siempre que este conflicto no derive en un delito y sobre todo de naturaleza grave.

Finalmente, el objetivo fundamental que deben perseguir los gobiernos de los tres órdenes es fomentar la cultura de la paz, el respeto a los derechos humanos atendiendo a la dignidad de las personas, para vivir con armonía, en convivencia sobre todo en un entorno de paz social. Concluyo con el concepto de mediación, entendiendo que este nos genera un espacio de diálogo incluyente, y se define “La mediación consiste en el trámite iniciado a petición de uno de los interesados y aceptado voluntariamente por el otro, a través del cual uno o más mediadores intervienen para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las personas en controversia, con el propósito de que éstas lleguen por sí a un acuerdo voluntario que le ponga fin. El encargado de llevar a cabo

la mediación, también asistirá a los interesados en la elaboración del convenio que refleje íntegramente los acuerdos asumidos por los interesados y les explicará los derechos y obligaciones que de él se deriven, así como su naturaleza una vez elevado a categoría de cosa juzgada. (Congreso Local, 2003 vigente) Es un proceso pacificador en el que intervienen voluntariamente dos o más personas, auxiliados por un tercero neutral e imparcial que actúa como mediador y facilitador, para que a través del diálogo resuelvan con respeto su conflicto, diferencia o discrepancia, operando la confidencialidad logrando acuerdos satisfactorios que los lleve a ganar a los mediados.

### **3. MEDIACIÓN POLICIAL VS MEDIACIÓN COMUNITARIA Y PERFIL DEL POLICÍA MEDIADOR**

Para abrir el presente tema es importante señalar que la convivencia juega un papel trascendental en la vida del ser humano, por naturaleza este modelo de vida se aprende desde el núcleo familiar y se practica en la vida cotidiana en los diversos ámbitos en el que vive la persona como en la escuela, la comunidad, el trabajo. La convivencia es una forma de vida, en ocasiones no sabemos entenderla y asumimos acciones o conductas que chocan en las relaciones entre personas y el resultado es el surgimiento de un conflicto, por falta de respeto, comprensión, tolerancia y colaboración lo que le abona al en sus diversos sectores familiar, comunitario, social y escolar.

La reflexión que hago sobre la convivencia nos permite entrar a la ruta de la pacificación en los diversos sectores de la sociedad, particularmente he de referirme a la comunidad, en el que las relaciones de vecindad y comunidad donde deben atenderse

ciertos aspectos para que en el marco de la acción comunitaria se promueva y difunda la prevención de la violencia en el abordaje de los conflictos sociales, urbanos y territoriales en centros violentos. Una característica común que es posible apreciar en el conjunto de los conflictos que se presentan en el marco de las relaciones vecindad y urbana es el alto contenido emocional que acompaña a la disputa. (Nató Marcelo, 2005). Lo anterior permite entonces poder hablar sobre lo que representa la mediación desde el ámbito comunitario y la colaboración de fomentar la cultura de la paz y prestar el servicio de mediación en a través de la seguridad pública por un grupo profesional de policías capacitados en técnicas de mediación para auxiliar y facilitar las soluciones de conflictos en la comunidad. La mediación comunitaria se define como: “Proceso que se compone de diferentes acciones (culturales-sociales), informativos y formativos, con el objetivo de trabajar en el territorio y con el territorio, para pasar de la coexistencia a la convivencia, añadiendo un principio de interacción positiva, por lo las distintas actividades exploren nuevas formas de prevenir, gestionar y transformar los delitos.

La composición de la comunidad se representa por personas que se distinguen por una serie de características como: adultos mayores, hombres, mujeres, personas con capacidad diferente, niños, niñas y adolescentes, y en estas últimas tres figuras del ser humanos, en caso de estar envueltas en un conflicto en la comunidad, la policía mediadora debe atender, observar y aplicar protocolos para no violentar sus derechos humanos, están obligados a escuchar a todas las personas, así como a los menores de dieciocho años que tienen ese derecho, tomar en cuenta su opinión, en aquellos procedimientos relativos a la solución de un conflicto en los cuales se vean inmersos sus derechos y en todo caso,

el policía mediador deberá valorar si su intervención es pertinente y necesaria, tomando en consideración las características de la controversia, la edad de aquellos y la afectación a sus intereses, debiendo en todo momento, atender al principio superior de niñas, niños y adolescentes para salvaguardar sus derechos humanos.

Ahora bien, corresponde hablar de la mediación policial, en un principio debe señalarse que esta tiene dos vertientes, una es la prevención y otra es trabajar en la solución del conflicto, inclusive prevenir que en el futuro estos no tengan una mayor escalada y buscar en todo momento inhibirlos de acuerdo a las formas señaladas. Además, los aspirantes a ejercer la mediación policial y comunitaria deberán, cumplir mínimo para su perfil con los siguientes requisitos: cumplir con el perfil exigido por la convocatoria; tener habilidad de diálogo y capacidad negociadora; realizar un curso de conocimientos y sensibilización; capacitación permanente; disciplina y respeto, así como un modo honesto de vivir, en cuanto a la comunicación integral, se deben atender los siguientes aspectos:

Comprender	La comprensión de la otra persona se favorece en el momento en que nos comunicamos con nuestras emociones.
Escuchar de forma activa	La escucha activa implica escuchar no solo lo que la persona dice sino todos los sentimientos y pensamientos que subyacen en lo que está diciendo.

<p>Responder y hablar con empatía y asertividad</p>	<p>Hablar utilizando nuestras emociones nos permite ser más sinceros y que la persona que nos escucha se sienta más cómoda a la hora de expresar su punto de vista.</p>
<p>Valorar y fomentar la diversidad de opiniones</p>	<p>Cuando las personas sienten que valoramos sus opiniones tienden a no tener miedo de expresarlas y a generar confianza.</p>
<p>Mejorar la capacidad de hacer críticas y quejas de forma constructiva</p>	<p>Cuando las personas sienten que valoramos sus opiniones tienden a no tener miedo de expresarlas y a generar confianza.</p>

En el ámbito de la mediación policial al conflicto se le puede ver en el entorno comunitario-vecinal-del barrio-de la cuadra que se genera entre vecinos, surge por el nacimiento de ciertas acciones o actitudes de sus miembros. Hay vías de acceso sencillas que ahora ofrece la tecnología para solicitar el servicio de mediación de un policía, lo que se puede hacer a través de llamadas de emergencia del 911, por correo electrónico, por teléfono e incluso a través de un medio de comunicación en el que se interpone la queja ciudadana la cual debe ser atendida por la dependencia de gobierno, en este caso la de seguridad pública con el objetivo de entrevistar generar una reunión entre las personas que tienen conflictos en la comunidad.

Al respecto la mediación policial como lo es en otras vías debe atender principios generadores de inclusión al diálogo,

basado en todo momento en la sencillez, confianza, empatía, profesionalismo del mediador, colaboración de los mediados basados en la voluntariedad, que permita en todo momento ser sujetos activos en el desarrollo de la mediación, lo que ciertamente generaría ventajas como evitar utilizar tiempos para resolver su conflicto por otras vías.

El policía mediador desde su perspectiva de la función de Seguridad, debe conocer su entorno y los conflictos que aquejan a su comunidad y saber aplicar técnicas que le permitan inhibir el conflicto vecinal, del barrio, de la cuadra o de la misma comunidad. Al respecto debe desarrollar ciertas habilidades que le permitan enfrentar al conflicto que tienen las personas, atendiendo en el recuadro a los aspectos positivos y negativos del conflicto en cuanto a su interpretación. (Gutiérrez Alcalá, 2015). Para ello el policía mediador debe contar con capacitación, si tiene control de emociones y conoce sus habilidades podrá realizar el ejercicio de mediador en base a las siguientes habilidades:

SUGUIERE	RECOMIENDA-SUGUIERE-ADVIERTE. HACE USO DE UN DIÁLOGO SENCILLO Y BUSCA QUE LOS MEDIADOS COLABOREN
NO IMPONE	NO DECIDE-NO JUZGA-NO SANCIONA. ESTABLECE REGLAS PARA QUE LOS MEDIADOS RESUELVAN SU CONFLICTO
CONFIABLE	CONFIABLE-CONFIDENTE—CREIBLE-PROFESIONAL. GENERA EMPATÍA EN LOS CIUDADANOS
FACILITA	FACILITA LA COMUNICACIÓN. NO ES JUEZ NI FISCAL. NO TOMA DECISIONES COMO AUTORIDAD

RESPETA	ES RESPETUOSO, TOLERANTE Y GENERADOR DE RESPETO ENTRE LOS MEDIADOS. LA PRETENCÓN ES LA SOLUCÓN DEL CONFLICTO
NEUTRAL	ES IMPARCIAL, ACTÚA CON CIERTOS CRITERIOS. NO ASIENTA EN FAVOR DE UNO O EL OTRO MEDIADO.
PROTECTOR	PROTEGE EL INTERES SUPERIOR DEL MENOR Y DE LOS DISCAPACITADOS. CUIDA QUE NO SE VIOLENTE EL ORDEN PÚBLICO
GENERA CERCANÍA	SU CAPACIDAD PROFESIONAL EN EL SERVICIO Y LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE PROXIMIDAD SOCIAL GENERA ESPACIOS INCLUYENTES CON LA SOCIEDAD
REACCIÓN Y PREVENCIÓN	INTERVIENE A PETICÓN DEL CIUDADANO O DE LA COMUNIDAD EN CASO DE UN CONFLICTO. PREVENIE LA ALTERALIDAD EN EL CONFLICTO PARA QUE NO TENGA UNA ESCALADA MAYOR, BUSCA INHIBIRLO, DEBE FOMENTAR LA CULTURA DEL DIÁLOGO Y RESPETO Y LA CONSTRUCCIÓN DE PA SOCIAL COMUNITARIA.

**El perfil del mediador policial:** Partiremos de una primera reflexión: la propuesta de Mediación Policial requiere el planteamiento de que estamos ante una forma de ser y querer hacer las cosas, así, las capacidades personales son importantes y necesarias, pero se requerirá, además, de una capacitación, o sea se trata de una actitud que precisa de una aptitud. Hemos de ser conscientes de que el futuro próximo puede requerir especialización en dos tipos de Policía: una Policía experta, especializada en grupos

organizados, ciber delincuentes, terrorismo... y otra Policía dedicada a la solución de conflictos y al desarrollo del capital social; es opinión común que una política. (Cobler Martínez, 2015)

**Habilidades y técnicas para la mediación policial:** Cuando actúa la Policía en cualquier intervención exclusivamente desde las técnicas adquiridas y los recursos de su formación profesional policial, es decir, desde su marco teórico, está delimitando una porción de la realidad, porque los conflictos son complejos y requieren las habilidades y las técnicas que proporciona la formación en mediación y resolución de conflictos. La formación es extremadamente importante, no sólo como transferencia de conocimientos, sino como esencial para cambiar y modificar las creencias y los valores, como por ejemplo para modificar la actitud paternalista de los agentes de policía (implícita en su condición de autoridad. (Cobler Martínez, 2015)

**Cito un ejemplo de un conflicto vecinal:** En el servicio de emergencia 911 se recibe una queja por parte de un vecino que se encuentra molesto, porque su vecino del departamento siete, casi todos los días de la semana escucha música con un sonido muy fuerte, lo que no le permite descansar al quejoso que vive en el departamento seis, un piso debajo de donde se produce la fuerte música, este tiene temor de dialogar con su vecino porque sabe que su conducta es agresiva. Por tanto, solicita el servicio de mediación, para evitar presentarse a demandar al vecino, lo cual considera muy prudente y es atendido por el policía en funciones de mediador, quien lo entrevista y conoce sobre su queja de manera puntual. Así mismo el policía mediador comparece ante el vecino del departamento siete, a quien entrevista y le comenta que él está haciendo acto de presencia derivado de la queja de su vecino y le explica cuál es su función, invitándole a tener una

reunión conjunta, haciéndoles saber los beneficios que conlleva la mediación y la importancia de que ambos tengan un respeto mutuo, se abra un diálogo para que exponga cada uno sus argumentos, y logren un acuerdo común, lo cual puede ser posible basados en la voluntad, colaboración y aceptación de la responsabilidad. El resultado es que ambos logren la armonía, construyan una relación vecinal y prevengan conflictos futuros. La experiencia nos dice que una adecuada mediación ayudará a ambos vecinos a resolver su conflicto.

Poder contar con un equipo de mediadores en el ámbito de la seguridad pública, con un beneficio social o comunitario, así como institucional, implica primero que exista voluntad política por el gobierno en turno, implementar y fortalecer políticas públicas para generar áreas o dependencias que cuenten con personal profesional en los medios alternos de solución de conflictos y que tengan la visión de responder como terceros neutrales e imparciales en la resolución de los conflictos y poder lograr mantener orden social entre la comunidad, incluso el equipo de mediadores dejaría más espacios a los elementos policiales encargados de atender conductas graves que puedan derivar en daños, lesiones o incluso hasta homicidios, Existen experiencias al respecto en las que se lograron que los policías mediadores, conocidos como oficiales de mediación pertenecientes a la ciudad de León, Guanajuato, generaron con su intervención que un gran número de ciudadanos resolvieran sus conflictos dentro de una familia, o en la misma comunidad, sea en la cuadra o en el barrio. Sin que para ello tuviesen que participar los elementos de la policía preventiva o recurrir a otras instancias a solucionar su conflicto.

## 4. MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE EL PUNTO DE VISTA CONSTITUCIONAL

Los medios alternos de solución de controversias son un medio efectivo para que los conflictos puedan concluir satisfactoriamente y regresar tanto a los individuos como a los grupos o países la posibilidad de continuar con una interacción armónica y pacífica. En cuanto al poder de la mediación el mediador tiene una influencia irrenunciable de este, desde el punto de vista del proceso, el principio que lo sustenta es que pasa a formar parte de una interacción humana, ya que no son dos en el proceso sino tres los involucrados. (Sáenz, 2015). En la propuesta del tema con relación a la mediación policial, son dos personas o una comunidad que representan las dos partes del conflicto y el tercero dependiente de la seguridad pública en la figura del policía mediador, por ello considero importante como lo señalan en su apartado del poder de la mediación los antes citados.

La reforma constitucional del 2008 en la que nuestra Carta Magna adopta un modelo de acceso a la justicia que es factible que las personas resuelvan sus conflictos sin necesidad de tener que recurrir a los tribunales. Además, al respecto establece en su artículo 17 Párrafo Cuarto ***“Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversia. En materia penal regularán su aplicación.....”***. (Barbosa Hurtado, 2018) La reforma realizada al precepto constitucional, el legislador pretende la economía procesal, al decir de su primera línea el concepto es enunciativo, pues se refiere a todas las leyes en general y en segundo término de manera particular a la materia penal cuya finalidad es asegurar la protección a la víctima del delito y que

el indiciado o imputado se responsabilice de sus acciones. Antes de esa reforma constitucional algunos Estados de la república contaban dentro de su marco legal con la figura de los medios alternos, por ejemplo Guanajuato, Colima o Nuevo León, Estados que han apostado a construir un modelo más completo para fomentar la cultura de la paz a través de los métodos alternos de solución de conflictos, por tanto podemos definir al menos lo que es la mediación que consiste en el trámite iniciado a petición de uno de los interesados y aceptado voluntariamente por el otro, a través del cual uno o más mediadores intervienen para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las partes en conflicto, con el propósito de que éstas lleguen por sí a un acuerdo voluntario que ponga fin a la controversia y la conciliación consiste en la presentación de alternativas de solución viable que armonicen sus intereses, explorando formas de arreglo cuando las partes no pudieran llegar por sí mismas a un acuerdo que resuelva el conflicto. (Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato).

En cuanto a la justicia citamos a Hans Kelsen en su obra *¿Qué es la justicia?* En la introducción de dicha obra resalta dos conceptos fundamentales que se originan en un diálogo entre Pilato y Jesús de Nazaret, Pilato hace la pregunta a Jesús, ¿qué es la verdad?, al respecto el guarda silencio, su misión no era dar testimonio de la verdad, él nació para dar testimonio de la justicia. Se interpreta lo que señala Kelsen que el diálogo busca la justicia. Así en su capítulo primero resalta que la aspiración de justicia, es la eterna aspiración del hombre a la felicidad. En relación al segundo a los derechos fundamentales, se puede decir que, en el contexto normativo, debe concluirse que tanto la tutela judicial como los medios alternos de solución de controversias, se establecen en un mismo plano constitucional y con la misma dignidad y tienen

como objeto, idéntica finalidad, que es, resolver los diferendos entre los sujetos que se encuentren bajo el imperio de la ley en el Estado Mexicano.” Siendo la mediación una vía de abrir el diálogo al servicio de los necesitados. (Kelsen, 2018)

Independiente de los principios que rigen de forma general en los medios alternos como los son la neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, profesionalismos, legalidad, la voluntad de los mediados quien, a través de la auto-composición, que se refiere a la resolución de disputas mediante un acto privado voluntario por una de las partes o ambas. A través de esta figura se busca resolver el conflicto que el auxilio de un tercero que actúa de manera neutral e imparcial, como se ha señalado y en las disputas vecinales de la cuadra, del barrio o la comunidad el policía mediador debe regirse y actuar bajo los criterios más estrictos aquí señalados y es necesario que gocen de esa capacitación para poder facilitar a los ciudadanos la solución de los conflictos.

Por ejemplo en aquellos conflictos que deriven en una demanda civil en las que actor y demandado se reclaman ciertas prestaciones, el titular del órgano jurisdiccional tiene la obligación de informar a las partes que existen medios alternativos para que resuelvan su disputa por el derecho o las obligaciones que se reclaman, lo que paralelamente podría suceder ahora en el modelo de Justicia Cívica, en la que el Juez Cívico este obligado a informar entre aquellos ciudadanos que tengan un conflicto de orden vecinal o comunitario, que afectan negativamente a otra persona que se ve afectada emocionalmente que cuentan con la mediación. Se sugiere realizar acciones institucionales de prevención del conflicto para que este se resuelva a través de la mediación y conciliación y este hecho podría ser similar al planteamiento ante un órgano jurisdiccional y al respecto podría interpretarse la intención

mencionada por parte de la H. Suprema Corte de Justicia de la Nación se ha manifestado al respecto, haciendo enunciativos al respecto y en ese tenor sostiene:

**Registro digital:** 2021234 **localización:** [ta]; 10a. época; t.c.c.; gaceta s.j.f.; libro 73, diciembre de 2019; tomo ii; pág. 1118 **número de tesis:** i.3o.c.39c (10a.)

**Rubro (título/subtítulo):** justicia alternativa. el juez está obligado a informar a las partes sobre las características y ventajas de la mediación para resolver la controversia (legislación aplicable para la ciudad de México).

**Texto:** El artículo 55 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, aplicable para la Ciudad de México, establece que los titulares de los órganos jurisdiccionales deberán informar a los particulares sobre las características y ventajas de la mediación. Lo anterior, para alcanzar una solución económica, rápida y satisfactoria de sus controversias. Por ello, cuando el asunto es susceptible de solucionarse a través de la mediación, el Juez está obligado a informar a las partes que tienen a su alcance dicho procedimiento a que refieren los artículos 1 de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, aplicable para la Ciudad de México y, 57 y 60 del Reglamento Interno del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

### **TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.**

**Precedentes:** Amparo directo 935/2018. Luz María del Carmen Zariñana Garduño. 30 de enero de 2019. Unanimidad de votos. Ponente: Paula María García Villegas Sánchez Cordero. Secretaria: María Alejandra Suárez Morales.

Esta tesis se publicó el viernes 06 de diciembre de 2019 a las 10:18 horas en el Semanario Judicial de la Federación. (Poder Judicial, 2019)

En relación a la tesis mencionada se podría tomar el ejemplo generar esta idea y aplicarla en los municipios del país en donde ya ésta vigente la Justicia Cívica, para formar a los jueces cívicos sobre la necesidad que se debe tener en resolver aquellos conflictos comunitarios que son de su competencia, dando a conocer a los ciudadanos que cuentan con herramientas de diálogo para que de forma auto-compositiva generen argumentos de manera colaborativa y la aceptación de responsabilidad de los hechos generadores de conflicto, lo que ayudaría a lograr un solución satisfactoria.

VISIÓN CONSTITUCIONAL DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	COMENTARIOS
<p><b>Artículo 17.-</b> Nadie podrá hacerse justicia por sí propia misma, o ejercer violencia para reclamar un derecho.</p> <p>Párrafo Cuarto: 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 que se requerirá supervisión judicial. (Barbosa Hurtado, Constitución Política de México Comentada, 2018) (Barbosa Hurtado, Constitución Política de México Comentada, 2018)</p>	<p>Coloquialmente mencionamos que nadie puede hacer justicia por su propia mano, en referencia al artículo 17, sin embargo el legislador en la reforma del 2008 adopta el acceso a la justicia de una forma más sencilla y flexible, deja en la voluntad de los ciudadanos resolver sus conflictos siempre que estos puedan tener carácter de mediables y conciliables, por lo que las leyes reguladoras establecerán las condiciones y requisitos para realizar los procesos de mediación ante un tercero neutral, que facilitará el diálogo entre los mediables, quienes al final realizarán un convenio que se elevará a cosa juzgada. Por lo anterior para que se pueda realizar el proceso de mediación, el conflicto no debe representar una condición grave, de ser así los tribunales su función será con apego a la norma jurídica. Esta reforma genera economía procesal, en la que los mediados buscarán resolver su conflicto antes de recurrir al tribunal.</p> <p>En relación al artículo 18 que hace referencia a La justicia para adolescentes, uno de los aspectos medulares ésta en la justicia alternativa, cuya pretensión debe ser integral y restauradora, no solo estructurada en patrones del orden legal, dicha pretensión tiene como finalidad integrar al infractor adolescente a su familia, escuela y comunidad.</p> <p>En relación a la constitución particular de Guanajuato, encontramos una reforma previa a la del 2008 de la Constitución Federal, en la que se establece como un derecho y garantía los medios alternos, se aprueba en el mismo año la Ley de Justicia Alternativa, que regula la mediación y conciliación como forma autocompositiva de resolución de conflictos.</p>
<p><b>Artículo 18.-</b> .....</p> <p>Párrafo Sexto. Las formas alternativas de justicia, deberán observarse en la aplicación de este sistema. Siempre que resulte procedente. El proceso en materia de justicia para adolescentes, será acusatorio y oral en el que se observará la garantía del debido proceso legal, así como la independencia de las autoridades que efectúen la remisión y las que impongan mediadas.... (Barbosa Hurtado, Constitución Política de México Comentada, 2018) (Barbosa Hurtado, Constitución Política de México Comentada, 2018)</p>	
<p>Constitución Local del Estado de Guanajuato:</p> <p><b>Artículo 3.-</b> La Ley es igual para todos, de ella emanan las atribuciones de las autoridades y los derechos y obligaciones de todas las personas que se hallen en el Estado de Guanajuato, ya sean domiciliadas o transeúntes. A todos corresponde el disfrute de sus beneficios y el acatamiento de sus disposiciones.....</p> <p>La mediación y la conciliación se regirán bajo los principios de equidad, imparcialidad, rapidez, profesionalismo y confidencialidad. El Poder Judicial contará con un órgano de mediación y conciliación el cual actuará en forma gratuita y a petición de parte interesada. Dicho órgano tendrá la organización, atribuciones y funcionamiento que prevea la Ley. (Párrafo adicionado. P.O. 15 de abril de 2003) (Congreso Local d. D., 2003)</p>	

## **5. SEGURIDAD PÚBLICA Y EXPERIENCIAS DE ÉXITO EN MEDIACIÓN POLICIAL**

¿Qué es la seguridad pública? Nuestra Carta Magna la define como una función a cargo de la federación, las entidades federativas y los municipios, que comprende la prevención de los delitos, la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución. (Barbosa Hurtado, Constitución Política de México Comentada, 2018)

¿Qué es la proximidad social? “Es el contacto y cercanía con la población del policía para obtener confianza, generar empatía y la sociedad tenga y sienta la certeza y seguridad de que es atendida por un profesional de la seguridad y prevención, pero además tener la oportunidad de dignificar la imagen del policía precisamente por medio de ese acercamiento social que le permita generar condiciones de seguridad y una inteligencia social”. Debe este modelo estar enmarcado en lineamientos mínimos a implementarse en una corporación policial que desee integrar el enfoque de proximidad y debe concebirse como un modelo enmarcado en la legislación y normativa existente, así como a los instrumentos internacionales, desde los instrumentos internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Nacionales relacionados a nuestra Constitución Política de México y Locales en cuanto a sus leyes y reglamentos. (Gobierno de México, 2020)

¿Qué es la prevención? En su concepto podemos señalar que la prevención social de la violencia y la delincuencia es el conjunto de políticas públicas, programas y acciones orientadas a reducir factores de riesgo que favorezcan la generación de violencia y delincuencia, así como a combatir las distintas causas y factores que la generan. Por tanto, para la policía mediadora una de las cuestiones de vital importancia para su labor de mediador consiste en llegar a comprender, a cabalidad la complejidad del conflicto que se le presenta en el entorno comunitario.

Hoy en día persiste una constante demanda y reclamo por parte de la sociedad, por la inseguridad, que demandan la paz social y «La asistencia policial especializada, como parte de las herramientas de prevención de conflictos, puede ayudar a evitar la necesidad de realizar intervenciones de mayor escala en el futuro», expuso el Secretario General de las Naciones Unidas Antonio Gutiérrez antes de la segunda Cumbre de Jefes de Policía de las Naciones Unidas (UNCOPS) en junio de 2018. La tercera Cumbre de jefes de policía de las Naciones Unidas (UNCOPS 2020) reunirá a ministros, jefes de policía y altos representantes de organizaciones policiales regionales y profesionales en la Sede de las Naciones Unidas del 18 al 19 de junio de 2020 para debatir y contextualizar el papel de la policía de las Naciones Unidas. como facilitador de Acción para el Mantenimiento de la Paz (A4P) y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. (UNCOPS, 2020)

Vista la seguridad pública desde la Constitución Mexicana, su aplicación y función corresponde a los tres órdenes del Estado “Federación, Estados y Municipios” quienes deben coordinarse para trabajar en favor de la construcción de la paz social, además en corresponsabilidad con la sociedad civil que debe colaborar desde su ámbito en fomentar la convivencia, relación y armonía en su

entorno. La intención del legislador con las reformas que ha venido realizando en los últimos tiempos, tiene como finalidad que las organizaciones policiales cuya función preventiva e investigadora, puedan realizar funciones en el ámbito de la mediación policial. Sin embargo en la mayoría de los conflictos comunitarios el primer respondiente de atención al conflicto es la policía del lugar, es decir, la policía municipal, la que a través de la queja o denuncia del ciudadano comparece al sitio del conflicto para su atención.

Sin que se deje de considerar la importancia de capacitar en todos los órdenes de gobierno en lo que compete al tema de seguridad pública, todos sin duda merecen atención, pero desde mi punto de vista más cercano a la comunidad, considero a los cuerpos de seguridad del ámbito municipal, al ser los primeros respondientes. De tal suerte que el artículo 115 de la Constitución Mexicana señala: Los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes: fracción III inciso h) Seguridad pública en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito. (Barbosa Hurtado, Constitución Política de México Comentada, 2018).

Al iniciar la policía mediadora una mediación vecinal o comunitaria, el mediador desde su perspectiva de la función de seguridad, debe conocer su entorno y los conflictos que aquejan a su comunidad y saber aplicar técnicas que le permitan inhibir el conflicto vecinal, del barrio, de la cuadra o de la misma comunidad. Ese primer acercamiento del policía municipal nos dice que el municipio goza del ejercicio de las facultades constitucionales, por lo que como señala Tena Ramírez el despertar del municipalismo se ha propuesto entre otras cosas, la de hacer del derecho municipal una disciplina jurídica autónoma, por ello su reglamentación que tiene su origen en el ayuntamiento y en particular la de seguridad

pública y tránsito deben adoptar como medida de prevención y resolución de conflictos la mediación. Que el municipio la comunidad social que posee territorio y capacidad política, jurídica y administrativa para sumir la conducción en el desarrollo económico, político y social. (Tena Ramirez, 2018). Al respecto considero que desde los municipios debe fomentarse la policía constructora de la paz desde el ámbito de la mediación policial al ser los primeros respondientes de los conflictos comunitarios o vecinales

Derivado de las bases constitucionales y reglamentarias la pregunta ¿qué es la mediación policial? Es un proceso congruente con la seguridad pública porque pone el foco en la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas, mediante procesos dirigidos por profesionales neutrales, adiestrados en mediación con principios, técnicas y procedimientos. Que les da competencias para lograr acuerdos por consenso, comunicación no violenta, cultura de paz y creación de condiciones favorables para la convivencia pacífica. La institución policial, al igual que los ciudadanos, se encuentran ante el reto de enfrentarse a nuevas formas de orientación en una sociedad en cambio constante en lo que a su composición cultural se refiere. Los mediadores son nuevos agentes de comunicación en el desarrollo de nuevos modelos de seguridad y de inteligencia colectiva, en otras palabras, la mediación aporta la consolidación social entre los ciudadanos. El objetivo primordial es hacer que el ciudadano se sienta más seguro, haciéndose cargo de los problemas que se producen en la demarcación en que realizan su trabajo y en su propio entorno, evitando que los conflictos acaben en un punto sin retorno ni salida, o alargándose de forma innecesaria e indefinida en el tiempo.

La filosofía que debe comprender la mediación policial, en la que ciertamente como lo mencione que los mediadores son nuevos agentes de comunicación. Es la filosofía del cambio en la policía que se basa en la proximidad o acercamiento social, que permita la gestión de los conflictos sociales a través de la mediación policial como una herramienta de cambio para fomentar, orientar y difundir la prevención. Para los medios alternos de solución de controversias la seguridad representa una nueva cartera de acciones que en forma conjunta con la prevención ayudarán a lograr estabilidad, armonía, buenas relaciones, trato justo y uno de los compromisos del gobierno a través de políticas públicas, es dar mayor seguridad al ciudadano y su entorno y poder lograr penetrar con esta cultura, dará como resultado una comunidad y ciudadanos más seguros.

Ante la perspectiva de los derechos humanos, cuando se hable de seguridad, no podemos limitarnos solo a la lucha contra la delincuencia, sino también a un ambiente propicio y adecuado para la convivencia pacífica de las personas, por tanto, atendiendo al concepto de seguridad ciudadana debe ponerse énfasis en el desarrollo de las labores de prevención, así como acciones alternativas que la fortalezcan, en relación a la mediación asociativa como una forma de transformación social. La voluntad es la fuerza que convoca al encuentro y en consecuencia nos guía a conocer suave y cadenciosamente al otro, a nuestro prójimo, al semejante con las mismas cualidades y derechos, por ello frente a la mediación policial se debe priorizar la voluntad de las personas en la comunidad que ayude a la transformación social. (PesqueiraLeal, 2010). Así mismo también puede decirse que en el sistema de derecho de los países americanos y europeos la legislación transita hacia el principio de autonomía de voluntad, facilitado por la existencia

de alternativas de resolución de conflictos como la mediación y conciliación.

## **6. CONCLUSIÓN**

En relación a los acontecimientos que se viven en el día a día derivados de la inseguridad, la sociedad reclama mayor participación de los cuerpos de seguridad, pero ante sus demandas, es necesario que se fomenten la cultura de la paz a través de programas que lleguen a los diversos sectores de nuestra sociedad y con ello lograr la armonía, convivencia y buena relación, propongo que los policías mediadores estén capacitados en las soluciones amistosas y concluyo: Que en la solución amistosa, los mediados frente al conflicto, antes de iniciar un proceso por el conflicto comunitario o vecinal ante una autoridad, soliciten la intervención del policía mediador, aceptado voluntariamente por los mediados, medien y concilien sus diferencias a través del trámite sencillo y flexible que ofrece la mediación policial y proponer acuerdos de todo aquello que sea susceptible al respecto, sin la necesidad de recurrir a otra instancia sea de orden administrativo o judicial. Incluso en un modelo sencillo de convenio firmar los acuerdos correspondientes y el respeto mutuo entre los que tienen el conflicto, previendo que en el futuro se mantenga la relación de armonía y convivencia entre ambos y su entorno.

## **BIBLIOGRAFIA**

Barbosa Hurtado, J. (2018). Constitución Política de los Estados Unidos de México Comentada . En J. Barbosa Hurtado, *Constitución Política de los Estados Unidos de México Comentada* (pág. 57). México: Trillas.

- Barbosa Hurtado, J. (2018). *Constitución Política de México Comentada*. México: Trillas.
- Cobler Martínez, E. (2015). <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1k234ch>. Recuperado el 24 de julio de 2021, de <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1k234ch>: <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1k234ch>
- Congreso Local, d. D. (2003). *Constitución Política de Guanajuato*. Guanajuato: Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.
- Congreso Local, G. (2003 vigente). Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Guanajuato. En G. Congreso Local, *Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Guanajuato* (pág. 7). Guanajuato: Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.
- Constitución 1824, B. C. (s.f.). [http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const\\_mex/const\\_1824.pdf](http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const_mex/const_1824.pdf). Recuperado el 24 de Julio de 2021, de [http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const\\_mex/const\\_1824.pdf](http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const_mex/const_1824.pdf): [http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const\\_mex/const\\_1824.pdf](http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const_mex/const_1824.pdf)
- Gobierno de México, S. d. (4 de junio de 2020). [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/556177/Modelo\\_de\\_Polici\\_a\\_de\\_Proximidad\\_04\\_06\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/556177/Modelo_de_Polici_a_de_Proximidad_04_06_2020.pdf). Recuperado el 24 de julio de 2021, de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/556177/Modelo\\_de\\_Polici\\_a\\_de\\_Proximidad\\_04\\_06\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/556177/Modelo_de_Polici_a_de_Proximidad_04_06_2020.pdf): [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/556177/Modelo\\_de\\_Polici\\_a\\_de\\_Proximidad\\_04\\_06\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/556177/Modelo_de_Polici_a_de_Proximidad_04_06_2020.pdf)
- Gutiérrez Alcalá, L. E. (2015). Mediación Asociativa. En L. E. Gutiérrez Alcalá, *Mediación Asociativa* (págs. 31-34). León Guanajuato: COMEPEG, A.C.
- Kelsen, H. (2018). *¿Que es la Justicia?* México: Fontamara.
- Nató Marcelo, A.-R. Q.-C. (2005). Mediación Comunitaria Conflictos en el escenario urbano. En A. Nató Marcelo, *Mediación Comunitaria Conflictos en el escenario urbano* (pág. 86). Hermosillo Sonora: Universidad de Sonora Centro Internacional de Estudios sobre democracia y paz social.

PesqueiraLeal, J.-O. A. (2010). *Mediación Asociativa y Cambio Social El arte de lo posible*. Hermosillo Sonora: Instituto de Mediación de México Universidad de Sonora.

Poder Judicial, d. l. (6 de Diciembre de 2019). [www.poderjudicialdefederacion.gob.mx](http://www.poderjudicialdefederacion.gob.mx). Recuperado el 24 de julio de 2021, de [www.poderjudicialdefederacion.gob.mx](http://www.poderjudicialdefederacion.gob.mx): [www.poderjudicialdefederacion.gob.mx](http://www.poderjudicialdefederacion.gob.mx)

Poder Judicial, d. l. (Diciembre de 2019). [www.poderjudicialdefederacion.gob.mx](http://www.poderjudicialdefederacion.gob.mx). Recuperado el 24 de julio de 2021, de [www.poderjudicialdefederacion.gob.mx](http://www.poderjudicialdefederacion.gob.mx): [www.poderjudicialdefederacion.gob.mx](http://www.poderjudicialdefederacion.gob.mx)

Sáenz, K. G. (2015). La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación. En P. A. Tijerina, *La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación* (pág. 26). México: tirant lo blanch ASID MASC.

Tena Ramirez, F. (2018). *Derecho Constitucional Mexicano*. México: Porrúa.

UNCOPS, N. D. (2020). <https://police.un.org/en/uncops-2020>. Recuperado el 24 de JULIO de 2021, de <https://police.un.org/en/uncops-2020>: <https://police.un.org/en/uncops-2020>

# La Mediación En La Disolución Del Vínculo Matrimonial

---

*Guadalupe Ramona Salas Llamas.<sup>1</sup>*

*Sumario. Introducción. 1. Mediación y familia. 2. La mediación en la disolución del vínculo familiar. 3. ¿Existen divorcios sanos? 4. La conciencia en la toma de decisiones.*

## **Resumen.**

Hoy en día, y en tofo el mundo el circulo de profesionales dela mediación están en continua evolución y actualización, así como el descubrimiento de nuevas técnicas y áreas de la mediación, conciliación, arbitraje y justicia restaurativa, es por ello, que el mediador debe tener una mente abierta a nuevos conocimientos, paradigmas, pero sobre todo explorar e ir más allá de las bases, conceptos y técnicas, hasta lograr conocer un origen que le permita tener un conocimiento estructural de las conductas, emociones sentimientos, y las consecuencias que cada uno de estos originan en la vida y seno de cada integrante de la familia.

En este artículo conoceremos cómo funciona el cerebro humano en hombres y mujeres, este conocimiento ayudara al mediador o mediadora familiar a tener convenios firmes y relaciones familiares restauradas en base a la aplicación de las técnicas y herramientas que los mediadores tenemos, pues con este articulo iniciaremos un corto viaje al origen de las emociones, y como nos ayudan o perjudican en la toma de decisiones ante cualquier conflicto o situación. En este artículo brevemente encontraras prácticas que he desarrollado como mediadora y que me han funcionado, las cuales te son compartidas, para que las pongas en práctica.

---

<sup>1</sup> Abogada, Maestra en Derecho Corporativo, Especialista en Valuación de Daño Moral y Doctora en Derecho. Mediadora Certificada Del Centro Privado Mediación Salla S.A de C.V. E-mail [guadalupesalasllamas@outlook.com](mailto:guadalupesalasllamas@outlook.com)

**Abstract:** Today, and all over the world, the circle of mediation professionals are constantly evolving and updating, as well as the discovery of new techniques and areas of mediation, conciliation, arbitration and restorative justice, that is why the mediator must have an open mind to new knowledge, paradigms, but above all to explore and go beyond the bases, concepts and techniques, until you get to know an origin that allows you to have a structural knowledge of behaviors, emotions, feelings, and the consequences that each one of these originate in the life and bosom of each member of the family.

In this article we will know how the human brain works in men and women, this knowledge will help the mediator or family mediator to have firm agreements and restored family relationships based on the application of the techniques and tools that mediators have, because with this article we will begin a short trip to the origin of emotions, and how they help or harm us in making decisions in any conflict or situation. In this article you will briefly find practices that I have developed as a mediator and that have worked for me, which are shared with you, so that you can put them into practice.

**Palabras clave:** Mediación familiar. Mediación y emociones, mediación y conciencia, mediación y divorcio.

**Keywords:** Family mediation. Mediation and emotions, mediation and awareness, mediation and divorce.

## **I. MEDIACIÓN Y FAMILIA**

El proceso de mediación en el ámbito familiar, tiene mayor éxito cuando ambas partes tienen algo que ganar, pero en la actualidad a medida que cambian las estructuras sociales y las leyes, también cambian las estructuras familiares. Los miembros de una pareja si tienen hijos saben que tienen una larga vida en común aunque dejen de convivir o funcionar como pareja, derivado de la crianza de los hijos, saben también que si inician la guerra mediante un proceso judicial y adicional a ello, se han perdido la tolerancia para dialogar respecto a sus conflictos, será nulo llegar a un acuerdo, siendo muy probable que el vencido en juicio, espere la oportunidad de la venganza, aun a sabiendas que el costo emocional y económico del cronológico es inmediato, pero no son los únicos motivos para que la mediación familiar sea un ámbito privilegiado para la mediación, hay otros dos motivos, y el primero de ellos es la frustración de las relaciones de familia trae inevitablemente una baja autoestima, y en la capacidad autogestiva de sus miembros siendo esta baja autoestima la que hace que se disminuya la capacidad de solucionar sus conflictos, la segunda es cuando tenemos conflictos gravemente crónicos, y degenerativo de conciencia, confianza, valores, auto estima que se verá reflejado en su convivencia con la sociedad, esto sucede cuando encontramos litigios que inician con la demanda tradicional de disolución del vínculo matrimonial, alimentos, custodia, y convivencia, e indemnización por daños, iniciando cuando el hijo

o los hijos eran realmente pequeños por ejemplo entre cuatro a ocho años de edad, y están concluyendo el litigio cuando los hijos llegan a tener dieciocho años de edad, durante estos diez años de litigio vemos como las partes en conflicto tramitan incidentes y más incidentes, para hacerse daño ya no como pareja sino como personas, derivado del resentimiento que se llega a transformar en odio con el paso de las batallas litigiosas, y no conformes aun pretenden continuar peleando si hay alimentos de por medio cuando los hijos estudian una licenciatura, y la madre aun pelea y da batalla pero ya como apoderada legal del hijo mayor de edad, así es como vemos que un conflicto familiar como muchos que se ventilan en los juzgados familiares, se hace un mal dialogo crónico, y el crecimiento familiar, social y como ser humano en lo individual se estanca, y el primer síntoma grave que aparece dentro del litigio, es cuando los miembros de la familia dejan de creer en la posibilidad de negociar, o conciliar el conflicto que los enfrenta, y esto se debe a que no quieren repetir una conducta que ya fracasó por más de una ocasión, y los lleno de frustración, sin darse cuenta del daño que se les ha ocasionado a los hijos, en otros contextos cuando los hijos llegan a tener un aproximado de ocho años de edad, vemos que el dialogo racional cesa, y los cónyuges comienzan a realizar alianzas, para mostrar una guerra abierta o cerrada en la disimulación, involucrando hasta a los amigos en común, y en ocasiones trastocando los alcances laborales de alguno de los cónyuges, mientras que los padres están ensimismados en como perjudicarse más en juicio, no se han dado cuenta que sus hijos ya son adolescentes y comienzan a probar drogas, o incluso hasta un embarazo se podría tener, por consiguiente y en mi opinión el mediador familiar debe de tener una amplia experiencia en esta área, conocer a la perfección el derecho y las normas jurídicas

aplicables en su jurisdicción y competencia, así como también debe de tener conocimientos adicionales a las técnicas y herramientas tradicionales que ofrece la mediación y con las que fuimos formados todos los mediadores.

## **2. LA MEDIACIÓN EN LA DISOLUCIÓN DEL VÍNCULO MATRIMONIAL**

La mediadora o el mediador que no sea abogado, y le posibilite una solución a su conflicto deben conocer las leyes, los tratados internacionales, los códigos y la jurisprudencia, así como los usos y costumbres en sociedad. Histórica y especialmente las normas jurídicas que integran el derecho de familia las cuales varían en cada Estado de la República Mexicana, tan es así que algunos Estados tienen su propio código de familia como es el caso del Código Procesal Familiar del Estado de Morelos, el Código de Familia del Estado de Zacatecas, Código Procesal Familiar del Estado de Hidalgo, Código Familiar de Michoacán, Código de Familia de Sonora. Y el resto de los Estados las cuestiones familiares versan en el capítulo de familia del Código civil y Código de Procedimientos civiles.

Este conocimiento en la norma, dotará al mediador o mediadora que no sea abogado en los límites infranqueables de la disputa que harán el agente de la realidad, para posterior ser la base fundada en el acuerdo.

Pero la disolución del vínculo matrimonial no es un conflicto, pues basta con que una de las partes ya no quiera seguir casado o unido en matrimonio para hacer valer su derecho consagrado en el artículo primero de nuestra carta magna para tramitar el divorcio sin expresión de causa, tal y como lo prevé el artículo 270 de la

Constitución local del Estado de Nuevo León (Congreso, 2016) el verdadero conflicto nace cuando hay hijos, y de no haberlos ser porque no se ponen de acuerdo en la liquidación de la sociedad legal, y en el peor de los casos cuando se pretenden cobrar lo que hicieron el uno por el otro cuando tenían una relación.

### **3. ¿EXISTEN DIVORCIOS SANOS?**

El tratar los aspectos psicosociales del divorcio de los cónyuges o la separación de la pareja es delicado, porque están en juego las creencias, pérdida de la auto estima, y depresión, y el mediador o mediadora debe de tener una amplia experiencia y conocimiento en las relaciones de familia, y si no está casada o vive en pareja el mediador o la mediadora tendrá una familia, de la que ha visto los límites permitidos en pareja y en la sociedad, lo que hace que el profesional de la mediación tenga conocimientos es una escala de valores en lo que atañe al amor, la interdependencia, la individualización, la crianza de los hijos, la convivencia con el padre o madre que ya no estará en el mismo hogar, la convivencia con la familia ampliada, los deberes escolares y de casa, etc. pero si la mediadora o mediador se percata que no tiene experiencia en estas áreas, o simplemente por convicción personal no está de acuerdo con la figura del divorcio, o ve a la mujer divorciada como potencialmente peligrosa, y los hijos serán futuros delincuentes juveniles, es preferible que no lleve mediaciones en esta área, porque así como hay buenos matrimonios, también hay buenos divorcios, y con la ayuda de un experto mediador y conocedor de los roles de familia y convivencia en matrimonio podrá ser un excelente agente de salud que ayudará las partes a solucionar su conflicto.

Pero ahora, quizás te preguntes ¿que hace que algunas personas tengan un buen divorcio? y la respuesta es la conciencia de cada ser humano, pero de este tema hablaremos en el siguiente punto.

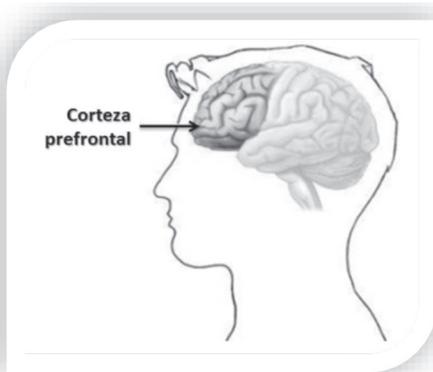
#### **4. LA CONCIENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES**

En este apartado veremos como la conciencia forma un papel primordial en la toma de decisiones del ser humano, y cómo influye para que el convenio de mediación basado en la disolución del vínculo matrimonial, la convivencia, la guarda y custodia, los alimentos, la liquidación de la sociedad legal se cumpla en base a los acuerdos tomados por las partes, y fijados en el convenio final.

Resultando básico, primero adentrarnos al concepto de conciencia, el cual es complicado tener una definición de conciencia, porque es un concepto que puede ir variando en el transcurso del tiempo, la cultura, la educación, la religión, así como para el filósofo y el antropólogo, también puede ser otra definición, sin embargo se llegará a un punto de un concepto universal y de una definición propia de algo que se puede comprobar, y para esta explicación contamos con el apoyo de la médica María de Jesús Romo Salas, quien nos ha dado su apoyo en estas explicaciones anatómicas en funciones del cerebro humano que te explicare, y que nos hacen tomar decisiones, a lo largo de nuestra vida, y que nos servirán como base a un conocimiento más profundo.

Lo subjetivo hay que hacerlo objetivo y aquí radica un problema porque entonces si te pregunto ¿te sientes pleno? ¿Eres feliz? Como podemos medir en una escala estas preguntas y respuestas, porque sabemos que estas respuestas dependen del momento en el que te lo pregunte, y son a corto plazo, entonces

si nos vamos a un origen más profundo nos daremos cuenta como se activan varios núcleos sencillos en paralelo del cerebro, que nos ayudan a poner atención.



*En la región cerebral llamada corteza prefrontal es la encargada de ayudarnos a entender y planificar procesos cognitivos complejos, que nos hacen más inteligentes en proyectar límites y lo que debemos hacer en el trayecto de nuestra vida*

*1. Imagen tomada de <http://entrenandoconcabeza.blogspot.com/2015/12/hambre-y-saciedad-3-parte-recuperando.html>*

La amígdala cerebral es una estructura con el lóbulo temporal responsable de las emociones como la ira, alegría y tristeza, por lo tanto una emoción nos hace tener un nivel de conciencia distinto cuando no la tengo, por ejemplo si estoy enojada solo quiero discutir lo que a mí me parece importante, y tal vez para ti no es importante, entonces el nivel de conciencia que tenemos en ese momento necesitamos mucha corteza prefrontal para ser consciente o responsable de mi emoción, pero cuando tenemos una emoción la corteza prefrontal empieza a disminuir su activación, se cae, y esto explica porque si estamos tan enojados o tan contentos perdemos límites. Como, por ejemplo, una pareja cuando está discutiendo muy acaloradamente y ella grita me largo dame la parte de mis ahorros, él grita, con tal de que te largues llévate la tarjeta, yo no soy un interesado, materialista, entonces, ante este

enojo el nivel de conciencia se modifica, nos hace poner mucha atención y memoria sobre lo selectivo.

En este contexto la conciencia va en función a la madures cerebral, conexiones cerebrales y etiquetación de emociones. Pero aún hay una conexión en el cerebro que etiqueta emociones y esta es el giro del cíngulo es una respuesta de objetividad para el dolor físico y moral, y la parte del dolor y etiqueta de emociones pasan por la misma estructura cerebral por eso cuando recibimos una noticia que no es agradable sentimos una opresión en el pecho o un balde de agua fío o caliente en el cuerpo, o nos duele el abdomen.

Ahora bien, la conciencia está formada por el cerebro que es algo biológico, y el grado de conciencia depende de los núcleos del cerebro que se estén conectando en el momento, por lo que la conciencia se basa y está en varias áreas del cerebro y ¿si nos golpeamos la cabeza y se afecta la corteza frontal, o la amígdala frontal ya no tendremos conciencia? La respuesta es sí, pero tendremos una conciencia modificada, por lo tanto, podemos decir que en estos momentos la definición de conciencia es: un proceso biológico, pero también psicológico de aprendizaje y de estructura social.

Con lo anterior en este punto, nos damos cuenta que si la mediadora o mediador logra ingresar a la corteza prefrontal de las partes, estos logran entender y planificar la resolución de sus conflictos en familia que los ha llevado al punto del divorcio, y con las emociones expuestas veremos en qué etapa de solución se encuentran, para esto debemos formular el orden de las cuestiones ya redefinidas, y el mejor orden es aquel que favorezca. Y en base a mi experiencia te voy a compartir el siguiente orden:

- a. Divorcio
- b. Guarda y custodia

- c. Convivencia
- d. Alimentos
- e. Liquidación de la sociedad legal.

Siempre inicio en este orden de jerarquía, porque serán los puntos del acuerdo dentro del convenio, o en algunos casos serán los puntos de la demanda inicial en un trámite de divorcio por mutuo consentimiento, o también puede servir para un convenio en trámite de divorcio contencioso.

El divorcio es el que me dirá en qué etapa del divorcio esta cada una de las partes, y desde aquí puede el mediador calibrar si las partes tienen la intención de un acuerdo breve, o a mediano y largo plazo, porque con el simple hecho que les preguntes ¿Por qué motivos has tomado la decisión de divorciarte? en diez minutos que le des para su exposición del conflicto, te das cuenta como mediador o mediadora del juego emocional que traen y cuál es su rol que vienen teniendo.

La Guarda y custodia, por costumbre o regla general los hijos siempre se quedan al cuidado de la madre, independientemente de la edad, sin embargo en la actualidad vemos como algunas madres tienen en la actualidad su trabajo más demandantes que les exigen estar más horas en el trabajo y es el padre quien se encarga de actividades de los hijos como llevarlos a la escuela, hacerles y darles de comer, acuden a sus juntas escolares, les ayudan más tiempo con las tareas escolares, y las madres son las proveedoras mayoritarias en la economía del hogar, siendo este punto que también se hará extensivo y perjudicará en la convivencia de los hijos y los padres. Si los padres no logran ponerse de acuerdo debe la mediadora o mediador hacerles saber los diferentes tipos de custodia que tiene la ley, para que en base a este conocimiento puedan escoger un

modelo de convivencia que se les ajuste a sus necesidades, pero sobre todo al que tenga mejor derecho.

La Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA) es la norma que contiene los derechos de ese grupo poblacional, entre los que se encuentra el derecho a vivir en familia. Éste comprende (LGDNNA, 2019).

- El derecho de niñas, niños y adolescentes a permanecer en su hogar y no ser separados de su padre, madre o familiares contra su voluntad, excepto que exista un peligro o riesgo grave para su integridad.
- La falta de recursos económicos no será motivo para apartarlos de su núcleo familiar.
- El derecho a mantener relaciones personales y contacto directo y regular con ambos progenitores/as, aún en el caso de separación o divorcio; salvo que se demuestre ante una autoridad jurisdiccional que ello es contrario a su bienestar y seguridad; por ejemplo, que ejerzan algún tipo de violencia en su contra.
- Derecho a convivir con familiares que se encuentren privados de la libertad.
- Las niñas y niños tienen derecho a permanecer junto a sus madres en los centros penitenciarios, hasta los tres años de edad.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha establecido en sus criterios que padre y madre están igualmente capacitados para atender de modo conveniente a sus hijos, por lo que la decisión sobre quién detentará la guarda y custodia no debe basarse en prejuicios de género que consideran a las mujeres como más aptas para el cuidado de niñas, niños y adolescentes en comparación con los hombres, sino que debe valorarse cuál es el ambiente más

propicio para su desarrollo integral (Principio de igualdad entre hombres y mujeres. El otorgamiento de la guarda y custodia de un menor de edad no debe estar basado en el prejuicio de género, 2012).

Convivencia. Una vez que los padres de común acuerdo han dispuesto y acordado quien tendrá la guarda y custodia del o de los hijos, el progenitor que no tenga físicamente a su hijo o hija tendrá derecho de visitar y convivir con su hijo, estableciéndolo así la suprema corte de justicia de la nación, en donde el interés superior del menor la convivencia amerita una relación a efecto de salvaguardar los derechos del menor, para restaurar la relación filial, es decir, su derecho a convivir con sus progenitores, que es de alto interés, porque para el sano desarrollo emocional y formación de su personalidad necesario que los menores tengan relación con aquéllos, de conformidad con el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos del Niño que establece el derecho de los niños de convivir con sus padres, el cual debe protegerse y procurarse a menos de que haya evidencia de que se ponga en riesgo su seguridad física y psicológica (Regimen de convivencia , 2015).

El mediador o mediadora de tomar en cuenta que cuando hay puntos que directa o indirectamente afectan a un hijo en donde cambiara su dinámica familiar que venía teniendo como donde vera a su padres, cuanto tiempo vera al padre o madre no custodio, y como dónde y con quien va a vivir, a que iglesia ira, quien lo llevara a la escuela, etc. es donde la mediadora o mediador reforzara su mediación familiar ya que podrá a los padres en situación de conducir acordadamente la familia, en el momento de su separación, como pareja.

El mediador infirmara al hijo sobre el motivo por el cual ha sido invitado, haciendo hincapié en que sus padres lo quieren

mucho, en mi practica me he dado cuenta que cuando los hijos hablan y expresan con libertad como se sientes, siempre sienten culpa por la separación de sus padres, tienen depresión y que en muchas ocasiones los padres ni lo han detectado, es por ello que el mediador en sesión privada debe de hablar con menor, para que este le exprese con libertad el cómo se siente y que lo preocupa, también esta sesión privada con el menor será un momento importante para que el mediador informe al menor que no es su culpa el gran momento que sus padres están pasando de confusión, y que los problemas que sus padres tienen no son por causas de él, pero sobretodo que sus padres lo aman mucho y están pensando en él, en su felicidad, su bienestar, su seguridad, cuando un menor escucha todos estos puntos te darás cuenta como su cuerpecito se relaja, es como si les quitaras un gran peso de encima, además de que les estas reforzando seguridad porque en cierta forma el menor ya ha perdido la confianza en sus padres, y el que un tercero se lo explique en palabras que el entienda conforme a su edad, hará que el retome la confianza en sí mismo, y exprese con seguridad y asertivamente el cómo se siente.

Alimentos. Si el mediador ha hecho un gran trabajo en los puntos anteriores, no tendrá muchas complicaciones para cerrar este punto de acuerdo, tomando en cuenta todas las necesidades del menor, y en este punto en muy útil el rota folio o caballete como una de las herramientas del mediador para que en él se vayan plasmando todas las necesidades del menor, así como los ingresos de cada uno de los cónyuges, si lo haces forma de un cuadrado en donde tengas cuatro partes y en una pones alimentos del menor, en otra ingresos del varón, en otra ingresos de la mujer y en otro los acuerdos, tendrás unas cláusulas solidas fundadas y en beneficio de todas las partes ya que estas trabajando en la corteza prefrontal

de las partes, y esto hará que tomen decisiones con conciencia de que existen y las tienen que cubrir no por obligación o porque así lo marca la ley, **sino por un acto de amor hacia sus hijos**, te aseguro que esta frase que te he remarcado les entra en lo más profundo de su corteza prefrontal y jamás lo olvidaran y todo lo que hagan y las decisiones que tomen lo harán bajo un acto de amor por sus hijos, y esto es porque a ningún ser humano nos gusta que nos obliguen a hacer las cosas, y si nos hacen creer que es por voluntad propia y se hace notar que así lo han decidido por convicción propia, tendrás un acuerdo con sello de duradero y cumplible en sus fines, que este es el mejor reconocimiento para nosotros los mediadores.

Liquidación de la sociedad conyugal, no te mentiré en este punto, quizás ya tengas acordados los puntos anteriores, sin embargo este te dará mayor complejidad si hay varios bienes, y es aquí donde tienes que cuidar que las partes involucradas no se aferren al mismo bien, tendrás que utilizar todas tus herramientas, para guiar bien la mediación, porque ya antes has conseguido muy buenos puntos de acuerdos y ahora te enfrentas a una disputa sin cuartel por la división de los bienes, por el uso y reparto de los mismos, y esto se debe a que hay necesidades bien concretas que la familia de padres separados tendrán en el futuro y a las que todos tendrán que atender adecuadamente, como por ejemplo donde vivirán los hijos, y el padre no se puede dejar de lado de darle un lugar para que pueda vivir y convivir con su hijo, en este sentido quién y por cuánto tiempo se quedara con el negocio, o si lo venderán y como se repartirán la venta o las utilidades generadas, o si la vivienda en disputa está hipotecada, esto por mencionar algunos de los puntos que tendrás que tomar en cuenta ya que

depende de los bienes que hayan formado los consortes dentro de la vigencia de su matrimonio.

## **5. CONCLUSIONES**

Cuando las emociones están a flor de piel, o las personas están transitando una etapa experimental puede ser excelente y eficaz la mediación, y cuando digo experimental me refiero que hay parejas que primero se separan dejan pasar un tiempo y posterior proceden a la demanda, estas parejas tienen un excelente potencial para llegar a un buen convenio duradero, primero porque es como si estuvieran en una fase de pre divorcio, comienzas a valorar cómo funcionan el uno sin el otro, al buscar la ayuda en la mediación, su tratamiento es mucho más sencillo de abordar, pero si las partes ya están en juicio, se encuentran más lastimadas ya no solo por los motivos de la separación, si no por todo lo que se ha escrito en las demanda, contestaciones y múltiples escritos que se ingresan al juzgado con el afán de ganar los juicios, perdiendo gradualmente la auto estima, confianza, decayendo en depresión, y hostigamiento jurídico, que no les permite bajar los niveles de orgullo para poder llegar a un convenio, es por ello que en muchos de los litigios vemos que no funciona la audiencia conciliatoria, porque esta etapa esta instaurada para después de la contestación, y si alguna parte altero la verdad de los hechos y circunstancias vividas tanto en la demanda como en la conciliación se tiene este rencor recién sembrado y lo único que se quiere es justicia, castigo mezclado con venganza, y estas son mezclas potencialmente graves que van en contra de los mismos integrantes de la familia, sobre todo de los hijos, afectando más su confianza, seguridad, y decayendo más en la depresión.

Para lograr acuerdos duraderos o acuerdos que se cumplan, es fundamental que el proceso de mediación les ayude a cambiar su visión a las partes, y cuando hay hijos esta visión debe de ser basada de un todo, es decir, la familia forman parte de un todo, si el mediador logra sembrar esta idea en las partes, relacionaran su bienestar con los restantes miembros del grupo de familia como los son los hijos, y el resultado será no solo un acuerdo duradero, sino que, traerá a las partes ventajas objetivas, que les ayudaran a emprender un nuevo proceso de cambio, siendo el principal objetivo de la mediación familiar, la paz nacida de la cooperación, de la justicia y del respeto mutuo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Congreso, d. E. (2016). Decreto 172, artículo 63, de la constitucion local. *Congreso del Estado de Nuevo Leon*, pág. 2. Recuperado el 14 de julio de 2021

LGDNNA. (03 de 06 de 2019). Artículo 22 y 23,. México: Camara de Diputados del H. Congreso de la Union.

Principio de igualdad entre hombres y mujeres,, Tesis: 1ª XCV/2012 (10ª.) (Primera Sala mayo de 2012).

Regimen de convivencia,, tesis III.Io.C.29 C (10a.), (Primer tribunal colegiado en materia civil del tercer circuito II de marzo de 2015). Obtenido de <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2011271>

# “La mediación familiar en los alimentos y custodia de los hijos”

---

Adda Lucelly Cámara Vallejos<sup>1</sup>

**SUMARIO:** *introducción; 1.-La mediación extrajudicial que aporta a las partes; 2.- Abordaje de conflictos familiares, 3.- Análisis de caso; 4.-Recomendaciones.*

**Resumen:** Para garantizar el derecho humano de los justiciables y la democratización de acceso a la justicia, la mediación familiar debe ser obligatoria antes de iniciar un procedimiento judicial, las ventajas que plantea la medición a los mediados son suficientes para su institucionalización y cambios legislativos que comprometan políticas públicas a favor de los ciudadanos. En un procedimiento de mediación familiar quienes ganan son los miembros de la familia y la sociedad en su conjunto por el fomento a la cultura de la paz.

**Palabras clave:** Mediación, familia, conflicto, extrajudicial, inclusión, abordaje.

**Abstract;** In order to guarantee the human right of the defendants and the democratization of access to justice, family mediation must be mandatory before starting a judicial procedure, the advantages that the measurement poses to the media are sufficient for its institutionalization and legislative changes that compromise policies public in favor of the citizens. In a family mediation procedure, those who win are the

---

<sup>1</sup> Dra. Adda L. Camara Vallejos, Magistrada del Tribunal Superior de Justicia del Poder Judicial del Estado de Yucatán desde 2007, presidenta del Centro de Mediación Familiar A.C., catedrática de métodos alternativos de solución de conflictos en universidades Anáhuac Mayab, CUBC, Universidad Católica de Honduras, Universidad Modelo. Autora del libro Mediación familiar una vía pacífica, segunda edición 2015, México. [camaraadda@hotmail.com](mailto:camaraadda@hotmail.com)

members of the family and society as a whole by promoting the culture of peace

**Keywords:** Mediation, family, conflict, extrajudicial, inclusion, approach.

## I. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo tiene como propósito exponer aspectos importantes de la mediación familiar en instituciones como la guarda y custodia de los hijos y los alimentos, que se generan en todo proceso de separación de las familias. Sea desde un enfoque jurídico como el matrimonio, con su consecuencia legal en el divorcio o en aquellas familias que son organizadas de manera voluntaria.

Lo anterior toma relevancia en virtud del impacto que tiene en las familias las consecuencias de no cumplir con responsabilidad el rol paterno-materno-filial, con resultados que dañan las relaciones de todos sus miembros y asumiendo que las ventajas que brinda la mediación al estar frente a frente y hacer propuestas viables y posibles en beneficio de los hijos, esto es que encuentren en este proceso con la ayuda del experto neutral las técnicas y herramientas para abordar la posible solución a los conflictos por los que están atravesando.

Al gestionar conflictos parentales de alimentos y guarda y custodia de los hijos las partes involucradas encuentran un espacio para dialogar y poder generar posibles propuestas a sus intereses y necesidades de manera pacífica, pues muchos asuntos que llegan a los juzgados se pueden resolver antes en una mediación extrajudicial. Esto no quiere decir que los temas expuestos en este apartado sean los únicos que se gestionan con en este tipo de mediación, pero este trabajo abordara estas dos instituciones

familiares por el momento. Pero dejó patente que la mediación familiar puede atender los demás conflictos familiares.

El aumento del número de procesos judiciales en materia familiar se acepta como una realidad que debe ser atendida de muy diversas formas no únicamente con reformas a los códigos y con el aumento de juzgadores, sino fundamentalmente con el establecimiento de mecanismos alternativos de solución de conflictos antes de activar el sistema jurisdiccional<sup>2</sup>, en virtud de que estos prueban ser el instrumento más útil de solución de controversias a nivel mundial desde hace muchos años y que en México tiene su fundamentación en el artículo 17 de nuestra Constitución de los Estados Unidos mexicanos desde el 2008.

En este trabajo encontraran el análisis de una intervención de una familia con conflictos que involucraban a los subsistemas conyugal, parental y fraternal, así como la inclusión de los hijos en la mediación.

## **2. ¿LA MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL QUE APORTA A LAS PARTES EN CONFLICTO?**

Sin lugar a dudas la mediación busca como propósito que el estado reconozca e institucionalice en la ley como voluntad expresa el fomento de la cultura de la paz, por otro lado, al institucionalizarla da certeza jurídica al gobernado y democratiza el acceso a la justicia, decimos lo anterior pues todos conocemos que el acceso a los tribunales era la única vía para resolver nuestras diferencias y se fue construyendo un modelo de justicia adversarial poniendo énfasis en un tercero neutral llamado juzgador que resolvía la litis

---

<sup>2</sup> Camara Vallejos, Adda L, Mediación familiar una vía pacífica, segunda edición 2015, ed. CEPSA, México.

con la aplicación de la ley pero dado que el modelo solo reconocía un ganador dejaba a la otra parte insatisfecha de los resultados que le habían sido impuestos . al aparecer institucionalizados los mecanismos alternativos de solución de conflictos en diferentes países por los años 70´ s´ se fue construyendo para el gobernado una posibilidad de acceder a la justicia por otros medios que le garanticen ventajas para resolver sus conflictos sin necesidad de llegar a los tribunales para solicitar al estado el acceso a la tutela judicial.

Hoy en muchos países los mecanismos de solución de conflictos han demostrado tener un alto porcentaje de cumplimiento de los acuerdos cuando las partes participan de manera directa en las propuestas, que serán los posibles acuerdos de los involucrados en el conflicto.

Consideró que la mediación familiar debe de implementarse antes de judicializarse un conflicto pues representa una ventaja para restablecer las relaciones familiares en procesos de divorcio o separación, tomando en cuenta que las partes se verán obligadas a asistir a la mediación sin que ello implique necesariamente llegar a acuerdos ya que si no sucede lo anterior el proceso judicial podrá iniciar y será el juez quien resuelva la controversia planteada de ahí mi consideración de que es necesario la obligatoriedad de la mediación familiar en procesos de separación y divorcio para asistir a escuchar la información y decidir de manera democrática cuál es la vía en la que las partes pueden tener más efectividad y acceso a la justicia, sea por el método adversarial o por un mecanismo alternativo.

Mi estancia en las Cortes de los Ángeles California me sirvió para estudiar el proceso que se lleva en el divorcio, y la obligación de asistir a mediación sin que ello sea obligatorio para llegar a

acuerdos si las partes no quieren, entonces, el juicio continúa y será el juez quien resuelva. La mediación sigue creciendo en muchos estados de la Unión Americana, ya que se ha aceptado por los habitantes como una alternativa que se le ofrece a las parejas para arreglar sus asuntos personales, financieros, etcétera; evitando la hostilidad que caracteriza los tradicionales procesos de divorcio o separación cuando hay hijos o bienes.<sup>3</sup>

En materia familiar, que es lo que me interesa resaltar en este estudio por el tema del divorcio y las ventajas de la mediación, encontramos que: “En el año de 1974, comienza a surgir en los Estados Unidos, los primeros trabajos sobre mediación, intentando poner solución a las secuelas observadas como consecuencia en los divorcios.”<sup>4</sup>

En España, país que lleva muchos años aplicando la Medición Familiar, los resultados son del 100% de eficacia y cumplimiento. Solo por mencionar un ejemplo, la comunidad autónoma de Galicia en su LEY 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar, en su Exposición de Motivos concluyó lo siguiente: “Se realza la eficacia de esta institución en vista de las experiencias obtenidas en diversos países, señalando, entre otros beneficios, que permite mejorar la comunicación entre los miembros de la familia, reduce los conflictos entre las partes en desacuerdo, da lugar a convenios amistosos y asegura el mantenimiento de relaciones personales entre padres e hijos.”<sup>5</sup>

En Argentina, la mediación, fue incorporada por el Ministerio de Justicia, como figura necesaria en la ley, junto con la conciliación, como etapas obligatorias previa a la instancia judicial. A diferencia

---

<sup>3</sup> Ídem. página 7

<sup>4</sup> Gorvein, Nilda S. **Divorcio y Mediación Construyendo Nuevos Modelos de Intervención en Mediación Familiar**. 3ª ed. México, Amprodey-Maldonado Editores, 1999. (pp. 74).

<sup>5</sup> López González, Rocío. **Legislación Sobre Mediación Familiar**. 2ª ed. España, Tecnos, 2008.

de México, en donde se privilegia la autonomía de la voluntad de las partes de decidir, como en muchos otros países, pero no se hace obligatoria antes de ir a los tribunales.

En Argentina, la mediación previa a todo juicio se instituye con carácter obligatorio en la ley N° 24.573, de Mediación y Conciliación, sancionada en el año 1995.<sup>6</sup>

Es claro para todos que al utilizar la Mediación Familiar se evita un número importante de procesos judiciales, contribuyendo de esta manera a descongestionar al sistema judicial; sin embargo esta ventaja no es lo más importante, pues como hemos venido exponiendo, el mayor beneficio es para la familia en conflicto que decide someterse a mediación, pues al solucionar sus conflictos por esta vía evitan desgaste emocional a sus integrantes, ya que la mediación es más ágil y menos costosa desde el punto de vista económico y emocional.

Entre las ventajas que ofrece la mediación, consideramos que la democratización de acceso a la justicia es una de ellas. Se logra cuando las familias en procesos de divorcio deciden cuál será la vía para resolver sus diferencias, por un lado, la jurisdiccional, o por el otro la de los Mecanismos Alternativos como la mediación. En la actualidad, la mayoría de las familias mexicanas conocen que para romper con su vínculo matrimonial y resolver sus diferencias deben acudir ante un juez extraño, quien resuelve su divorcio basándose exclusivamente en la litis y no en las necesidades, emociones y principios de los integrantes de la familia.

Muchos autores plantean las ventajas que tiene la mediación familiar para resolver diferencias en la familia nuclear o extensa, por lo que sus planteamientos nos alientan para continuar con esta

---

<sup>6</sup> Prawda, Ana. **Mediación escolar sin mediadores**. 2ª ed. Argentina, Bonum, 2008. (pp. 25).

propuesta, como menciona Gorjón y Steele: “Debemos entender la mediación familiar en forma amplia, esto es, no limitada al concepto familia nuclear, sino desde el punto de vista más amplio del derecho familiar. En este último sentido, la mediación involucra a todos los miembros de una familia para resolver conflictos que van más allá del divorcio”<sup>7</sup>

Esta herramienta de la Mediación Familiar, ciertamente, aún no cuenta, con tradición en los ordenamientos contemporáneos, pero la efectividad de la misma, ya ha sido contrastada de modo suficiente en muchos países, revelándose como un instrumento eficaz de solución de las discordias entre esposos o parejas, y a la vez, como un dispositivo idóneo para soluciones apropiadas a la problemática familiar, en el ámbito particular de las relaciones paterno-materno-filiales, que surge con motivo de esos conflictos familiares.

Comparto con muchos estudiosos de los Mecanismos Alternativos que los elementos esenciales de la mediación podrían ser: la participación voluntaria de las partes, igualdad o paridad de poder entre las partes, neutralidad del mediador y confidencialidad. Para algunos expertos, la voluntariedad como principio básico se refiere a que las partes sean las que decidan participar en el mecanismo sin que puedan ser obligados bajo ningún contexto, sin embargo, el propósito es propiciar que las partes involucradas en el divorcio o separación intenten resolver sus diferencias pasando por la mediación como requisito previo al inicio de un procedimiento jurisdiccional. Lo que se intenta es que conozcan otra vía para resolver su conflicto y no la obligación de someterlo propiamente

---

7 Gorjón Gómez, Francisco; Stelle Garza José. Métodos alternativos de solución de conflictos, segunda edición México, ed. Oxford 2012. (pp 42)

para que ahí se dirima, por lo que se dejarían a salvo sus derechos para continuar en el procedimiento ante los tribunales.

Lo expresado anteriormente se valida con la experiencia de Estados Unidos, países de Europa, y América Latina, pues en ellos la mediación es utilizada antes de ir a un juicio con la finalidad de tomar acuerdos que beneficien fundamentalmente a los menores de edad en temas como la convivencia y los alimentos, en los cuales la mayoría de los padres se conflictúan al momento de separarse para formar otras familias. Si bien el Estado debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, consideramos que la responsabilidad de las decisiones en las que ellos se vean involucrados recae en los propios progenitores como un tema ético-jurídico, partiendo desde la visión de que quien debe y está obligado a proteger a sus descendientes, son los propios ascendientes.<sup>8</sup>

Valores como la igualdad y la democracia hacen de la mediación un mecanismo que construye a favor de los ciudadanos una forma de garantizar sus derechos humanos, pues se pretende que decidan de manera voluntaria cuál es la vía que desean optar, la ya conocida por todos, la jurisdiccional o la vía pacífica de la mediación.

Lo anterior se fortalece con la Tesis Aislada número III.2o.C.6 K, emitida por los Tribunales Colegiados de Circuito del rubro “ACCESO A LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, COMO DERECHO HUMANO. GOZA DE LA MISMA DIGNIDAD QUE EL ACCESO A LA JURISDICCIÓN DEL ESTADO.” pues entre otras cosas, establece que el cuarto párrafo del artículo 17 Constitucional

---

<sup>8</sup> Camara Vallejos, Adda L, Mediación familiar una vía pacífica, segunda edición 2015, ed. CEPESA. México. pág. 62

además de garantizar a los ciudadanos el acceso a los tribunales para gozar de justicia pronta y expedita, los dota del derecho humano, de la posibilidad de resolver sus conflictos mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias, siempre y cuando estén previstos por la ley. Esta Tesis hace énfasis en que son las partes las dueñas de su propio problema y, por tanto, ellas son quienes deben decidir la forma de resolverlo, por lo que pueden optar por un catálogo amplio de posibilidades; y que, de acuerdo con la exposición de motivos de la reforma del 18 de junio del 2008, al artículo 17 Constitucional, dispone que los mecanismos alternativos de solución de controversias permitirán cambiar al paradigma de la justicia restaurativa.<sup>9</sup>

### **3. ABORDAJE DE CONFLICTOS FAMILIARES**

La mayoría de las relaciones humanas encuentra diversas maneras de comunicación, por lo tanto, los conflictos se pueden gestar por una comunicación no efectiva, ¿será entonces necesario aprender cómo comunicar nuestras necesidades e intereses y emociones para resolver los conflictos? Esto casi siempre dependerá de lo aprendido en nuestras diferentes culturas pues estas estarán impactadas por las creencias, valores, percepciones, posiciones y necesidades que ponen de manifiesto nuestra verdadera naturaleza humana.

La dinámica social ha generado en mayor medida la desintegración familiar. La irresponsabilidad en el ejercicio de la paternidad y el incremento en el índice de violencia e

---

<sup>9</sup> Registro No. 2004630. Localización: Décima Época. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. XXV, Octubre de 2013, Tomo 3. Página: 1723. Tesis: III.2o.C.6 K. Tesis Aislada. Materia (s): Constitucional. Amparo en revisión 278/2012. Alfonso Ponce Rodríguez y otros. 13 de septiembre de 2012. Unanimidad de votos. Ponente: Gerardo Domínguez. Secretario: Enrique Gómez Mendoza.

inseguridad, colocan a la familia y a los menores de edad en una situación vulnerable. No podemos pasar por alto que en el mundo existe una grave crisis económica y social, por lo que se hace fundamental que la familia y el derecho encuentren vías para beneficiar las necesidades de los integrantes que pasan por dolorosas experiencias al no poder resolver pacíficamente sus diferencias, las conductas que se generan deben minimizarse para que nos permitan salir adelante y remontar los graves problemas que enfrentamos en el mundo y en México. Concientizar a la sociedad sobre la importancia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes difundiendo los principios y normas a través de los medios de comunicación, sería una tarea de todos los gobiernos.

Hoy sigue siendo la familia una institución sólida para desarrollar emocionalmente a todos sus miembros, aun cuando se diga que tenemos varias formas de integrarlas y que ya no cumple su función como lo fue en siglos anteriores, insistimos que sigue vigente con reconocimiento a derechos a nuevas formas de conceptualizar a las familias , como por ejemplo, las uniones del mismo sexo; o aquellas donde solo la mujer es la que aporta económicamente, por no existir un padre que se haga cargo de los hijos de ambos, pero que se sabe que ahí está y fue responsable de la llegada de los hijos de ambos; aquellas familias donde los nuevos esposos llevan hijos de matrimonios anteriores; o donde los abuelos suplen el rol de los progenitores de esos niños, etcétera. Pero todos siguen estando incluidos en el concepto de familia.

Por otra parte, la Suprema Corte Justicia de la Nación Mexicana, se han referido a la familia como el núcleo de personas que como grupo social ha surgido de la naturaleza humana, por ello, ésta se erige como: “la base de la sociedad, al constituir un grupo social primario y fundamental, determinado por vínculos de

parentesco, en cuyo seno nacen, crecen y se educan las nuevas generaciones y la solidaridad suele manifestarse en mayor grado”.<sup>10</sup>

Como podemos apreciar, el conflicto que se genera en las familias posee múltiples factores que nos llevan al deterioro del matrimonio y después al divorcio, de ahí que la Mediación emerge en el ámbito jurídico como una herramienta de pacificación social, imperando, desde luego, el principio de la autonomía de la voluntad, ya que los acuerdos pactados están condicionados a ella, de modo que no vulnere el interés o la seguridad social, empero abriendo un horizonte de posibilidades.

El conflicto es propio de cualquier sistema de interacción. Es indicador de desacuerdo, señal de tensión. Carece de sentido plantear si la sociedad actual es más o menos conflictiva que antes –como han intentado algunos para justificar estos métodos alternativos-, pues no se trata de un problema cuantitativo, sino en todo caso, de la calidad o complejidad de los conflictos y la capacidad o posibilidad que tienen los afectados de solucionarlo.<sup>11</sup>

Debemos tener presentes los profesionales del derecho, los juzgadores y todos los operadores del sistema familiar, así como la sociedad en su conjunto que no todos los conflictos deberían llegar a judicializarse en virtud que son diferencias que se generan probablemente por una falta de comunicación entre los actores pero que con voluntad al dialogo de manera cooperativa se pueden obtener resultados más rápidos y saludables para todas las partes y así fortalecer las relaciones familiares.

Para la mediación en el divorcio, la comunicación, como ya hemos señalado, es la piedra angular del tema de los conflictos

---

<sup>10</sup> Registro No. 240282. Localización: Séptima Época. Instancia: Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Fuente: Semanario Judicial de la Federación V. 181-186 Cuarta Parte, Página: 173. Tesis Aislada. Materia (s): Civil. Amparo directo 986/82. Ramiro Cisneros Cruz, 5 de abril de 1984. Cinco votos. Ponente: Ernesto Díaz Infante. Secretario: Gilberto Pérez Herrera.

<sup>11</sup> Camara Vallejos, Adda L., Mediación familiar una vía pacífica, segunda edición 2015, ed. CEPSA. México, pag.59.

familiares, pues así lo deja claro John M. Haynes cuando habla de las ventajas de la mediación: “La mediación beneficia tanto al cliente como a la sociedad en su conjunto. Permite que se obtengan acuerdos que faciliten las relaciones futuras de los miembros de una familia. Ayuda y preserva las relaciones de los hijos con sus padres y les permite a estos organizar su vida futura. En estos sentidos la mediación es una profesión valiosa.”<sup>12</sup>

La familia debe proporcionar seguridad y estabilidad a sus integrantes, y es considerada la unidad socializadora del ser humano, por lo tanto, los conflictos que en ella se producen pueden encontrar en la mediación familiar ventajas en la satisfacción de sus intereses y necesidades.

Para Jorge Pesqueira, las diferencias que pueden darse en las relaciones se pueden superar por medio de negociar y mediar asociativamente, pues esto necesariamente produce cambios de actitud ante los conflictos logrando coexistir en la diversidad y a pesar de nuestras diferencias”<sup>13</sup>

El investigador más reconocido en América Latina Remo F. Entelman nos lleva de la mano para explicarnos porqué la importancia del análisis del conflicto y aborda el conflicto en lo general, trata lo que es esencial, porque el objeto de sus descripciones es el género conflicto, para dicho teórico, la ciencia jurídica hoy se ve fortalecida por otras ciencias como la Sociología, la Antropología, la Psicología y muy recientemente por la Teoría del Conflicto, sobre ella menciona que: “He destacado ya la perplejidad que puede generar reconocer que el universo de los conflictos no se agota en el espacio que ocupan los conflictos

---

<sup>12</sup> Haynes, John M. **Fundamentos de la Mediación Familiar: Manual Práctico para Mediadores.** (Trad. Bustelo, Daniel J y Sánchez, Ana María). España, Gaia, “Colección Kaleido / Scopio”, 2012. (p258).

<sup>13</sup> Pesqueira Leal, Jorge; Ortiz Aub, Amalia. **Mediación Asociativa y Cambio Social El arte de lo posible.** 2ª ed. México, Ojinga Comunicación, 2010. (pp. 402).

jurídicos. Pero no es menos sorprendente la afirmación de que el sistema jurídico es un método violento y no pacífico de resolución de controversias. Violento porque recurre al uso o a la amenaza de la fuerza”.<sup>14</sup>

A lo largo de la vida experimentamos cambios en nuestra persona, bienes, y circunstancias, la socialización la vamos introduciendo en nuestra comunicación por ensayo y error; por lo tanto, hay momentos apacibles y momentos de conflicto, que muchos aprovechamos para crecimiento personal, concluyendo así, que el conflicto es una oportunidad para crecer y no detenernos en él.

A menudo podemos encontrar personas discutiendo acaloradamente un hecho problemático que aparentemente para los demás es de fácil solución, pues cada una de ellas cree que la razón está de su lado y que la otra persona tiene un comportamiento conflictivo, por lo que Sastre y Moreno afirman en su obra que: “Las actitudes que tomamos frente a los conflictos, son un reflejo de nuestras creencias, valores y expectativas. Son el resultado de procesos mentales en los que la razón y la emoción están estrechamente vinculadas y, aunque a simple vista pueden parecer sencillos, son extremadamente complejos.”<sup>15</sup>

Silvia Sallard en su obra, nos permite reflexionar sobre la importancia que tienen en el conflicto, y las creencias, pues considera que aprendemos que toda realidad es interpretada y todo conocimiento es siempre una interpretación que la mente puede realizar en cierto tiempo, por lo que coincide con Miguel Martínez quien expone: “las creencias influyen en la percepción

---

<sup>14</sup> Entelman, Remo F. **Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma**. Barcelona, Gedisa, 2002. (p. 60).

<sup>15</sup> Sastre Vilarrasa, Genoveva; Moreno Marimon, Montserrat. **Resolución de conflictos y aprendizaje emocional: una perspectiva de género**. Barcelona, Gedisa, 2002. (pp. 201).

porque tendemos a ver lo que estamos acostumbrados a ver, o lo que nos han sugerido que veremos.”<sup>16</sup>

Comparto que el abordaje del conflicto deba ser con enfoque sistémico, pues cada vez que surjan enfrentamientos en hogares y escuelas, así como en la comunidad, la mediación puede facilitar el diálogo y ayudar a los mediados para la posibilidad de adquirir habilidades necesarias para resolver por sí mismos las diferencias.

Por tanto, se debe visualizar a la familia como un sistema flexible, con capacidad de transformación y crecimiento, inmerso en un ciclo que va generando cambios, y que, al encontrarse en conflicto, los miembros de ese sistema tendrán la oportunidad de realizar ese crecimiento personal y de grupo, pues, se reitera, la familia es un sistema.

A lo largo de mi vida profesional como mediadora me ha tocado estudiar de cerca este comportamiento humano dentro del conflicto familiar, pero siempre se termina por reconocer que la mejor solución al conflicto de una familia muchas veces no termina con una sentencia, sino apenas inicia con las consecuencias que genera la imposición de un resultado en los que ellos no participaron de manera directa. Hoy como juzgadora<sup>17</sup> me enfrento ante tantas resoluciones que dividen a la familia, pues en el litigio uno gana y otro pierde, y los hijos casi siempre pierden en esta batalla jurídica, ya que en la mayoría de los casos los utilizan para el logro de sus propósitos y en aras de defenderlos terminan por acabar con su estabilidad emocional y sano desarrollo, son muy pocos los que se salvan de esta situación.

---

<sup>16</sup> Sallard López, Silvia. **Mediación, Supervisión y Contención: Una Visión Tridimensional**. México, Universidad de Sonora: Instituto de Mediación de México, 2009. (pp. 34).

<sup>17</sup> Magistrada de la sala Colegiada Civil y Familiar del Tribunal Superior de Justicia del estado de Yucatán desde 2007.

En un divorcio o separación siempre se piensa, en primer término, en los derechos individuales, y se pierde de vista el bien común de la familia. En relación a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, aparece el “derecho a informarse y a expresarse”, derecho que únicamente se hace valer si los adultos de la familia pueden comunicarse entre sí, acordar, colaborar y ejercer así, sanamente la autoridad.

Desde mi experiencia como profesional de la mediación puedo compartir los resultados del proyecto de mediación Comunitaria de la organización sin fines de lucro que dirijo llamado Centro de Mediación Familiar A.C<sup>18</sup>, donde infinidad de casos se resuelven con la mediación extrajudicial, en virtud de que las personas de manera voluntaria acuden para que los ayudemos a resolver sus conflictos de intereses en temas de pensión para sus descendientes o para las personas misma, así como manejar resistencias para evitar la comunicación con el padre o madre no custodio, sin la necesidad de acudir a los tribunales. Las ventajas que plantea esta intervención de los mediadores privados se pueden resumir en las siguientes aportaciones.

Las partes en el libre ejercicio de su voluntad acuden a plantear sus diferencias y depende de ellas si deciden formalizar el acuerdo que ponga fin a su conflicto.

El protagonismo de las partes hace que asuman la responsabilidad de los acuerdos para cumplirlos y además de tener un gran ingrediente de flexibilidad para que se puedan modificar durante el proceso las veces que ellos lo decidan.

Otra ventaja es que hay un importante ahorro en el tiempo que se destina al proceso pues es ágil y puede realizarse en horas

---

<sup>18</sup> Presidenta del Centro de Mediación Familiar. A.C; fundado en 2004 en Yucatán.

o días para lograr el acuerdo. Esto sin lugar a dudas disminuye el estrés.

Lo más importante es que permite el cambio de mentalidad, pues durante el proceso se aplican diversas técnicas que fortalecen la toma de decisiones durante el dialogo.

Promueve la cultura de la paz y la democratización de la justicia, logrando además que las personas decidan como desean alcanzarla: a través de la Mediación o con el acceso a la tutela judicial ante los tribunales. Pues les queda claro que uno no invalida al otro, sino que lo complementa.

En este servicio gratuito que venimos brindando desde el 2013, en la comunidad de Chablekal municipio de Mérida, el gran porcentaje esta encausado a resolver el derecho a los alimentos y la custodia de los hijos , la relación con este binomio se ve afectado por las emociones pues en la mayoría de los casos los padres utilizan como moneda de cambio a los hijos, en el sentido que a falta de cumplimiento de la pensión no se permite ver a los hijos, logrando así la pretensión de solicitar el cambio de custodia para así obtener posibles venganzas respecto al otro progenitor, por una parte para no pasar pensión y por otro lado por no permitir la convivencia con el progenitor no custodio, lo que detona el interés de alguna de las partes de pelear la guarda y custodia de los hijos o hijas.

No podemos perder de vista en la intervención del conflicto que la familia está conformada por subsistemas, que es la comunicación de dos o más individuos con relaciones específicas que interactúan de manera funcional entre sí y con otros subsistemas dentro de la familia, por lo que el mediador debe trabajar identificando el subsistema conyugal, parental y fraterno para lograr el abordaje correcto de donde se interviene el conflicto y conocer sus elementos , así como el modelo a aplicar

en dicha mediación Familiar, en esta ocasión no me detendré a explicar la diversidad de modelos que son susceptibles de aplicar en los conflictos familiares .

Por lo tanto, al tener presente lo que acontece con las familias en procesos de divorcio o separación nos permite plantear que el objetivo principal es la necesidad de la Mediación Familiar como una posibilidad de saber ¿qué es? y ¿qué ventajas brinda la mediación en el divorcio o separación? Es lo que tratamos de hacer en las personas que llegan pidiendo ayuda para obtener una pensión o la guarda y custodia de sus descendientes, pues a partir de la sesión de información arriban a la posibilidad de decidir de manera voluntaria como enfrentar el conflicto que nos vienen a plantear; por lo tanto decidir cuándo se tiene la suficiente información es hacerlo con responsabilidad y democráticamente, siendo además un derecho que la propia Constitución establece como derecho a la información, por lo que si tenemos poco acceso a la información por el momento, es porque falta difundir la reforma constitucional que da la posibilidad de aplicar los medios alternos y hacer más efectivo este derecho, para que finalmente se pueda optar por la Mediación Familiar como Mecanismo de Solución de Conflictos , o por lo ya conocido, como es el procedimiento adversarial, el ciudadano tiene derecho a decidir por la opción que mejor se adapte a sus necesidades y la que mayor ventaja le brinde a su familia.

#### **4. ANÁLISIS DE CASO**

A continuación, me permito compartir un abordaje del conflicto en una familia usuaria del Centro de mediación Familiar en la comisaría de Chablekal Mérida:

**Entrevista inicial:** La señora Silvia acude a solicitar una sesión de información sobre mediación familiar, en la entrevista plantea que acude a nosotros pues lleva meses que no obtiene la pensión del padre de su hija Lupita e hijo Juan de 11 y 7 años respectivamente , ella nos narra que el señor Luis tenía un año que se fue a trabajar a otro municipio y que los dejó a su suerte y que al principio venía 3 veces a la semana pues no está lejos el lugar donde va, pero que con el tiempo dejó de frecuentar a sus hijos causando un dolor a los pequeños este abandono, ellos fincaron una casa en un pedazo de terreno que la mamá de Luis les cedió pero solo de palabra como sucede casi siempre por costumbre en la comunidad donde viven. También se queja que la suegra desea ver a sus nietos pues vive en la casa de a lado a unos tres metros de distancia, pero que ella le enoja que su suegra tome partido por su hijo Luis y lo encubra con la otra mujer que ya tiene, por eso no permite que vayan con la abuela, ella expresa que no quiere darle el divorcio a Luis para que no se case con su amante, pues ellos están sufriendo ese abandono. Silvia se dedicó a la crianza de sus hijos Lupita y Juan, nunca trabajó fuera del hogar y manifiesta que debe tener pensión para ella y sus dos hijos, quedarse con la custodia y el domicilio conyugal que la suegra les dio para vivir, Pero no quiere el divorcio.

**Entrevista complementaria:** Luis aceptó la invitación para venir a platicar del asunto planteado por Silvia, se le brindó la información necesaria acerca de la mediación y sus ventajas y decidió quedarse en la mediación expresando que para ya definitivamente terminar con su problema con Silvia. Acto seguido pasamos a la entrevista complementaria con Luis narrando lo siguiente: que se había casado con Silvia muy enamorado pero que desde el principio su conducta de celos fue contaminando su relación, ella no lo dejaba salir a jugar béisbol si ella no lo acompañaba todas las noches y cuando él le decía que tenía que cuidar a sus hijos para que se duerman temprano

ella iniciaba la pelea por sus celos, lo que fue cansando a Luis esa conducta reiterada, tenía que salir para ir a trabajar temprano y mal vestido para que según ella ninguna mujer lo mire a ver, Luis dice que en el trabajo conoció a otra mujer que lo trata bien y lo atiende y decidió quedarse más tiempo en donde trabaja y venir 3 veces a la semana a su pueblo a visitar a sus hijos y a su mamá pues dependen económicamente de él, pero que al principio cuando él llegaba a su domicilio Silvia le buscaba pleito con los mismo y se tenía que ir a dormir a casa de su mamá hasta que decidió no volver a su casa y los días que viene para ver a sus hijos ella le exige dinero para que los deje salir con él o ir a convivir con él a casa de la abuela, Luis le daba a Silvia a la semana 1000 mil pesos, pero ella le exige más pues dice que para que no lo gaste con su amante. Luis acepta que ya no la quiere pero desea seguir visitando a sus hijos, pero si ella sigue exigiendo más dinero para vengarse de él, entonces quiere llevarse a sus dos hijos a vivir en casa de su mamá que es a lado y no darle dinero a Silvia sino a su mamá para que los atienda mejor y evitar los pleitos.

Estrategia: Para la preparación de la sesión conjunta los mediadores plantean primero explorar el subsistema conyugal en virtud que cada uno de los mediados presenta intereses y posiciones contrapuestos por una parte Silvia tiene necesidad de ser reconocida como esposa pues siente que está perdiendo a su marido, lo que la lleva a ubicarse en posición de querer todo para vengarse sin ceder nada. Luis tiene más claro que en este momento no quiere estar con Silvia por su conducta celosa pero nunca hablo del divorcio solo dejo la posibilidad del rompimiento y su interés de conservar a sus hijos sin caer en los chantajes de Silvia.

**En la primera sesión conjunta** se aclararían estas diferencias de intereses y después se continuaría con los acuerdos sobre este conflicto conyugal que está afectando

*al subsistema paterno, materno- filial. El propósito es lograr que ellos avancen con acuerdos parciales y seguir trabajando el siguiente subsistema. la pregunta sería si Divorcio o solo separación? ¿cómo se encuentran para tomar esta decisión? ¿explorar y validar si cumplen con el rol de pareja?, si existe la posibilidad de escucharse frente a frente y encontrar salidas diferentes, ¿cómo continuar en la relación?*

Resultados de la primera sesión conjunta: *Silvia tuvo la oportunidad de ser escuchada en su necesidad y manifestar todo el dolor que le ocasiona esta partida de Luis, por su lado Luis reconoció que se debió de platicar muchas cosas que se fueron postergando y que deterioro la relación de pareja. Ambos decidieron que solo por el momento acordarían la separación no el divorcio, pues Silvia no se encuentra en posibilidad de tomar otra decisión, Luis apoyo esta propuesta pues quiere lo mejor para los dos y no quiere por ahora presionar a Silvia con el divorcio.*

*Estrategia: revisar sus habilidades parentales y el reconocimiento de ambos en su rol de padre y madre,*

**En la segunda sesión conjunta** *exploramos que desean para sus hijos en relación a la custodia y los alimentos ,pero detectamos el rechazo de los hijos respecto a su padre por posibles mal entendidos por conflicto de lealtades en relación a la madre, es decir estar del lado de ella como víctima del padre, por lo que se tomó la decisión con Silvia y Luis de incluir una sesión más para los hijos y explorar como se sienten con el tema de la separación de los padres y explorar los resultados de la convivencia con el progenitor no custodio, pues Luis reconoció que sus hijos deberían continuar con la madre y Silvia acepto seguir recibiendo mil pesos a la semana .*

Estrategia: *saber cómo se encuentran los hijos respecto a la información con que hasta ese momento saben, identificar*

la posibilidad de conflicto de lealtades en relación a sus progenitores, saber sus necesidades individuales, que desean hacia el futuro.

**Tercera sesión de inclusión** de Lupita y Juan .primero se entrevistó a Lupita , ella refiere que por el momento la separación es una decisión de sus padres pero ella lo presentía pues su papa había cambiado con ellos, refiriéndose a ella y a Juan no relaciono en este punto a su mama, dejando claro que se sentía rencor hacia su padre y que el debería convencerla y buscar más a Lupita pero que no quería salir con Juan y su papa por el momento pues desea tiempo, lo que no fue un no definitivo, solo pidió que su padre le pagara sus clases particulares de inglés pues necesitaba pasar esa materia en la que estaba reprobada, también solicito dinero para sus salidas con sus amigas por la cantidad de 300 pesos que siempre los domingos le daba Luis, pero sin que ella tenga necesidad de recordarle el pago .Lupita dijo que tenía más de 6 meses de no convivir con su papa.

Juan en su entrevista se portó un poco retraído al principio pues desea que sus papas no se divorcien, porque quiere que Luis regrese a casa y todo vuelva a ser como antes que se fuera, se exploró que le gustaría hacer con su papa los fines de semana y que actividades quería compartir con él , pidió ir a los partidos de béisbol con su padre pues los domingos siempre lo llevaba a la liga a jugar, que quería ir al cine y a pasear aunque su hermana no quiera ir pues Lupita no quiere ver a su papa por que los abandono. Que le gusta vivir con su mama y la escuela donde estudia, que le gustaría que sus papas no peleen más.

Al termino de las entrevistas con Lupita y Juan validamos el subsistema fraternal para ratificar como tomarían los acuerdos individuales de ambos con su padres, ahí Lupita escucho a Juan y Juan a Lupita no existiendo conflicto entre ellos y si aceptación por sus propuestas individuales.

*Antes de concluir se les pregunto a Lupita y Juan si querían tener una reunión con su papa Luis y su Mama Silvia para que escucharan que necesidades tienen como hijos y si además ellos querían escuchar los acuerdos a los que llegaron sus padres. el primero en decir que si fue Juan y Lupita acepto finalmente, pero dijo que no quería que su papa la abrase y que solo quiere que le pida perdón por haberse ido de la casa y olvidarse de ella.*

*Estrategia poder identificar los posibles acuerdos de los hijos con sus progenitores en dialogo pacífico y respetuoso, y saber si los padres están listos para informar a sus hijos de los acuerdos asumidos respecto a su separación por el momento y más adelante el divorcio y los compromisos del padre y la madre en relación a su crianza.*

**Cuarta sesión conjunta** de Luis y Silvia con sus hijos Lupita y Juan. Los padres llegaron muy nerviosos pues desconocían lo que sus hijos dirían respecto a sus necesidades el primero en hablar fue Juan que manifestó su alegría de verlos juntos sin pelear, que llegaran juntos y estén tranquilos y su mama que no esté llorando. Juan expuso sus necesidades respecto a lo platicado en su entrevista y siempre se sentó cerca a su padre, su mama se percibió amable y satisfecha con lo que Luis y Juan acordaron hacer de ahora en adelante y que ella estaba de acuerdo con lo acordado y que cumplirían en todos los términos.

*En la intervención de Lupita se vio nervioso a Luis pues se percibía el enojo de su hija, que no le miraba a la cara al hablar y además se acercó más a su madre, pero flujo el dialogo con su padre y pudo exponer sus necesidades platicadas en su entrevista. Pidiendo tiempo para decidir si quería salir con su papa junto con Juan o que solo saliera con ella con su papa otro día de la semana, que podría ir por ella a clase de inglés , Luis reconoció que no estuvo bien lo que paso de irse*

*sin decir nada y que si parecía que los abandono no fue así pues siempre desea verlos y que los quiere mucho y al brotar de sus ojos lagrimas se levantó Juan y lo abrazó pero Luis fue a abrazar a Lupita y ella se dejó caer en el abrazo , fue un silencio que se quedó grabado en las vidas de la familia como prueba de perdón de los hijos hacia el padre. Silvia manifestó están satisfecha con los acuerdos expuestos por sus hijos y que se comprometía a cumplirlos. Finalmente, Silvia platicó a sus hijos que ellos únicamente se separarían por el momento y que su papa pagaría la pensión como siempre cada semana y que los dos vivirían con ella en la misma casa donde nacieron, Luis ratificó lo dicho por Silvia y su compromiso personal con Lupita y Juan, se comprometió a llamarles dos o tres veces por semana, pero les pidió que ellos también si necesitan algo le llamen pues los quiero mucho.*

Estrategia: *firma de acuerdos y restablecimiento y posicionamiento de sus nuevos roles parentales, posible perdón*

**Quinta sesión conjunta.** *asistieron Luis y Silvia firmaron lo acordado en las diversas sesiones y nos platicaron que esa semana sus hijos se apreciaron más tranquilos y aceptaron la decisión de los padres y los resultados de la sesión donde Lupita y Juan participaron fue muy importante para sus hijos pues transformaron sus vidas ya que se notan felices. Silvia agradeció a Juan que le diera el tiempo necesario para procesar el divorcio más adelante. Juan por su parte se comprometió a estar más pendiente de sus hijos y pidió disculpas por la forma en que manejo su enojo lo que lo llevo a irse de su casa sin platicarlo con sus hijos y con Silvia.*

**Supervisión y seguimiento del caso:** *se efectuó a los 6 meses y las relaciones materna y paterno filial se estaban cumpliendo según lo acordado, ya Lupita tenía mayor acercamiento con el padre, Juan se encontraba muy bien en su desarrollo y ambos visitan a su abuela paterna.*

## 5. RECOMENDACIONES

Identificar cuando es susceptible la intervención de los conflictos familiares, para no poner en riesgo a la familia.

Conforme se vayan desarrollando las entrevistas establecer estrategias antes y después de cada sesión para apuntar las que funcionan y no repetir las que no fueron *útiles*. La retroalimentación es algo importante en el ejercicio de la profesión del mediador. Pues cada familia requiere un tratamiento especial es decir un traje a la medida.

Para buscar el equilibrio entre los mediadores designar un hombre y una mujer en la intervención y de ser posible que uno no sea abogado. para apoyar la Perspectiva de género e interdisciplina.

Designar al mediador y co-mediador antes de la sesión, así como ponerse de acuerdo con la estrategia a seguir.

Identificar si se cumplen las condiciones para incluir a los hijos en la mediación previa autorización de los padres, no hacerlo si no son expertos en manejo de niños, niñas y adolescentes, pues la responsabilidad de la intervención y las complicaciones son altas. No olvidar que son vidas en desarrollo y los daños son irreversibles. Deben ser especialista en intervención de menores de edad.

Hay que destinar tiempo para dar seguimiento al acuerdo de las partes, más si hubo menores en la mediación pues tal vez necesiten apoyo para seguir construyendo sus nuevos roles parentales.

La satisfacción que nos llevamos de este caso fue la sonrisa de Juan al abrazar a su padre y los avances en la relación entre Luis y Lupita, Silvia es hoy en día una promotora en la comunidad de la mediación y por ella hasta hoy nos siguen llegando muchos casos donde se nos brinda la oportunidad de apoyar a más familias que necesiten este mecanismo.

Podemos asumir que la mediación es un gran aporte para la comunidad, ya sea para los mediadores privados en donde estos mecanismos pueden ser tomados como un área de oportunidad profesional y de crecimiento, no solamente para los abogados, lo cuales pueden continuar asesorando a sus clientes para que opten por la mediación privada, si no que para cualquier otro profesional que se capacite en esta área científica, y por esta vía poder cobrar sus honorarios más rápido y con menor desgaste profesional y personal, enlazado a esto, los litigantes pueden destinar más de su tiempo para atender los casos que por decisión de las partes y debido a su complejidad es necesario que lleguen a los juzgados, muchos asuntos no tendrían que llegar a esto por ser conflictos que se generan por falta de comunicación entre las partes.

Como hemos dejado en evidencia con el caso planteado en líneas anteriores, al tener presente lo que acontece con las familias en procesos de ruptura, al no comunicarse adecuadamente se escala el conflicto, poniendo en riesgo la guarda y custodia de los hijos y el derecho a los alimentos, ahí es donde surge la necesidad de fomentar la construcción de políticas públicas como lo es la mediación familiar, todo con el objetivo principal de implementar e institucionalizarla de forma obligatoria en procesos de divorcio o separación como Mecanismo de Solución de Conflictos en el Estado de Yucatán<sup>19</sup>. Cabe mencionar que, en México en la actualidad, el Congreso de la Unión tiene varios proyectos de leyes generales con la intención de incorporar los mecanismos alternativos de solución de conflictos con mayor alcance para los ciudadanos que lo necesiten. Desde la Federación Nacional De Colegios De Mediadores A.C., confiamos que en el 2021 finalmente

---

<sup>19</sup> Camara Vallejos, Adda L, Mediación familiar una vía pacífica, segunda edición 2015, ed. CEPESA. México. pág. 62 Libro Adda pág. 58

esos esfuerzos que venimos realizando se vean reflejados en el producto final que sea aprobado por los representantes del pueblo que conforman dicho poder, los resultados están por juzgarse en breve.

Todo lo anterior concerniente a las y los ciudadanos, las partes mediadas, a las y los mediadores y profesionales, debe ser privilegiado en este enfoque de cultura de la paz, sin embargo nuestro planteamiento debe analizar cómo se beneficia el estado y la sociedad en su conjunto, por lo que para el estado y el sistema de justicia la mediación representa mayores ventajas para la despresurización de los tribunales, contribuye para que un alto porcentaje de dichos acuerdos se cumplan por asumir como propios y siendo responsabilidad de cada una de las personas involucradas en este procedimiento, todo esto permite que disminuya la conflictividad en la sociedad y se promueva la cultura de la paz.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Cámara Vallejos, Adda. L.. *Mediación Familiar. Una vía pacífica*. segunda edición 2015 ed: Cepsa, México .

Entelman, Remo F. *Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma*. Barcelona, Gedisa, 2002.

Gorjón Gómez, F. J., y Steele Garza J. G. *Métodos alternativos de solución de conflictos*. 2ª ed. México, Oxford 2012.

Gorvein, Nilda S. *Divorcio y Mediación Construyendo Nuevos Modelos de Intervención en Mediación Familiar*. 3ª ed. México, Amprodey-Maldonado Editores, 1995/1999.

Gorvein, Nilda S. *Divorcio y Mediación: Construyendo nuevos modelos de intervención en mediación familiar*. 2ª ed. Argentina, Marcos Lerner Editora Córdoba, 1996.

Gorvein, Nilda S. Hijos del Divorcio: Cuando los Incumplimientos Generan Maltrato. Argentina, Marcos Lerner Editora Córdoba, 1996.

Gorvein, Nilda Susana. Un buen divorcio es posible: Un abordaje interdisciplinar de la familia que se divorcia. Argentina, Lerner, 2010

Haynes, John M. Fundamentos de la Mediación Familiar: Manual Práctico para Mediadores. (Trad. Bustelo, Daniel J y Sánchez, Ana María). España, Gaia, “Colección Kaleido / Scopio”, 2012.

Pesqueira Leal, Jorge y Ortiz Aub, Amalia. Mediación Asociativa y Cambio Social El arte de lo posible. 2ª ed. México, Ojinga Comunicación, 2010.

Prawda, Ana. Mediación escolar sin mediadores. 2ª ed. Argentina, Bonum, 2008.

Sallard López, Silvia. Mediación, Supervisión y Contención: Una Visión Tridimensional. México, Universidad de Sonora: Instituto de Mediación de México, 2009.

Sastre Vilarrasa, Genoveva y Moreno Marimon, Montserrat. Resolución de conflictos y aprendizaje emocional: Una perspectiva de género. Barcelona, Gedisa, 2002.

# La Mediación Educativa Frente A La Resiliencia Escolar

---

*Enrique Pérez Rico<sup>1</sup>*

**SUMARIO:** Introducción, 1.- agresión, 2.- violencia, 3.- Acoso escolar, 4.- Resiliencia escolar, 5.- mediación educativa, 6.- Conclusión, 7.- Fuentes de información

**RESUMEN:** En el presente artículo se atendieron diversas circunstancias que contempla la mediación educativa frente a la resiliencia, para efectos de atender la resiliencia en las escuelas se consideraron primeramente las causas o acciones que provocan un estado emocional que conduce a la bajo estima, a la depresión y la ansiedad en los integrantes de la comunidad escolar, por lo tanto, se hace alusión a la agresión, la violencia y el acoso, dentro del contexto educativo.

**Palabras clave:** agresión, violencia, acoso, mediación, resiliencia

**ABSTRACT:** In this article, various circumstances contemplated by educational mediation in the face of resilience were addressed. In order to address resilience in schools, the causes or actions that provoke an emotional state that lead to low esteem, low self-esteem, were first considered. depression and anxiety in members of the school community, therefore, allusion is made to aggression, violence and harassment, within the educational context.

**Keywords:** aggression, violence, harassment, mediation, resilience

---

<sup>1</sup> Ingeniero arquitecto y Licenciado en Derecho, Presidente del Instituto Superior de Mediadores y Conciliadores A.C., Maestro en Mediación y Negociación, Mediador Certificado por el Instituto de Justicia Alternativa del estado de Jalisco, Ciber Mediador certificado por E-Mediador, avalado por el Ministerio de Justicia de España, Certificación Federal en Intervención para la solución de conflictos, Docente en la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Baja California



## **I. INTRODUCCIÓN**

El binomio conformado por el ser humano y el conflicto, es una realidad que se palpa en diversos ámbitos de nuestra vida, donde quiera que exista el ser humano existirá el conflicto, con el nace, con su actitud o posición se puede reproducir, escalar, mantenerse latente y en el mejor de los casos aminorar y transformarse, por lo que se asienta que con la buena voluntad de las partes inmersas en el contratiempo se puede aspirar a la gestión de una solución.

La mediación educativa, es un proceso mediante el cual se pretende sensibilizar a todos los integrantes de una comunidad escolar, mientras que la mediación escolar es el propio proceso de mediación que se da entre integrantes de la comunidad en comento para que en conjunto co-construyan una solución justa y equilibrada a sus intereses, sin desatender las sesiones restaurativas y a la diversidad de círculos reflexivos que de gran apoyo son para la resiliencia de las personas.

El autor, a través de seis apartados, observas temas inherentes a la mediación educativa, en el apartado 1 se puntualiza el concepto de agresión escolar, en la cual pudiese estar implícita la violencia, en la violencia no siempre está implícita la agresión, por lo que en el apartado 2 se aborda la violencia y sus diversificaciones en cuanto a sus motivos, acción que en la mayoría de los casos trascienden en la dignidad y autoestima de las personas, provocando traumas y/o complejos en la personalidad de los afectados, que si no

son atendidos debidamente, su recuperación e integración a la comunidad les resulta difícil.

En el apartado 3 se comenta lo relativo al acoso escolar, situación distinta a las anteriores y que en la actualidad se genera con facilidad entre la comunidad escolar, al igual que en la agresión, en el acoso también está inmersa la violencia ya sea física o psicológica, teniendo como consecuencia resultados inesperados y nada deseables como lo puede ser en caso extremo el suicidio.

En el apartado 4, se observa a la resiliencia en el ámbito escolar y su conexión con la institución socializadora de la familia, que, sin el apoyo de esta, no sería posible una recuperación de la confianza y de la autoestima de quienes hayan sido afectados por algún evento realizado en su contexto escolar.

El tema referente a la mediación educativa y escolar se atenderá apartado 5; el conflicto en general tiene sus complicaciones por todo lo que genera. Ante el surgimiento de conflictos en la comunidad escolar, que mejor que poner en práctica la sensibilización (mediación educativa) acerca del tema en toda la comunidad escolar y resaltar que una buena comunicación y sobre todo el entendimiento y comprensión de que existen diversas formas de gestionar una posible solución del evento, es dar un paso firme hacia la felicidad, para finalizar, en el apartado 6 se proporciona una conclusión acerca de la mediación educativa frente a la resiliencia escolar.

## **2. AGRESIÓN**

Antes de hablar de mediación educativa y resiliencia, es necesario atender las causas que pudiesen provocar una fractura emocional y psicológica en las personas y específicamente en

el sector educativo, lo que anteriormente parecían “*juegos insignificantes*” como lo son los empujones, manotazos, privación de alimentos, etc. dentro de los planteles educativos y que comúnmente le denominábamos integración, adaptación o socialización de los niños o muchachos, ahora, la tendencia es tomar medidas provisorias ante esos actos con la finalidad de evitar violaciones a los derechos humanos y en lo posible evitar la agresión y/o violencia escolar.

Como referencia al vocablo de agresividad me refiero a lo que el diccionario de la Real Academia Española<sup>2</sup> define, entre otras las siguientes:

*agresivo, va*

Del lat. *aggressus*, part. de *aggrēdi* <agredir>, e -ivo.

*1. adj. Dicho de una persona o de un animal: Que tiende a la violencia.*

*2. adj. Propenso a faltar al respeto, a ofender o a provocar a los demás.*

En la primera definición nos asienta que es una tendencia a la violencia mas no que la sea, la segunda definición nos refiere a lo propenso a ser irrespetuoso o a la provocación, mas no define lo agresivo como acción intencional con el ánimo de dañar.

La agresividad o el término agresivo se pudiesen utilizar o manifestar en varias modalidades como puede ser el vestir algo agresivo (imagen que se proyecta), ser un vendedor agresivo (audaz), enfermedades agresivas (que no ceden fácilmente), etc.

¿La reacción agresiva o conducta violenta, son propias del ser humano o se aprende?

---

<sup>2</sup> <http://dle.rae.es/?id=19Y31Cf>

Desde mi particular apreciación, los seres humanos no nacemos violentos, buenos o malos, solo nacemos con instintos, no obstante, ante este comentario se pudiesen observar algunas excepciones, sin embargo, la naturaleza propia de nuestra especie trae consigo de manera innata el sentido de la supervivencia, por lo que, pudiese comentarse que existe un grado de agresividad en los individuos para lograr ciertos objetivos.

Comenta la Psicóloga Ana María Medina Félix<sup>3</sup>, con quien coincido y hago propias sus palabras, que la “agresividad pudiese ser una reacción de defensa sobre su persona o corresponder al instinto de supervivencia del individuo, o a un acto de conservación y/o defensa de algo que se quiere o es propio, mientras que la violencia es un acto inducido con la intención de dañar ya sea de manera verbal, física o psicológica a otra persona”.

Entonces pues, “la agresión como todo lo que es natural, no es nunca mala en sí misma, las formas de la agresión (...) son expresiones de una incapacidad del individuo para alcanzar los fines de sobrevivencia y felicidad por medios normales” (Cobos p. 81 2004, citado por Castro 2016)<sup>4</sup>

La agresividad la exteriorizamos desde la niñez, no se necesita ver actos agresivos para realizar los propios; como ejemplos vale comentar como es la reacción de los niños cuando sus padres abrazan o consienten a otro niño en frente de ellos, ya sea por celo o por inseguridad, la reacción pudiese manifestarse de distintas formas, como lo es por medio del llanto, gritos, o incluso mediante empujones hacia uno u otro individuo, otra forma de agresividad que realizamos durante nuestro desarrollo y

---

<sup>3</sup> Ana María Medina Félix, Psicóloga, Departamento Psicopedagógico Facultad de Derecho, Plantel Tijuana, Universidad Autónoma de Baja California

<sup>4</sup> Castro, N., & Molinares, I. (2016). Resiliencia y agresividad. *Hexágono Pedagógico*, 7(1), 78-95. [https://doi.org/10.22519/2145888X.854\\_file:///C:/Users/perez/Downloads/854\\_Texto%20del%20art%C3%ADculo-3008-1-10-20170425%20\(2\).pdf](https://doi.org/10.22519/2145888X.854_file:///C:/Users/perez/Downloads/854_Texto%20del%20art%C3%ADculo-3008-1-10-20170425%20(2).pdf)

crecimiento como persona sin que esta sea aprendida, es cuando utilizamos lenguaje con tonalidad intensa como lo son los gritos entre hermanos cuando uno agarra o utiliza una cosa o un artículo del otro, como puede ser un juguete o una prenda de vestir, se recurre a los arrebatos o reclamos, no con la intención de dañar sino de conservar lo propio.

Durante el desarrollo de nuestra vida cotidiana que bajo presión o estrés desarrollamos, somos presa fácil de conducirnos con agresividad, nos comunicamos con vocabulario agresivo (irrespetuoso) cuando nos sentimos acorralados, nos trasladamos de un lugar a otro en nuestro transporte de manera agresiva (nos pasamos altos, semáforos, exceso de velocidad etc.) cuando tenemos emergencias, estos eventos agresivos no fueron aprehendidos, fueron una reacción a un estado de necesidad.

La agresividad es parte innata e inherente al ser humano, esta, se desprende o se exterioriza como una reacción de supervivencia, protección o como respuesta a un acto de violencia, por lo tanto, no se aprende.

En la comunidad escolar esta presente la agresividad, presentándose en distintos eventos, como cuando los alumnos, sin querer herir a nadie, emiten comentarios directos que pudiesen ser lastimosos psicológicamente o, cuando un docente actúa de manera muy estricta en su afán de educar a sus alumnos, quizás sus métodos resulten muy agresivos en cuanto a la carga excesiva de trabajo, también pudiese presentarse cuando los padres de familia emiten reclamos o sugerencias en la educación de sus hijos utilizando un lenguaje no apropiado pero sin intención de dañar a nadie o cuando cierran los planteles con cadenas para evitar el acceso al personal, evento que realizan para obtener el diálogo con autoridades superiores para tratar temas de relevancia para

la comunidad escolar, esta manifestación de agresividad tampoco va con intención de dañar a nadie, otro ejemplo de expresión de agresividad en los planteles educativos se presenta cuando al personal administrativo se le solicita cierta información, este realiza sus actividades propias de su cargo con tal rigidez que resulta no ser expedito en su actuar.

La agresividad de los directivos también queda expuesta en su actuar cuando por motivos de su responsabilidad y sin intención de dañar a persona alguna cree que se cumplirán las metas y objetivos trazados siendo estricto e imponiendo su autoridad sin hacer concesiones de ninguna índole para nadie.

La agresión no es una conducta que se aprenda, es un impulso que, bajo ciertas circunstancias, es incontrolable en virtud de ser una reacción y, aunado a lo anterior, comento que la agresión podría ser un acto de resistencia o respuesta a la violencia.

### 3. VIOLENCIA

Si bien es cierto que existe un sinnúmero de definiciones de violencia, partiremos de lo establecido por la Real Academia Española<sup>5</sup>, que sin definir específicamente la palabra violencia, nos remite al vocablo, violento y, que a la letra dice:

violento, ta Del lat. *violentus*.

1. *adj. Dicho de una persona: Que actúa con ímpetu y fuerza y se deja llevar por la ira*
2. *adj. Propio de la persona violenta.*
3. *adj. Que implica una fuerza e intensidad extraordinarias.*
4. *adj. Que implica el uso de la fuerza, ísica o moral.*

---

<sup>5</sup> <http://dle.rae.es/?id=brjKWH1>, recuperado el 01 de octubre del 2017

Apreciando los significados vertidos, se advierte que las palabras claves de estas definiciones son: persona violenta, actúa, fuerza física o moral, ira.

Por lo tanto, son actos de violencia aquellas acciones que sin ser reiterativas sobre la misma persona realizan indistinta e intencionalmente tanto los niños, las niñas, el docente, el personal administrativo así como el directivo de un plantel escolar, incluso los padres de familia, cuyo propósito es afectar y violentar la esfera jurídica y/o de confort ya sea física o verbalmente de cualquier integrante de la comunidad escolar a la que pertenezcan o con la que tengan contacto.

La violencia obedece a actos o acciones que se presentan de manera espontánea o bien, premeditadas, su efecto no distingue sexo, religión, condición económica, preferencia sexual, cultura, pero estos aspectos pueden ser los detonadores de tal acción, la intensidad de la violencia depende del individuo activo y de la condición física y mental prevaeciente de la víctima.

La organización mundial de la salud<sup>6</sup> (OMS), define la violencia como:

*El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.*

En el mismo orden de ideas

La OMS, divide la violencia en tres categorías generales, según las características de los que cometen el acto de violencia: – la violencia autoinfligida (comportamiento suicida y autolesiones),

---

<sup>6</sup> <https://www.uv.mx/psicologia/files/2014/11/Violencia-y-Salud-Mental-OMS.pdf>, recuperado el 01 de octubre del 2017

– la violencia interpersonal (violencia familiar, que incluye menores, pareja y ancianos; así como violencia entre personas sin parentesco), – la violencia colectiva (social, política y económica).

La violencia siempre estará latente en la comunidad escolar, por lo que se debe de prepararlos para que puedan y sepan controlarla, que aprendan que la violencia en ningún caso y por ningún motivo es buena, ya sea de forma directa o indirecta (de plantel a plantel, redes sociales).

Nuestros pequeños no nacen siendo violentos, eso lo van aprendiendo de las experiencias que viven dentro de los diferentes entornos en los que convive, llámese familiar, vecinal, escolar, etc.

La violencia, como parte inherente del acoso y de los conflictos, debe de ser atendida con diplomacia, es decir, con cordura, estrategia, paciencia, diálogo, y sobre todo, con personal capacitado, con habilidades, técnicas y herramientas necesarias para darle el tratamiento adecuado según sea el caso.

La Violencia escolar es un acto intencional no reiterativo, que, utilizando la fuerza física, el lenguaje verbal o la comunicación no verbal, realiza una o más personas en contra de otra(s) con la finalidad de causarle un daño, ya sea físico, o psicológico.

Dígase:

**Violencia física**, cuando se utiliza la fuerza física y se manifiesta a través de los golpes.

**Violencia verbal**, cuando se trata de sobajar a las personas con humillaciones o denostaciones que denigren la dignidad de las personas.

**Violencia no verbal**, cuando se produce a través de señas que contienen la intención de insultar y,

**Violencia psicológica** cuando la acción conlleva amenazas o acciones coercitivas que invadan la esfera psicológica del o de la ofendida se utiliza palabras que inquietan el estado emocional produciendo miedo, temor o el silencio del propio agredido.

Desgraciadamente, la violencia es una acción que se observa, se aprende, se desarrolla y se aplica, desde la infancia se viven situaciones violentas en el entorno y núcleo familiar, por descuido de los padres, desafortunadamente es común que los hijos sean partícipes presenciales de actos de violencia entre la pareja, gritos, insultos, amenazas y en ciertas ocasiones golpes; siendo eventos en los cuales el infante en diversas situaciones se ve inmerso.

La familia, como célula integradora de la sociedad no siempre funciona como tal, resulta paradójico que mientras en unas familias el detonador de la violencia sea los escasos recursos económicos, sean estos mismos los que en otras familias que los poseen provoquen la violencia.

En primera instancia son los padres los responsables del cuidado y educación de sus hijos, recordemos que la mayor parte del tiempo de los primeros años del desarrollo de los infantes cuando no están en la escuela, la pasan en casa, con la excepción de aquellos que por necesidad son puestos bajo cuidado de personal que trabaja en estancias infantiles, y es en estos lugares, en donde por desgracia también tienen su primer contacto con la violencia.

Es en el núcleo familiar en donde las niñas y los niños tienen el inicio de su desarrollo, me refiero a su desarrollo no como crecimiento físico sino a su desenvolvimiento como ser humano, es donde empiezan a tener contacto con la realidad, empiezan a explorar sus sentidos, a identificar objetos, se enfrentan a la coordinación de movimientos, a relacionar sonidos, articular

palabras, inician su aprendizaje de socialización, empiezan a exteriorizar y compartir sus emociones y alimentar sentimientos.

Entre otros aspectos, la escases de recursos económicos trae aparejado sentimientos encontrados en las familias, por un lado se encuentran los sentimientos afectivos y por otro los reclamos por las carencias que se tienen, a esto, se le suma la carga de trabajo o la falta de este, contratiempos cotidianos y la responsabilidad (cuando se tiene) de educar a los hijos, ante esta situación somos presa fácil del estrés, del enojo, de la ira, etc. emociones y sentimientos que en su individualidad o en conjunto dan pie a la violencia familiar.

No solo el ambiente inestable emocionalmente entre los padres influye en el desarrollo de los infantes, sino también el maltrato físico o psicológico aplicado de los padres hacia los hijos en su afán de educarlos, confundiendo la disciplina con la agresividad y la violencia.

Reitero que los niños y las niñas como especie humana no nacen con condición de buenos o malos, simplemente se incorporan primeramente a una estructura familiar y en consecuencia a la sociedad, traen consigo un dispositivo nuevo, (cerebro) válgame la comparación con las computadoras, su disco duro no está contaminado con ningún virus, es decir, su proceso cognoscitivo es un programa nuevo y, de sus padres depende la cantidad y calidad de información que su cerebro vaya percibiendo, captando, y archivando para consumo propio.

Existen algunos núcleos familiares en los que sucede que los niños y las niñas se quedan en casa durante un lapso de tiempo en el cual no son supervisados por adultos que con la dinámica de la vida actual tanto la madre como el padre tienen que trabajar, lo que hace que los menores hagan o no hagan un sinnúmero de actividades, mismas que podrían no resultar ser la mejor opción

para su aprovechamiento, además de empezar a cultivar la sensación de abandono y soledad, las personas menores de edad requieren de toda la atención y cuidado por parte de sus padres o tutores para apoyarse en ellos en bienestar de su desarrollo; los medios de entretenimiento al alcance de los menores como lo es la programación en televisión y los juegos digitales están invadidos por la violencia, maltratos, infidelidades, peleas, violaciones, suicidios, el narcotráfico, y el homicidio, y a eso, es a lo que están expuestos las niñas, los niños y adolescentes desde sus primeros años de vida, en cuanto a los juegos computarizados (video juegos) tanto para niñas, niños y adolescentes, existen en gran variedad y, comúnmente se trata de eliminar al enemigo, de mostrar poder de uno sobre otro y por lo regular con violencia. (esto sin descartar que también hay una diversidad de videos juegos educativos y con material pacifico)

Algunos padres obligan a sus hijos a utilizar la violencia, los someten a un estrés prematuro diciéndoles que, si se dejan que les peguen, ellos les pegaran más fuertes, que no se dejen y que le peguen a su ofensor con lo que encuentren a la mano.

Con el transcurrir de los años, estos menores pasan a la adolescencia con un paradigma lleno de violencia, misma que ponen en práctica cada vez que lo creen necesario, ya sea para quedar bien con algunos amigos, para ser aceptado en un grupo determinado, para demostrar un poderío ante una persona de sexo opuesto o simple y sencillamente por gusto.

La visión de la vida y el paradigma de lo experimentado y aprendido por los y las menores de edad durante su desarrollo, lamentablemente lo ponen en práctica durante gran parte de su vida si es que no durante toda su existencia, a menos que el

cambio llegue a su vida a través de su voluntad, estudios, o por circunstancias que marcaron su existir.

Con el tiempo, los y las menores que han sido parte de hogares desintegrados y que logran saltar el muro de los maltratos, de las adicciones y la vagancia mas no así de la conducta violenta, en algunos casos se convierten en personas trabajadoras, profesionistas, algunos buenos y otros no tan buenos, sin embargo, la violencia siempre estará latente en su personalidad, caso más triste cuando una de esas personas llega a ser docente y es este quien comete actos violentos contra sus estudiantes, lo que propicia dar inicio y/o continuidad a un circulo que pareciera no tener fin como lo es el de la violencia.

A continuación, asiento desde mi panorama algunas diferencias entre agresión y violencia.

<b>AGRESIÓN</b>	<b>VIOLENCIA</b>
Instinto	Conducta
Innata	Adquirida
Actúa como defensa o protección ante la violencia	Actúa como demostración de poder
Estática (en el sentido de que se mantiene dentro de los límites del instinto)	Evolutiva (en virtud de que se aprende, se desarrolla y se aplica de acuerdo a las emociones, sentimientos, contexto y lo que se pretenda)
Limitada al instinto	No tiene limites
Reacción carente de sentimientos	Desequilibrio emocional y de sentimientos
No intención de dañar	Intención de dañar o con conciencia del daño que pudiese producir

*Cuadro propio*

Partiendo de lo comentado anteriormente, resulta interesante tratar de dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿En dónde se manifiesta la agresión y/o violencia?

Desde luego que al hablar de agresión y/o violencia escolar nos referimos a la que sucede en el interior o en los alrededores de los planteles educativos ya sean públicos o privados.

Dentro del plantel, se puede originar en las aulas, en la tienda escolar, en el o los patios y áreas de recreo, en los sanitarios, en la prefectura (en caso de existir), en la dirección, en la subdirección, etc. Es decir, en cualquier lugar del plantel, la exteriorización de la agresión y de la violencia no tiene un lugar definido donde se realice, todo depende de quién y a qué hora despliegue la agresión o conducta violenta.

Alrededor o afuera del plantel, la conducta violenta se puede manifestar en la entrada o salida de la escuela, en las tiendas cercanas al plantel, en el transporte público, en el estacionamiento, en la vía pública, etc.

¿Cómo se inicia?

Resulta nada fácil advertir cuando inicia o termina un acto de violencia, la actitud del victimario resulta ser inestable por lo que no se sabe cuándo iniciará su conducta violenta o cuando la terminará, lo que si se podría apreciar posiblemente y en determinado momento sería el detonador de la violencia.

Puede iniciar como un juego entre los y las alumnas, tornándose cada vez más agresivo el juego hasta llegar a la violencia, los juegos de mano, por ejemplo.

Otro momento en el que puede darse el inicio a la violencia, es cuando los alumnos están expuestos a la competitividad deportiva, en donde uno quiere pasar por encima de los demás a costa de lo que sea necesario, o cuando por haber perdido en

una competencia son presos de la ira o del enojo, momento en el que solo piensan en como dañar a quien les gana.

Otra causa que pudiese dar motivo al inicio de un acto de violencia, sería la adversidad de un alumno sobre su docente, acechándolo a la salida para causarle algún daño, o sin acecharlo, procurando hacerle una avería a su automóvil.

Los actos o conductas violentas de los padres de familia o docentes también son imprecisos en cuanto a su inicio mas no así en su posible origen al igual que el de los menores de edad.

¿Quiénes la ejercen?

Cuando se habla de violencia escolar inmediatamente y en automático se piensa en los niños y las niñas como si fuesen los únicos que pudiesen desplazar una conducta violenta, pero no así, desgraciadamente la conducta violenta puede ser exteriorizada también por personal administrativo, directivos, padres de familia, proveedores de servicios como lo es la tiendita escolar, vendedores ambulantes que merodean los planteles, fotógrafos escolares y toda aquella persona que de un modo u otro tenga contacto o relación con la comunidad escolar.

¿Cómo se realiza?

La capacidad de los individuos para comunicarse no tiene límite, sin embargo, con relación a la violencia, la puede manifestar de diferentes maneras como las que a continuación se mencionan:

- ◇ **Violencia física:** se utiliza la fuerza física y se manifiesta a través del contacto corporal (empujones, golpes.)
- ◇ **Violencia verbal:** se insulta a las personas con la intención de humillarla o haciendo denostaciones que denigren la dignidad de las personas.
- ◇ **Violencia corporal (no verbal):** se produce a través de señas que contienen la intención de insultar y,

- ◇ **Violencia psicológica:** la acción conlleva amenazas o acciones coercitivas que invadan la esfera psicológica del o de la ofendida, se utilizan palabras que inquietan el estado emocional produciendo miedo, temor o el silencio del agredido.

¿Qué efectos produce?

Sin entrar en detalle de estadísticas o números arrojados a través de investigaciones cualitativas o cuantitativas, es de reconocer que los efectos secundarios en las víctimas u ofendidos por motivos de la violencia escolar es un hecho, por consecuencia es necesario estar atento a la resiliencia de los afectados para su pronta recuperación y reintegración a su vida cotidiana y a sus relaciones interpersonales y sobre todo con el reencuentro positivo con ellos mismos.

Cuando los hechos violentos producidos en las escuelas no son atendidos oportunamente por personal capacitado y por los medios idóneos como puede ser la mediación escolar, círculos restaurativos, círculos integradores, etc. pueden o dejan huella en la vida de las niñas y los niños, disminuyendo su rendimiento académico y afectando su estado emocional, creando sentimientos negativos, mismos alumnos que en un futuro pudiesen tener manifestaciones con la misma tendencia de violencia de la que fueron objeto, a continuación, se mencionan algunos efectos posibles de producirse como consecuencia de la violencia escolar:

## **EN LOS ALUMNOS VICTIMIZADOS SE PUEDEN REFLEJAR**

- ◇ En la ausencia de ganas de asistir a la escuela
- ◇ Cambios en su personalidad, de pacífica a violenta
- ◇ En su rendimiento académico

- ◇ En estrés
- ◇ Apatía para relacionarse con sus compañeros
- ◇ Puede sentir miedo y/o temor para entrar o salir de la escuela
- ◇ Aislamiento
- ◇ No salir a recreo
- ◇ Contratiempos familiares
- ◇ Ánimo de venganza, etc.

## **EN LOS DOCENTES OFENDIDOS**

- ◇ Apatía para impartir su clase
- ◇ Indiferencia en el trato con los padres de familia
- ◇ Cambio de plantel
- ◇ Ira contra los alumnos, padres de familia o directivos
- ◇ Ausencia en el plantel
- ◇ Incumplimiento de reglamento escolar
- ◇ Dejar excesiva carga de trabajo a los alumnos
- ◇ Desmotivarse en la mejora continua
- ◇ Baja participaciones en reuniones de trabajo
- ◇ Ánimo de venganza, etc.

## **EN LOS PADRES DE FAMILIA VIOLENTADOS**

- ◇ Reacción violenta contra el docente, directivos y/o personal administrativo
- ◇ Comportamiento impropio con otros padres de familia
- ◇ Poco o nula participación en las juntas de padres de familia
- ◇ Poca o nula participación en los eventos escolares
- ◇ Cambio de plantel educativo
- ◇ Cambios en su autoestima

- ◇ Dar consejos negativos a sus hijos
- ◇ Ánimo de venganza
- ◇ Contratiempos familiares, etc.

### ¿Quiénes la atienden?

Tradicionalmente los hechos violentos son atendidos en primera instancia por cualquier persona de la comunidad estudiantil que se percate del evento, sin embargo, esto no quiere decir que le dé seguimiento y tratamiento alguno, solo se detiene momentáneamente la violencia.

En materia educativa y con relación a la promoción y activación de los valores de los alumnos hemos avanzado, pero no hay que descartar que actualmente también existen comunidades escolares en donde la atención se da en cuanto que se suele mandar al estudiante a la prefectura o dirección de la escuela y ahí sancionarlo, como si eso fuese suficiente para atender de raíz la conducta de los y las menores de edad, como ya se ha hecho referencia, la violencia escolar no es exclusivo de los alumnos, por lo que la implementación de diversos talleres que atiendan los valores, la comunicación, los derechos humanos, además de círculos de paz, pláticas y foros de justicia restaurativa serían un apoyo sustentable e integrador en el comportamiento de la comunidad escolar, y en su resiliencia ante actos que afectaron el autoestima y la confianza en sí mismos, se promovería una nueva forma de pensar y actuar de los adultos, encaminándolos hacia la cultura de la paz, haciendo participe al mismo tiempo y no por separado.

La preocupación de los tres niveles de gobierno y de las autoridades educativas con relación a la violencia escolar y la resiliencia es hoy en día muy puntual y, por tal motivo se ha

legislado al respecto, pero no basta que exista legislación, esta debe ser complementada con acciones como lo es la implementación de la mediación educativa y de centros de mediación escolar, lugares que deben de ser atendidos por personal debidamente capacitado para abordar y darle seguimiento a los actos de violencia, así como a la recuperación emocional de los afectados.

La diversidad de situaciones de violencia escolar, se pueden presentar tantas como la creatividad para dañar tenga el individuo, como, por ejemplo:

Posibles acciones cometidas por Directivos/Docentes/ administrativos/ alumnos/ Padres de familia
robar
amenazar
golpear
gritar
Destruir cosas ajenas
Ocultar pertenencias ajenas
Discriminar
Obligar a realizar o no realizar cosas/obstrucción de accesos
insultar
Lenguaje verbal/no verbal obsceno
Acusar falsamente

*Cuadro propio*

Las actitudes mencionadas también pueden ser producto de un acoso.

## 4. ACOSO

Cabe mencionar que el acoso escolar es distinto a la violencia escolar, aunque esta última está implícita en el acoso, este tiene sus propias características, en el diccionario de la Real Academia Española<sup>7</sup> nos hace referencia al verbo acosar y dentro de sus tres consideraciones al respecto, en una asienta lo siguiente:

Acosar

Del ant. *cosso* «carrera».

3. tr. Apremiar de forma insistente a alguien con molestias o requerimientos.

Otra descripción de acoso se establece en la página electrónica de definición.de<sup>8</sup> y, a la letra dice:

*acoso*

*Cuando una persona hostiga, persigue o molesta a otra, está incurriendo en algún tipo de acoso. El verbo acosar refiere a una acción o una conducta que implica generar una incomodidad o disconformidad en el otro.*

Como se podrá apreciar en ambos casos se menciona el verbo molestar, lo que infiere que acosar es un acto que produce molestia a quien es el receptor del acoso, en cuanto al acoso escolar, el Gobierno de la República a través de la Secretaría de Educación Pública<sup>9</sup>, en su publicación escuela libre de acoso de fecha 20 de enero 2017, establece como acoso escolar lo siguiente:

*El Acoso Escolar es un comportamiento prolongado de abuso y maltrato que ejerce una alumna o un alumno, o bien un grupo*

<sup>7</sup> <http://dle.rae.es/?id=0ZpEHg5>

<sup>8</sup> <https://definicion.de/acoso/>

<sup>9</sup> <https://www.gob.mx/sep/articulos/acoso-escolar-que-es-y-como-identificarlo?idiom=es>

*de alumnas o alumnos sobre otro u otros, en las escuelas con el propósito de intimidar o controlar al alumno, mediante contacto físico o manipulación psicológica*

En el mismo tenor, establece tres tipos de acoso, mismos que a continuación cito:

*Acoso verbal. Consiste en expresar de manera directa o indirecta entre las alumnas y/o alumnos palabras desagradables o agresivas cuya intención sea humillar, amenazar o intimidar al otro. Se incluyen burlas, insultos, comentarios sexuales inapropiados, provocaciones.*

*Acoso social. Consiste en lesionar emocionalmente las relaciones de una alumna o un alumno con otro u otros, aislarlo, no tomarlo en cuenta o marginarlo. Puede ser directo o indirecto, como divulgar rumores acerca de sus actividades personales y avergonzarlo en público.*

*Acoso físico. La acción continúa de una alumna o un alumno o bien de alumnas y alumnos para lastimar u ocasionar lesiones corporales a otro u otros, o deteriorar sus pertenencias. Incluye golpear, patear, pellizcar, escupir, hacer tropezar, empujar, tomar, romper o esconder sus cosas, hacer gestos desagradables o inadecuados con la cara o las manos.*

Es de llamar la atención que se tenga la concepción y/o que al hablar de acoso escolar solo se haga referencia alumnado como autores de tal actitud, tal y como se asienta en lo vertido por los autores del documento citado en párrafos anteriores inmediatos, recordemos que al igual que la violencia escolar, el acoso escolar no es propio solo del alumnado, por lo que concuerdo parcialmente en lo asentado, añadiéndole a los tres tipos de acoso en comentario que, son expresiones, daños emocionales y/o acciones continuas

que lesionan a determinado individuo y, que pudiesen ser propias de conductas realizadas por cualquier miembro de la comunidad escolar, dígase, directivos, docentes, administrativos, intendentes, padres de familia, escolapios, etc.

El denostar a los compañeros, profesores, directivos o cualquier otro miembro de la comunidad escolar con apodos era común, incluso no faltaba el alumno que le agradara el mote que se le pusiera, sin embargo, existía la molestia e incomodidad en otros, como en aquel que se le decía “gordito roba lonches”, “gordo”, “venadita (compañera que no veía nada y usaba lentes), “chimuelo”, “prieto”, coneja”, “el moco”, etc. o el profesor que se molestaba cuando se enteraba del apodo del cual era objeto como “la calaca”, “la momia”, “la pantera”, “el espagueti”, etc. Esta acción de poner apodos, así como otras tantas, son motivo de acoso escolar.

## 5. RESILIENCIA ESCOLAR

Entiéndase la resiliencia como la capacidad que tiene e ser humano de sobreponerse a eventualidades que le han marcado y modificado su manera de vivir por circunstancias graves o adversas a su persona.

La real academia española, en su diccionario<sup>10</sup>, la define de la siguiente manera

Del ingl. Resilience, y este der. Del lat. Resiliens, -entis, part. Pres. act. De resiliere saltar hacia atrás, rebotar, replegarse.

I. f. Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.

---

<sup>10</sup> <https://dle.rae.es/?w=resiliencia>

Si bien se ha comentado que en la comunidad escolar se presentan un sinnúmero de situaciones que le resultan adversas a sus integrantes derivados de conflictos productos de las agresiones, la violencia y del acoso escolar, también es cierto que en el contexto escolar no solo los efectos de esos eventos requieren de una resiliencia, también se requiere para superar las adversidades que se le presentan en el desempeño de sus actividades, que en ocasiones producen frustraciones, decepciones, baja autoestima, desconfianza en su actuar y en los demás, el no lograr las aspiraciones y/o metas propuestas son motivo de desencanto.

La resiliencia escolar debe de estar enfocada a atender a todos y cada uno de sus miembros, dígase docente, directivo, administrativo, alumno, padre y madre de familia y a toda aquella persona que forme parte de la comunidad escolar.

Pau Mari-Klose<sup>11</sup>, en su publicación plasmada en Indicadores comentados sobre el estado del sistema educativo español 2017, hace referencia a un modelo de resiliencia académica en el cual engloba cuatro dimensiones, siendo estas: la individual, la escuela, la comunidad y la familia.

Atiende a la dimensión individual refiriéndola como la que incluye una serie de aspectos psicológicos los cuales motivan acciones positivas ante las adversidades como lo es la confianza en uno mismo, la capacidad de la inteligencia emocional, capacidad para encontrar soluciones a controversias interpersonales<sup>12</sup>, si bien es cierto que, estos aspectos intervienen de manera significativa en la recuperación emocional de las personas frente a

---

<sup>11</sup> Pau Mari Klose (1972) es un sociólogo y político español, especialista en el estudio de la desigualdad y la pobreza. Desde abril de 2019 es diputado electo del PSOE por la circunscripción de Zaragoza. Entre septiembre de 2018 y marzo de 2019 desempeñó el cargo de alto comisionado para la Lucha contra la Pobreza Infantil. Desde febrero de 2020 preside la Comisión de Asuntos Exteriores del Congreso.

<sup>12</sup> KLOSE, P Mari (2017), Fundación Areces, Fundación Europea, Sociedad y Educación, *Indicadores comentados sobre el estado del sistema educativo español 2017*. Editorial Centro de estudios Ramon Areces S.A., Madrid, España pp. 145-148. En: <https://issuu.com/efse/docs/indicadores-2017>

situaciones de riesgo o amenazantes, por sí sola no es suficiente, se requiere de la colaboración de otras personas inmersas en otros contextos.

Una segunda dimensión que Pau Mari-Klose considera es la institución socializadora como lo es la escuela<sup>13</sup>, como ya se ha manifestado en los apartados anteriores, las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad escolar son decisivas para el rendimiento y desempeño en sus actividades, aunado a esto, no basta con buenas relaciones interpersonales, se requiere de instalaciones inclusivas, plantilla impulsora de programas y actividades pacificadoras así como extracurriculares, acompañamiento tutorial de los alumnos, actividades que acerquen la relación entre docentes y padres de familia y alumnos.

El fortalecer los vínculos de concordia e inclusión en las escuelas es tarea de toda la comunidad, no se puede dejar la resiliencia educativa a una sola persona, es necesario la conformación de grupos interdisciplinario e intergeneracional para atender situaciones que ponen en riesgo el desarrollo y desempeño de alguno de sus miembros, puntualizando que la resiliencia debe de ser atendida desde varias aristas, desde la empatía de los pares sobre lo que está sucediendo o de lo que paso, transitando por círculos de integración, círculos de reflexión, así como círculos restaurativos, seguimiento del comportamiento y rendimiento de la persona resiliente así como de los que propiciaron el evento y en su caso la corrección de los elementos que influyeron en el menoscabo emocional y de autoestima de las personas, como lo puede ser las propias instalaciones de la escuela (Rampas, Mobiliario, Sanitarios, Escaleras, Aulas, etc.)

---

<sup>13</sup> IDEM

En el mismo orden de ideas, Mari-Klose<sup>14</sup>, considera como tercera dimensión a la comunidad, en donde las políticas públicas tienen su presencia a través de la apertura de bibliotecas bien equipadas y acorde a la tecnología para que sirvan de apoyo en el rendimiento académico de los alumnos y el fortalecimiento de los conocimientos de los docentes, para tales efectos se debe de considerar la dotación de un sistema público acorde a las necesidades de una sociedad para facilitar el acceso a los servicios que se proporcionan en el contexto social y que de cierta manera influyen en el desarrollo de la comunidad escolar, y que ayudan a la socialización, pues los niños y la niñas adquieren conductas pro académicas adoptando conductas positivas observadas y aprendidas de los adultos con los que se relacionan en el contexto social, sirviendo esto, para atender una parte importante en la resiliencia de aprendizaje.

Otra dimensión que refiere Mari-Klose<sup>15</sup> es el ámbito familiar, en donde indiscutiblemente es el primer lugar en donde los menores de edad empiezan a ser parte de adversidades, a detectarlas y sufrir las consecuencias, sin embargo, también es el lugar en donde aprenden a sobreponerse, como lo es el enojo con los padres y el contento con los mismos, la convivencia con los dos o uno de sus padres fortalece o en cierta medida también debilitan el vínculo familiar, la forma proactiva que pudiesen conducirse mamá o papá con sus menores hijos en la labores educativas, sin duda alguna ayudaran en gran medida para su rendimiento escolar, superando obstáculos de baja estima o falta de confianza,

---

<sup>14</sup> KLOSE, P. Marí (2017), Fundación Areces, Fundación Europea, Sociedad y Educación, *Indicadores comentados sobre el estado del sistema educativo español 2017*. Editorial Centro de estudios Ramon Areces S.A., Madrid, España pp. 145-148. En: <https://issuu.com/efse/docs/indicadores-2017>

<sup>15</sup> Idem

generándose en automático e inconscientemente una resiliencia tanto educativa como en el fortalecimiento del vínculo familiar.

Con relación al contexto nacional, a continuación, refiero lo que nuestra Ley general de Educación<sup>16</sup> (LGE) enmarca con respecto a la observación de la resiliencia educativa.

En su capítulo II, artículo 15, el cual enmarca los fines de la educación, en su apartado VIII lo que a continuación se cita textualmente:

*VIII. Inculcar el respeto por la naturaleza, a través de la generación de capacidades y habilidades que aseguren el manejo integral, la conservación y el aprovechamiento de los recursos naturales, el desarrollo sostenible y la resiliencia frente al cambio climático;( Ley general de Educación, pag.8)*

Nuestra legislación educativa contempla la resiliencia en situaciones adversas relacionadas con el medio ambiente y sus recursos naturales. El comportamiento de nuestros niños y niñas así como los docentes y padres de familia, podrían verse afectados por la escases de recursos naturales o ante eventualidades o desastres climatológicos, por lo que su comportamiento y aprovechamiento educativo pudiese verse disminuido, por lo tanto se tiene que poner atención a estas circunstancia para promover y maximizar las habilidades de las personas para sobreponerse a las adversidades o adaptarse a los cambios que se generen, como está sucediendo con la contingencia sanitaria (covid-19) que se está padeciendo en este año 2021.

La misma Ley General de Educación<sup>17</sup>, en su artículo 16, hace mención acerca de la lucha contra la ignorancia, sus

<sup>16</sup> CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Nueva Ley DOF 30-09-2019. En: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE\\_300919.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE_300919.pdf)

<sup>17</sup> Ibidem, pag. 8

causas y efectos, las servidumbres, los fanatismos, los prejuicios, la formación de estereotipos, la discriminación y la violencia, especialmente la que se ejerce contra la niñez y las mujeres, así como personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad social, debiendo implementar políticas públicas orientadas a garantizar la transversalidad de estos criterios en los tres órdenes de gobierno<sup>18</sup>, atendiendo dentro de la transversalidad lo concerniente a la resiliencia de las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad para que tengan las mismas oportunidades de desarrollarse y superarse.

El Artículo 18<sup>19</sup> plasma algunas consideraciones en la formación de integral de los mexicanos entre lo que se consideran las habilidades socioemocionales, el respeto por los otros; la colaboración y el trabajo en equipo; la comunicación; el aprendizaje informal; la productividad; capacidad de iniciativa, resiliencia, responsabilidad; trabajo en red y empatía; en el mismo sentido, el artículo 30<sup>20</sup> asienta los planes de estudio deberán de considerar entre otros apartados, lo que se cita textualmente del apartado XVII:

*XVII. El aprendizaje y fomento de la cultura de protección civil, integrando los elementos básicos de prevención, autoprotección y resiliencia, así como la mitigación y adaptación ante los efectos que representa el cambio climático y los riesgos inherentes a otros fenómenos naturales;*

No solo las adaptaciones a los cambios climáticos están consideradas para y con el educando, para tales efectos es

---

<sup>18</sup> CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Nueva Ley DOF 30-09-2019. pp. 9,10. En: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE\\_300919.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE_300919.pdf)

<sup>19</sup> Ibidem, pag. 8

<sup>20</sup> Ibidem, pag. 13

necesario recurrir a la resiliencia educativa, ante los desastres naturales o contingencias sanitarias también hay que tomar las consideraciones necesarias para reacondicionar las instalaciones y los equipos escolares para garantizar su idoneidad y la seguridad las niñas, niños, adolescentes y jóvenes<sup>21</sup>, procurando que los inmuebles cumplan con varios requisitos entre ellos, de calidad, seguridad, funcionalidad, oportunidad, equidad, sustentabilidad, resiliencia, pertinencia, integralidad, accesibilidad, exclusividad e higiene procurando proporcionar educación de excelencia con inclusión y equidad (LGE Artículo 99)<sup>22</sup>.

Como se podrá apreciar de lo vertido párrafos anteriores, la resiliencia educativa va más allá de una recuperación de un daño emocional causado entre personas, también atiende al estado emocional que prevalece en la comunidad escolar para su desarrollo y aprendizaje, no basta con atender crisis de ira, coraje odio, etc, está íntimamente vinculada con el desempeño de las personas dentro y fuera del contexto escolar, como lo son la sociedad y la familia.

Para el caso de la resiliencia en los alumnos es de importancia el resaltar la participación de los profesores resilientes, quienes poco a poco van construyendo la resiliencia en los menores a medida que no los rechazan o estigmatizan, no los rechaza ante su rendimiento, los aceptan y comprenden tal y como son, los escuchan y los atienden en sus necesidades, motiva la maximización de sus habilidades sociocognitivas y lo hace sentir parte de la comunidad escolar.

Juan de Dios Uriarte, (Universidad del País Vasco), manifiesta que los profesores tienen como tarea el auxiliar a los alumnos a

---

<sup>21</sup> *Ibidem*, pag. 33

<sup>22</sup> *Ibidem*, pag. 34

que ellos mismos se comprendan y al mismo tiempo comprendan a los demás así como a su entorno físico y social, aspecto que no siempre es sencillo para el docente transmitir el sentido de ciertas tareas, no obstante, no debe de abandonar su misión, aspecto que en cierto momento será advertido por sus alumnos<sup>23</sup>.

Toda la comunidad escolar, sin excepción alguna, requiere de un reconocimiento como personas, con sus virtudes y deficiencias o actitudes diferentes, no siempre se puede ser exigente a lo máximo ni a las pretensiones de otros, pues esta búsqueda acarrea tensiones y estrés innecesario en las personas<sup>24</sup>, debemos avanzar a un “nosotros”.

## 6. MEDIACIÓN EDUCATIVA

Entiéndase la mediación educativa como el proceso de exploración, concientización, sensibilización, reconocimiento, aceptación y superación de las personas de acuerdo a sus posibilidades sociocognitivas en todos los ámbitos en los que se desenvuelve, es parte de la aceptación de uno mismo y de los demás, procurándose el aprendizaje de nuevas formas de atender eventualidades respetando en todo momento la dignidad y los derechos humanos de las demás personas.

Dejarle la responsabilidad de la carga de la resiliencia de la comunidad escolar a los docentes únicamente, sería trabajar con el fracaso asegurado, la mediación educativa va más allá de las fronteras de las aulas, incluye a la familia y a la sociedad.

---

<sup>23</sup> Uriarte, Juan de Dios CONSTRUIR LA RESILIENCIA EN LA ESCUELA. Revista de Psicodidáctica [en línea]. 2006, 11 (1), 7-23. ISSN: 1136-1034. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17514747002>

<sup>24</sup> Idem

Parte principal de la mediación educativa estriba en la sensibilización de todos los integrantes de una comunidad acerca de la violencia, agresividad y acoso en los centros escolares propiciada tanto por docentes, administrativos, directivos, alumnado, padres de familia, intendentes y autoridades de los tres niveles de gobierno, así como también los cambios que se propician por cuestión de cambios climáticos y contingencias naturales y de salud como lo es el caso del COVID-19, aspecto que se puede apoyar con foros, conferencias y tribunas y capacitación para su atención y adaptación a los cambios que esto propicia.

Para atender la mediación educativa de manera integral y avanzar hacia un mundo mejor, se deben de atender políticas públicas en consenso con la sociedad, autoridades educativas, cuerpos de seguridad, representantes de padres de familia, representantes sindicales de los docentes, y con quien tenga responsabilidad en la comunidad escolar, se deben generar reglamentos escolar acorde a los tiempos que se viven y protocolos que realmente atiendan las necesidades de las personas y de una educación de excelencia, solo así podemos aspirar a salir un círculo vicioso que impera en la educación en cuanto al cuidado y superación de nuestras niñas, niños y adolescentes, es necesario crear un vínculo estrecho entre la escuela la familia y la sociedad.

Es la familia la institución socializadora en donde los menores deberían de aprender valores y principios, es donde exploran su primer contacto con el mundo exterior, es aquí en donde los padres de familia tienen su responsabilidad de fomentar y ayudar a sus hijos a que desarrollen sus habilidades socioemocionales, son quienes detentan el poder de liderazgo y admiración de sus hijos, por lo tanto, deben de aprovechar el ese lazo para potencializar la personalidad y dignidad de sus integrantes, la mediación

educativa implica que la familia vaya de la mano con las actividades educativas y sociales en las que se desenvuelven los menores, de esta forma también los adultos forman parte del aprendizaje y de la transformación cultural de su comunidad.

La convivencia social es un punto de encuentro de una diversidad de pensamientos y cultura, momento que se debe de aprovechar para seguir cultivando el aprendizaje de aceptación de uno mismo y de las otras personas, es un momento de despliegue de múltiples actitudes e intereses que quizás no coincidan con los propios, por lo que debemos de estar prestos a escuchar y respetar esas diferencias, la interacción entre menores y adultos, presenta un filón de oportunidades para aprender en conjunto, es una oportunidad de convivencia intergeneracional.

Tratándose de la mediación educativa en el contexto escolar, esta debe de concentrar su esfuerzo en procurar, motivar e institucionalizar los diversos medios para atender la solución de conflictos emanados por la agresión, la violencia y el acoso entre otros motivos, debe de sensibilizar a la comunidad escolar acerca de los bondades y beneficios que conlleva el atender las controversia y adversidades a través del diálogo constructivo, aspecto que se produce con el proceso de mediación, conciliación, negociación, sesiones restaurativas, círculos de paz, círculos de alegría, círculos de convivencia, etc. En este orden de ideas, manifiesto que no hay que confundir la mediación educativa con la mediación escolar, que si bien es cierto son inseparables, también es cierto que son distintas, sin ser repetitivo, asiento que la mediación escolar es el proceso por virtud del cual dos o más personas de la comunidad educativa gestionan la posible resolución y en su caso la solución de una controversia o conflicto que tienen en común, a través del dialogo, en donde son asistidos por un tercero llamado mediador

quien funge como un lazo de comunicación entre las partes, sin que este tercero haga propuesta de solución, su función es procurar la comunicación asertiva, crear escenarios para el diálogo y las propuestas, conducir el proceso y estimular la reflexión entre las partes, mientras que la mediación educativa refiere la importancia de educarnos sobre nuestro comportamiento ante las adversidades controversias o conflicto motivando el aprendizaje y la superación.

La mediación educativa no se acota solo a los centros escolares, se debe de preferenciar en todos los sistemas y subsistemas de socialización y de convivencia humana. El reflexionar sobre nuestras actitudes y la de los demás, quizás no lleve a comprendernos a nosotros mismos y a los demás, y al hablar de comprensión no me refiero a justificación, más bien lo oriento al entendimiento, y siendo así, el razonamiento debe de emerger sin la intención de dañar ni reprimir o reprender sino canalizarlo al aprendizaje de la convivencia en armonía y concordia, respetando en todo momento la dignidad de las personas y los derechos humanos.

## **7. CONCLUSIÓN**

Expuesto brevemente lo anterior, concluyo que la mediación educativa es importante y tiene un gran reto para hacer presencia activa y permear en las personas, somos nosotros quienes activamos los sentimientos y las emociones, por lo tanto, somos nosotros mismos quienes debemos desactivar las acciones negativas que dañan nuestro entorno y a quienes nos rodean, solo educándonos acerca del conflicto y sus efectos negativos podremos comprender la esencia de la sana convivencia.

No resulta nada sencillo el entender y comprender a los demás, pero lo que, si podemos atender en primera instancia y voluntariamente, es apelar a nuestra inteligencia emocional, es decir, a reflexionar sobre nuestras emociones y sentimientos antes de actuar o desplegar alguna conducta, estamos frente a la voluntad de hacer o no hacer.

Para atender la resiliencia en las personas y en la sociedad, debemos primeramente ser resilientes nosotros mismos, solo así podremos aceptar a los demás, debemos participar de manera integral las distintas instituciones socializadoras, se deben de crear políticas públicas enfocadas no nada más a satisfacer necesidades materiales y de esparcimiento sino que atiendan también a través de actividades en todos los niveles de la educación y en todos los contextos sociales la consolidación de la cultura de la paz, solo así, podremos transitar por el camino de la resiliencia y entendimiento tanto de manera individual así como como sociedad.

En primer término tenemos el núcleo familiar para fomentar y apoyar la resiliencia, y en segunda instancia, que mejor que las escuelas para atender la resiliencia en los menores de edad y a los adultos, es el escenario perfecto en donde se convive con personas de todas las edades, pensamientos, creencias y cultura, y es ahí, donde se tiene que aprender a apreciar a los demás, hacer tangible el respeto, la tolerancia, la empatía y el entendimiento, afianzar y acrecentar los valores y sus principios.

La mediación educativa nos enseña a enfrentar la resiliencia día con día a través de la educación y la superación personal, no todos tenemos la misma capacidad de resiliencia, pero lo cierto es, que todos de una forma u otra somos resilientes, y eso queda de manifiesto cotidianamente cuando enfrentamos adversidades, las superamos y continuamos con nuestras vidas.

## FUENTES DE CONSULTA:

Castro, N., & Molinares, I. (2016). Resiliencia y agresividad. *Hexágono Pedagógico*, 7(1), 78-95. <https://doi.org/10.22519/2145888X.854>, file:///C:/Users/perez/Downloads/854 Texto%20del%20art%C3%ADculo-3008-1-10-20170425%20(2).pdf

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Nueva Ley DOF 30-09-2019. En: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE\\_300919.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE_300919.pdf)

Diccionario de la real academia española.(2021).en <http://dle.rae.es/?id=19Y31Cf>

Diccionario de la real academia española. (2021). En <http://dle.rae.es/?id=brjKWH1>

Diccionario de la real academia española. (2021). En <https://dle.rae.es/?w=resiliencia>

Diccionario de la real academia española. (2021). En <http://dle.rae.es/?id=0ZpEHg5>

Diccionario Definición.de. (2021). <https://definicion.de/acoso/>

KLOSE, P. Marí (2017), Fundación Areces, Fundación Europea, Sociedad y Educación, *Indicadores comentados sobre el estado del sistema educativo español 2017*. Editorial Centro de estudios Ramón Areces S.A., Madrid, España pp. 145-148. En: <https://issuu.com/efse/docs/indicadores-2017>

Uriarte, Juan de Dios CONSTRUIR LA RESILIENCIA EN LA ESCUELA. *Revista de Psicodidáctica [en línea]*. 2006, 11(1), 7-23. ISSN: 1136-1034. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17514747002>

<https://www.gob.mx/sep/articulos/acoso-escolar-que-es-y-como-identificarlo?idiom=es>

<https://www.uv.mx/psicologia/files/2014/11/Violencia-y-Salud-Mental-OMS.pdf>,



# Sociedad digital y Métodos Alternos de Solución de Conflictos en el ámbito educativo

---

*Rosaura Rojas Monedero<sup>1</sup>*

**Sumario:** Introducción; 1.-Riesgos de la Sociedad Digital 2.-Contexto de la solución de conflictos en el ámbito educativo Colombia y México 3.-Técnicas de solución de conflictos: Negociación, Mediación y Arbitraje pedagógico.

**Resumen:** Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos surgieron paralelamente a los procedimientos tradicionales de la justicia ordinaria. Estas Alternativas, en el sistema judicial, son: conciliación, negociación y mediación; la diferencia fundamental está en la participación de los protagonistas en la solución de los conflictos.

Considerando, las principales formas de violencia a las que, los niños pueden exponerse utilizando internet o a través de todo tipo de dispositivos en su cotidianidad, es inevitable cierto nivel de exposición a contenidos digitales y redes sociales. Existen formas de violencia que afectan su desarrollo y que derivan especialmente del uso que hacen del internet para relacionarse. Por ello, a través de este capítulo se exploran estos tipos de violencia online, y se desarrollan tres técnicas para la solución de conflictos, como son: la Negociación, Mediación y el Arbitraje pedagógico, respondiendo a un enfoque colaborativo y solidario de asumir las diferencias y conflictos entre las personas como una alternativa al modo tradicional y adversarial de ejercer la justicia. El incorporar estas

---

<sup>1</sup> Colombiana. Doctora en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Magíster en Gestión Pública de la Universidad Santiago de Cali. Licenciada en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales, de la Universidad del Valle. Autora de 5 libros y 4 capítulos sobre temas de Violencia y Educación para la paz. rosaurarojas@usc.edu.co rosrojas09@hotmail.com

técnicas en el ámbito educativo contribuye al aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales necesarias, tanto para la construcción de relaciones armoniosas en el contexto escolar como en la vida cotidiana.

**Palabras Claves:** Sociedad Digital, Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Educación para la paz.

**Key words:** Digital Society, Alternative Conflict Resolution Methods and Peace Education.

**Abstract:** Alternative Conflict Resolution Methods emerged in parallel with the traditional procedures of ordinary justice. These Alternatives, in the judicial system, are: conciliation, negotiation and mediation; the fundamental difference is in the participation of the protagonists in the resolution of conflicts.

Considering the main forms of violence to which children can be exposed using the internet or through all kinds of devices in their daily lives, a certain level of exposure to digital content and social networks is inevitable. There are forms of violence that affect their development and that derive especially from their use of the internet to interact. For this reason, through this chapter these types of online violence are explored, and three techniques for conflict resolution are developed, such as: Negotiation, Mediation and Pedagogical Arbitration, responding to a collaborative and supportive approach of assuming differences and conflicts between people as an alternative to the traditional and adversarial way of exercising justice. Incorporating these techniques in the educational environment contributes to the learning and development of necessary social skills, both for the construction of harmonious relationships in the school context and in everyday life.

## I. INTRODUCCIÓN

La sociedad digital es fuente de desarrollo y oportunidades para los adolescentes y en general una herramienta valiosa para la población. Permite nuevas formas de comunicación, obtener información y desarrollar proyectos que serían impensables en un contexto no digital. Sin embargo, a pesar de estas bondades que supone, la sociedad digital también entraña riesgos, especialmente para los adolescentes. Muchos de los problemas que existen en la sociedad offline (abuso, violencia y adicciones) han encontrado su equivalente en internet. Por ello, es importante que los maestros conozcan y apliquen las diferentes técnicas para la solución de conflictos en el ámbito educativo.

La solución pacífica de los conflictos en las instituciones educativas posibilita la construcción de un clima escolar concordante con la formulación de los objetivos fundamentales transversales, vinculando y poniendo en práctica el auto cuidado, el aprendizaje a través del diálogo, la honestidad, solidaridad y la valoración de la diversidad que enriquece el mundo escolar.

En este sentido, a lo largo del desarrollo del capítulo se hace énfasis en los riesgos que trae consigo la sociedad digital para los niños y a su vez se explora el contexto de la solución pacífica de conflictos en el ámbito educativo en Colombia y México, destacando algunas experiencias significativas en la técnica más usada (Mediación Educativa) herramienta que se ha implementado en diferentes lugares del mundo, generando un notorio éxito en

el impacto de las relaciones entre los estudiantes y una mejora visible del clima escolar. Por último, se analizan las técnicas más comunes para el trabajo en las escuelas, como es la negociación, la mediación y el arbitraje pedagógico.

## **2. RIESGOS DE LA SOCIEDAD DIGITAL**

Considerando la situación coyuntural de emergencia mundial por la Covid-19, tanto las familias como los estudiantes y maestros, tuvieron que enfrentarse a algunos retos que surgieron con el uso de la tecnología al servicio de las clases a distancia y su adaptación a lo que sería su nueva vida, al menos durante el confinamiento. Dada esta situación, es importante reflexionar sobre la necesidad de generar transformaciones curriculares, al replantear los modelos de formación, teniendo en cuenta las falencias evidenciadas durante esta crisis.

Esto condujo a la implementación del uso de las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para continuar el desarrollo de las actividades cotidianas. Esta situación coyuntural, ya mencionada, dejó al descubierto los cambios que la emergencia trajo consigo. Según (Rojas, 2020) Los ambientes virtuales para llevar a cabo los procesos educativos, dentro del contexto generado por la pandemia, traen nuevos retos, un panorama de oportunidades y de transformaciones urgentes, además de los riesgos que viven los estudiantes a través del continuo uso de estos dispositivos.

En la actualidad es muy difícil evitar ser parte de esta sociedad digital, por ello es importante que tanto los maestros como los docentes conozcan las bondades y los riesgos que trae consigo la exposición cotidiana de los niños en estos ambientes virtuales;

además, del uso responsable que le deben dar a los dispositivos que les sirven de herramienta para la interacción.

Algunos de los riesgos a los que se exponen no solo los niños, sino en general los usuarios según (Rojas, 2019) pueden ser el abandono de sus actividades académicas, el Ciberacoso, el Sexting o envío y recepción de mensajes sexuales, el Grooming, o los contactos con personas desconocidas en internet, además de la falta de privacidad y el uso indebido de datos personales y de información que puedan ponerlos en riesgo a ellos y a su familia.

El “ciberbullying” es conocido, como acoso escolar electrónico (Raskauskas y Stoltz, 2007), tiene lugar a través del uso de las TIC, y se considera una tipología específica dentro del amplio espectro del “bullying” (Beran y Li, 2007).

En este sentido, el identificar algunos de estos riesgos es fundamental para poder prevenir acciones de violencia en contra de los niños. Como adultos se debe garantizar la protección de los menores pese a que es necesario estar inmersos en la sociedad digital.

Así mismo, según (Rojas, 2021) los medios de comunicación, especialmente los programas televisivos y los juegos en la actualidad, suelen tener un gran contenido violento, lo que es un factor que debe ser tenido en cuenta por las familias, quienes tienen el deber de supervisar y educar a sus hijos en el tipo de contenido apropiado para su visualización de acuerdo a su edad (p. 44).

### **3. CONTEXTO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO COLOMBIA Y MÉXICO**

Las dinámicas y conflictos sociales en países como Colombia y México, dejan al descubierto que no es suficiente atender exclusivamente las capacidades cognitivas lingüísticas, lógicas en

la educación formal, o diseñar programas educativos aislados que intenten desarrollar capacidades para convivir pacíficamente en sociedad. Más que eso, es necesario implementar la utilización de herramientas dispuestas en los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, como la mediación escolar, que les permita vivir en comunidad, construir relaciones armoniosas y afrontar de una manera asertiva las controversias propias de su cotidianidad.

De la misma manera, Torrego y Galán, en su publicación evalúan el impacto del programa de mediación, realizado en 24 Centros Educativos de Madrid, adscritos al Programa de Mediación de Conflictos en Centros Escolares. A través de un análisis de datos mediante entrevistas y grupos de discusión con los coordinadores del proyecto, llegan a la conclusión que la Mediación Educativa contribuye a disminuir acciones negativas de los estudiantes, a partir de la canalización del conflicto y la negociación. Así mismo, asemejan que más del cincuenta por ciento de los Centros Educativos, comparten la idea, de que la mediación es una estrategia positiva para la solución de los conflictos, y analizan como los equipos de mediadores trascienden sus funciones de mediación de conflictos para contribuir a la cualificación de la convivencia entre los estudiantes (Torrego, 2008, p.45).

Prada & López (2013), creadores del proyecto Armonía, implementado en el 2007, explora en sus publicaciones sobre mediación escolar, las fases y el modelo empleado en un plantel de educación secundaria en la provincia de León, donde esta estrategia se emplea desde el 2003. Concluye que, cada centro educativo debe elegir el modelo de mediación que mejor se adapte a sus necesidades e incluir a toda la comunidad educativa desde la perspectiva de un proyecto a largo plazo, que debe propender por la creación de la cultura de mediación, haciendo hincapié en lo

exitoso que resulta la implementación de este Método de Solución de Conflictos (Prada y López, 2013, p.54).

De la misma manera y continuando con las experiencias exitosas en México, se exploró que, en el estado de Coahuila, se han apropiado de esta herramienta y esto lo confirma Santiago Quiroz, director del Centro de Medios Alternos y Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado, quien compartió que a través del Poder Judicial del Estado se capacitaron mil 600 docentes, como mediadores escolares, fundamentalmente maestros. Los centros de mediación se ubican principalmente en los municipios de Torreón y Saltillo, “se trata de prevenir el conflicto en general y en específico el escolar para transformar la forma en que los niños abordan los conflictos. Podrán los maestros, de manera científica, llevar a las aulas herramientas y comportamientos específicos para el abordaje pacífico de los conflictos, que, si bien es parte natural de las relaciones humanas, no termine en agresión, sino de aprender a relacionarnos”, explicó Quiroz.

Otro de los estados de México, en implementar este tipo de proyectos es el estado de Yucatán, que a través de las Facultades de Derecho públicas y privadas, acordaron dotar a sus planteles de centros de mediación especializados en conflictos escolares, para instaurar la cultura de la paz entre alumnos, maestros y padres de familia. De igual manera, la secretaria técnica del Comité Técnico Permanente en mediación escolar del Consejo Consultivo Estatal para la Implementación de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias de la Consejería Jurídica de Yucatán, Verónica Moyano Acuña, indicó que se trabaja para implementarlos a la brevedad posible, “El Comité de Mediación Escolar trabaja en un plan para capacitar a los maestros en el tema, a fin de que sean conciliadores y se eviten conflictos en la comunidad por

falta de comunicación entre alumnos, que han dado origen al acoso o 'bullying' escolar, e incluso problemas entre directivas y padres de familia, estamos en la elaboración de un proyecto de investigación sobre mediación escolar a nivel superior, para la implementación de centros de mediación en las escuelas de derecho de las Universidades Autónoma de Yucatán, Marista y Anáhuac Mayab, entre otras”, manifestó (tomado de Provincia.com.mx, del 26/05/2011).

En esta misma línea de aportes desde la educación superior, se evidencia que la Universidad Autónoma de Nuevo León, específicamente desde la Facultad de Derecho y Criminología, se cuenta con un Centro de Mediación y Conciliación, donde se ofrecen este tipo de servicios a toda la comunidad que lo requieran. Además de los proyectos que se gestan en esta misma institución, como es el caso de la implementación de una estrategia de intervención en el ámbito escolar, dirigido a niños y niñas, en varios polígonos de Monterrey, específicamente en los municipios de Apodaca, Guadalupe entre otros. Según algunos resultados preliminares, se evidencia la efectividad del programa, incluso a tal punto, que se logra la “constitución de comités de mediación escolar, al interior de las escuelas impactadas, además del nombramiento de mediadores, como resultados de las capacitaciones que se realizaron con toda la comunidad educativa” (tomado de la entrevista del Dr. José Guadalupe Steele Garza- líder del proyecto, 20 de septiembre de 2017).

Por otra parte, es relevante mencionar la experiencia significativa realizada en Colombia, donde se implementó un programa liderado por la Universidad de los Andes, denominado Aulas en Paz (Ramos, Nieto & Chauz, 2007), para la prevención de la agresión y promoción de la convivencia pacífica, a partir de

la formación ciudadana en cuanto al desarrollo de competencias, especialmente emocionales, cognitivas, comunicativas e integradoras. Se parte de un currículo que busca incentivar las competencias ciudadanas en el aula, a la vez que incluye un componente extracurricular dirigido a trabajar con grupos integrados por dos menores que presenten comportamientos agresivos y cuatro menores prosociales; a lo anterior se suma la intervención a familias, mediante talleres y visitas.

Continuando con lo anterior, se destaca que, gracias a los resultados que tuvo el proyecto de Aulas en Paz en Bogotá y en 27 instituciones educativas de departamentos con altos niveles de violencia y conflicto armado en el país (Cesar, Magdalena, Chocó, Antioquia y Norte de Santander), Convivencia Productiva y la Universidad de los Andes establecieron una alianza con la organización Vía Educación de Monterrey (México), para la implementación del programa en seis instituciones de esa región.

A pesar de que existen algunos programas a nivel mundial, encaminados a la implementación de la Mediación Escolar; estos son escasos, pues al parecer las prácticas de la mediación en el ámbito escolar, no siempre están documentadas.

Actualmente, la Educación para la Paz es una necesidad global en los Centros Educativos, particularmente en contextos como Colombia y México, países con conflictos sociales similares, que se reflejan al interior de las aulas. Desde este escenario, la Educación desempeña un papel fundamental en los procesos de paz; al grado de provocar modificaciones en sus estructuras curriculares y generar políticas públicas en pro de una cultura de paz.

La Educación para la Paz, surge como respuesta a las necesidades modernas. Genera propuestas educativas, inclusivas e integradoras, cuyo núcleo principal es la formación del ser

humano. Dicho de otra forma, es una educación que fortalece los valores, genera herramientas para solucionar conflictos y otros elementos, a fin de hacer factible que los estudiantes adquieran las habilidades que les permitan vivir en armonía, dentro de la escuela y su comunidad.

En este sentido y considerando que el centro de interés es el Conflicto en el ámbito educativo, a continuación se desarrollarán tres de estas técnicas utilizadas para el ámbito educativo: la Negociación, el Arbitraje pedagógico y la Mediación. Estas técnicas responden a un enfoque colaborativo y solidario de asumir las diferencias y conflictos entre las personas como una alternativa al modo tradicional y adversarial de hacer justicia.

La incorporación de estas técnicas en el ámbito educativo contribuye al aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales útiles, tanto para las relaciones que se establecen en el contexto escolar como en la vida cotidiana.

La resolución pacífica de conflictos en los centros educativos posibilita crear un clima escolar concordante con la formulación de los objetivos fundamentales transversales, vinculando y poniendo en práctica el auto cuidado, el aprendizaje a través del diálogo, la honestidad, solidaridad y la valoración de la diversidad que enriquece el mundo escolar.

#### **4. TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE PEDAGÓGICO**

La Negociación es una técnica de solución de conflictos, que se ejecuta a través de dos o más partes involucradas que dialogan cara a cara, analizando la discrepancia y buscando un acuerdo que

resulte mutuamente aceptable, para alcanzar así una solución a la controversia.

Esta técnica, implica una solución del conflicto en que los involucrados se centran en el problema sucedido, proyectándose al futuro en la relación, proponiendo una una solución en que ambas partes ganen y en que se permitan concesiones para satisfacer intereses comunes. Es un trabajo realizado por las partes voluntariamente y sin la intervención de terceros, a través de un proceso de reflexión y comunicación informal en el que llegan a un acuerdo verbal.

La negociación puede ser entendida como un proceso dinámico, en el cual dos o más actores en conflicto –latente o manifiesto–, o con intereses divergentes, entablan una comunicación para generar una solución aceptable de sus diferencias, la que se explicita en un compromiso (Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación: Diez Módulos destinados a los responsables de transformación educativa. Buenos Aires, 2000. UNESCO).

La negociación es muy usada en el ámbito educativo, dado a la importancia de fortalecer en los niños la iniciativa de resolver sus conflictos sin necesidad de la vinculación de un tercero. Sólo participan las partes involucradas. A diferencia de otras técnicas, un proceso de negociación es administrado y sostenido sólo por las personas que viven el conflicto a través de diálogo franco, veraz y respetuoso. Así entonces, en esta técnica de solución de conflictos no hay otra persona involucrada, a diferencia de la mediación y del arbitraje pedagógico.

Por otra parte, tenemos la mediación, que, a la luz de algunos autores, se concibe como “un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes,

ayuda a éstas a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía en el conflicto. El Mediador induce a las partes a identificar los puntos de la controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar fórmulas de arreglo que trasciendan el nivel de la disputa, a tener del conflicto una visión productiva para ambos” (Álvarez, 2004, pág. 195).

Ahora bien, la mediación al ser definida como proceso transformador de los conflictos, permite tener una mirada más amplia y positiva del conflicto y como lo señala Rozenblum (1996), la mediación es una respuesta constructiva para la resolución de conflictos que utiliza el potencial de la transformación positiva de las personas, promueve la solidaridad y la prevención de conflictos y capacita para la adquisición de habilidades de vida y búsqueda de soluciones integradoras.

En el contexto escolar, surge en los años sesenta en los Estados Unidos, para dar respuesta al incremento de la violencia al interior de las escuelas, lo que con llevo a que, algunos movimientos de grupos religiosos y pacifistas motivaran a los estudiantes para que solucionaran sus conflictos de forma no violenta. En la actualidad, este país ha implementado unas series de programas entorno a la Mediación Escolar y Resolución Pacífica de Conflictos en las escuelas, de los cuales se hablará más adelante (Prado & Lopez, 2008).

Seguidamente, en los años ochenta, se pusieron en marcha en los Estados Unidos los primeros Centros de Mediación Comunitaria (o *Neighborhood Justice Centers*), vinculados al sistema judicial. En ellos se desarrollan las propuestas de mediación víctima-infractor, bajo supervisión de los técnicos de libertad vigilada. Con base a este modelo de justicia restaurativa surgen diversos programas de mediación en centros de educación formal, a través de lo que se

denominó el Programa de San Francisco (*San Francisco's Community Board Program*, en 1987). *Este programa estuvo muy centrado en la facilitación de una negociación entre las partes enfrentadas, con la orientación de mediadores formados y entrenados para ello. Este modelo de mediación en el contexto escolar, centrado en el uso de las teorías de resolución de conflictos, es el modelo que se ha seguido en nuestro país por ejemplo en el País Vasco (Alzate, 1999).*

El concepto de Mediación Educativa, surge de la justicia restaurativa, y se origina principalmente en Estados Unidos y Canadá, en la década de los setenta, en el ámbito de la delincuencia juvenil. Aunque los antecedentes deben remontarse hasta diversos grupos indígenas, que mantienen este tipo de prácticas hasta la actualidad.

La Mediación en el contexto escolar, viene antecedido por una preocupación por garantizar al alumnado una educación integral de calidad, *que les proporcione habilidades que les hagan ciudadanos más comprometidos y responsables (Martín-Seoane, 2008)*

La Mediación Educativa, es definida por algunos autores como, un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto por el otro, generación y evaluación de sus opciones, dando así ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos (Fernández, 1998).

Al definir la Mediación Educativa como proceso que promueve soluciones pacíficas, cuenta con una característica que la distingue, como lo es, la negociación cooperativa, promueve una solución en la que ambas partes implicadas obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por lo anterior, se considera una vía no adversarial, pues, evita la postura antagónica de un ganador-perdedor. Es un proceso perfecto para el tipo de conflicto

en el que las partes enfrentadas deseen continuar con la relación (Holaday, 2002).

Así pues, la Mediación Educativa se concibe como una estrategia de solución de conflictos en el ámbito escolar, que le permite a las partes llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses de una forma no violenta, y trae como consecuencia inmersa, una transformación positiva de los conflictos manifestados al interior de la escuela.

Esta técnica de solución de conflictos trae consigo unos beneficios, que se ven reflejados en los cambios de conductas de los estudiantes, un notorio mejoramiento del clima escolar, lo cual favorecerá a su proceso de aprendizaje.

La Mediación Educativa, impacta de forma positiva a la comunidad educativa. Esto se ve reflejado en algunas ventajas, que se describen a continuación.

1. Los estudiantes interiorizan que de forma pacífica y a través del diálogo se pueden resolver los conflictos, sin necesidad de acudir a conductas violentas contra sus semejantes.
2. Se fortalecen valores sociales, como la comunicación, participación, respeto y empatía entre otros aspectos.
3. Los estudiantes reflexionan sobre su conducta, identifican sus emociones y se ponen en el lugar del otro. Logrando tejer mejores relaciones con las personas de su entorno.
4. Se fomentan las relaciones armoniosas y se disminuyen las de dominio y de sumisión entre sí.

Lo anterior, son algunas de las ventajas que se evidencian en las aulas, que han aplicado la Mediación Educativa. Sin embargo, es necesario precisar el rol tan importante que desempeña la escuela como primer agente socializador de los niños, y donde se

atienden sus esferas cognitiva, emocional y afectiva. Por lo anterior, se debe priorizar el trabajo mancomunado entre escuela y familia, fortaleciendo estos procesos de resolución de conflictos.

Siguiendo a Mireia Uranga (pág. 34), una de las pioneras en este campo, la introducción de un programa de Mediación Escolar en un centro educativo de cara a la mejora de la convivencia, se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos de carácter objetivo, estos son:

- *Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.*
- *Favorece la preocupación por los demás.*
- *Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.*
- *Mejora de las habilidades sociales.*
- *Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.*
- *Los conflictos tienen a disminuir.*
- *Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.*
- *Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.*
- *Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado.*
- *Disminuye el número de expedientes disciplinarios.*

Teniendo en cuenta, que la escuela juega un rol importante en la formación socioemocional de los estudiantes, esta debe de empoderarse del papel que le ha encomendado la sociedad al brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para su formación no solo en contenidos curriculares, sino también en habilidades para el desarrollo de su ser.

A continuación, se relacionan algunas etapas que debe tener un proceso de mediación en el ámbito educativo:

**Primera etapa:** Es la “Premediación”, momento en el que, el mediador facilita un ambiente de confianza para aproximar a las partes, a una mejor comunicación e ir construyendo consensos. Así mismo, debe plantear las reglas del juego tales como el procedimiento, tiempo, sesiones, locación e infraestructura. En esta primera etapa las partes describen el conflicto, y así el mediador puede ir presentando ideas para desbloquear situaciones.

**Segunda etapa:** Denominada “Cuéntame”, en esta etapa las partes hacen una narración detallada del conflicto, en el cual se pueden encontrar terceras partes indirectamente implicadas; esto conlleva a establecer una visión más integral sobre el conflicto, su historia y el contexto en el cual se ha desarrollado.

**Tercera etapa:** “Vías de solución y Acuerdo” En esta etapa, las partes deciden si se establece o no un acuerdo. En caso de que sí se llegue a un acuerdo, el mediador levanta un acta con los términos del consenso.

Seguidamente, es importante enumerar los principios fundamentales que se debe aplicar en una Mediación Educativa y que, según (MOORE, 1995) son:

La **intervención** del mediador obedece a la incorporación a un sistema dinámico de relaciones entre dos o más personas, o grupos, con el propósito de ayudarlos; el mediador debe poseer la capacidad de escucha y de transformar esas relaciones conflictivas en armoniosas que se evidencien en el comportamiento pacífico de las partes involucradas.

Otro aspecto que resalta el autor es la **aceptabilidad**, a saber, de la disposición de las partes en conflicto al permitir que un tercero se incorpore en el proceso y les ayude a buscar una solución.

Igualmente se habla de la **imparcialidad**, esto hace referencia a la actitud del mediador, consistente en su falta de preferencia en favor de alguna de las partes en controversia. Y

La **neutralidad** que significa que el mediador al ser el defensor de un proceso equitativo, no espera cosechar directamente beneficios de una de las partes como compensación por los favores al encauzar la mediación.

De acuerdo con lo anterior, el mediador educativo está llamado a reunir las siguientes cualidades:

- Ser un **tercero**, por lo tanto, ajeno a los intereses de cada una de las partes.
- Ser **imparcial**, debe guardar un comportamiento igual, homogéneo, con cada una de las partes para promover la confianza y lograr la cooperación.
- Conocer el conflicto, el mediador debe **intervenir** en el proceso de manera acertada para identificar la situación del problema.
- Ser **orientador y dirigente**, debe sugerir diferentes caminos a vías que deben emplear las partes para alcanzar puntos de controversia.
- Actuar con **atención**, permitiendo que, por medio de la comunicación, se genere el respeto mutuo, el saber escuchar, y comprender las razones dadas con genuino interés.
- Tener suficiente **experiencia** en las relaciones interpersonales y los conocimientos del manejo de un determinado tipo de conflicto.
- Conocer a las **partes**, en su entorno socio político, económico y cultural.

- Ser **respetable**, que su conducta sea concordante con una probada necesidad de honorabilidad y principios éticos que despierte entre las partes seguridad, confianza y respeto.
- Ser **paciente, reflexivo y tolerante**, también necesita un alto grado de auto confianza, y además poseer un temperamento suficientemente equilibrado para poder apaciguar los ánimos de las partes.

Es un hecho que la educación de los estudiantes en solución pacífica de conflictos es un aspecto importante para su aprendizaje y desarrollo integral, que les permitirá afrontar de una manera más adecuada los conflictos que se le presenten en su diario vivir.

Otra técnica muy usada en el ámbito educativo es el Arbitraje, que se refiere a uno de los métodos de solución pacífica de conflictos más tradicionales en la cultura escolar. Es el procedimiento con el cual se aborda el conflicto en donde un tercero, a quien se le ha atribuido poder, decide la solución que le parezca justa en relación al conflicto presentado.

Si se piensa en esta figura, este rol es muy conocido a través del inspector general, orientador o un profesor jefe, coordinador o director del establecimiento educativo.

Teniendo presente el contexto escolar y su función pedagógica, se habla de Arbitraje pedagógico al procedimiento de solución del conflicto, guiado por un adulto con atribuciones en la institución escolar, quien a través de un diálogo franco, respetuoso y seguro, escucha atenta y reflexivamente de la posición e intereses de las partes, antes de determinar una salida justa a la situación planteada.

En este sentido, el Arbitraje Pedagógico corresponde a un proceso privado de solución, en que el o la docente como tercero

o tercera incluido en el proceso, será depositario de la medida de solución. En esta labor, la solución del conflicto no sólo pasa por la determinación del adulto como un “juez”, de acuerdo a los límites establecidos en el establecimiento; sino como un adulto que permite a través del diálogo un aprendizaje significativo en los estudiantes en conflicto.

El objetivo central de esta técnica de solución de conflictos en la institución escolar, es que el estudiantado y los demás miembros de la institución escolar logren autonomía para la solución de los conflictos, aprendiendo en la práctica a escuchar y expresar sus emociones asertivamente.

Como en las técnicas presentadas anteriormente, en el proceso de arbitraje pedagógico, la posibilidad de dialogar y de escuchar en este espacio de trabajo resultarán centrales. El aprendizaje significativo esperado en esta relación se vincula con la posibilidad de que las partes involucradas relaten sus demandas y que el profesor en conjunto con los estudiantes genere una solución y/o comprendan el sentido de la sanción que resulte en justicia aplicar por alguna falta cometida.

Considerando lo expuesto, se puede, entonces describir un método para trabajar la técnica del Arbitraje Pedagógico, en el que se recomienda tener presente cinco reglas básicas de esta técnica:

- Resguardar la dignidad de las partes,
- resguardar el derecho a la educación,
- resguardar el restablecimiento de las relaciones,
- proponer una salida justa al problema,
- reparación del daño implicado en el conflicto.

Incorporar cualquiera de las tres técnicas de solución de conflictos en el ámbito educativo, antes descrita contribuye al

aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales, herramientas importantes para la formación del futuro ciudadano.

## **5. CONCLUSIONES**

A pesar de que la sociedad digital es fuente de desarrollo y oportunidades para la población, al permitir nuevas formas de comunicación, obtener información y desarrollar proyectos que serían impensables en un contexto no digital, debe considerarse que estas bondades entrañan riesgos, especialmente para los niños.

Los problemas que existen en la sociedad offline (abuso, violencia y adicciones) han encontrado su equivalente en internet. De ahí que es importante que los maestros conozcan y apliquen las diferentes técnicas para la solución de conflictos en el ámbito educativo.

Países como Colombia y México, dejan al descubierto que no es suficiente atender exclusivamente las capacidades cognitivas en la educación formal, es necesario fomentar técnicas de solución de conflictos que les enseñe a convivir pacíficamente en sociedad.

La Negociación es una técnica que implica la solución del conflicto en que los involucrados se centran en el problema sucedido, proyectándose al futuro en la relación, pensando en una solución en que ambos ganen y en que realicen concesiones para satisfacer intereses comunes, suele ser muy usada en el ámbito educativo, dado a la importancia de fortalecer en los niños la iniciativa de resolver sus conflictos sin necesidad de la vinculación de un tercero.

La Mediación Educativa es una estrategia de solución de conflictos en el ámbito escolar, que le permite a las partes llegar a

un acuerdo que satisfaga sus intereses de una forma no violenta, y trae como consecuencia inmersa, una transformación positiva de los conflictos manifestados al interior de la escuela.

El Arbitraje Pedagógico corresponde a un proceso privado de solución de conflictos, en que el docente como tercero incluido en el proceso, será depositario de la medida de solución. En esta labor, la solución del conflicto no sólo pasa por la determinación del adulto como un “juez”, de acuerdo a los límites establecidos en el centro educativo; sino como un adulto que permite a través del diálogo un aprendizaje significativo en los estudiantes en conflicto.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Álvarez, E. I. (2004). Mediación para resolver conflictos.

Alzate, R. (2005). Programas de convivencia en el ámbito educativo. Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar. Proyecto Hombre: Revista Trimestral de la Asociación Proyecto Hombre, 66, 15-18. *Asociación Proyecto Hombre*, (66), 15-18.

Alzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. En Brandoni, F. (Ed), *Mediación Escolar: Propuestas, Reflexiones y Experiencias*. : . En Brandoni, F. (Ed), *Mediación Escolar: Propuestas, Reflexiones y Experiencias*.

Beran, T. y Li, Q. (2007). *The relationship between cyberbullying and school bullying*. *Journal of Student Wellbeing*, 1 (2), 15-33.

Boqué, M. C. (2005). *Temps de mediació. Taller de formació mediadores i mediadores en l' àmbit educatiu*. Barcelona: CEAC.

Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos “el clima escolar como factor de calidad”*. Madrid, España: Narcea.

Holaday, L. (2002). «*Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process*». *egotiation Journal*.

- Martín-Seoane, G. (2008). La mediación como herramienta de prevención de la violencia escolar. *Revista de Mediación*, 26-31.
- Mac- Grag, P. M. (2006). *Los 10 principios básicos de la mediación*. Barcelona, España: Graó.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Munné, M. y. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona, España: Graó.
- Oyhanarte, M. (1996). *Los nuevos paradigmas y la mediación, Mediación, una transformación en la cultura*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Prado, & Lopez. (2008). La mediación: caja de herramienta ante el conflicto social. *Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, 148.
- Robayo, G. (2003). *Mecanismos de Resolución de conflictos, Manual de la Defensoría del Pueblo*. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.
- Robayo, 2. (s.f.).
- Robayo, G. M. (2003). *Mecanismos de Resolución de conflictos, Manual de la Defensoría del Pueblo*. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.
- Rojas Monedero, R. (2021). Expedición para la construcción de paz «Latinpaz». Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali.
- Rojas Monedero, R. (2020). Repensar el campo curricular para la transformación educativa. Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali.
- Rojas Monedero, Rosaura (2019) La educación para la paz y su influencia en el déficit de habilidades socioemocionales de los preadolescentes en Santiago de Cali, Colombia y Monterrey, México. Doctorado thesis, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Rozenblum, S. (1996). *Mediación en la escuela*. Buenos Aires, Argentina: Aique.

Torrego, J. C. y Fernández, I. (2007). Protocolización de los conflictos de aula y centro. *Convivencia en la escuela*. Escuela, 7, 1-8.

Uranga, M. (1998). *Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar*.



## La mediación, las nuevas masculinidades y el lenguaje incluyente

---

*Jesús Octavio Pesqueira Tapia<sup>1</sup>*

**Sumario:** 1.- Breve historia de la lengua española; 2.- Breve historia de la masculinidad; 3.- Palabras clave y su significado; 4.- ¿Es el lenguaje sexista?; 5.- ¿Masculino o femenino?; 6.- ¿Ahora bien, a que viene todo esto de la lengua, su interpretación, implementación y aplicación en los procesos de mediación?; 7.- ¿Entonces de donde viene la necesidad de ampliar el lenguaje a fin de ser inclusivo?; Conclusiones; Referencias.

**Resumen:** En este capítulo se explora desde la vértebra del ser y del idioma, la expresión de nuestra lengua castellana y las “nuevas formas” del uso del lenguaje, en base a una ideología de género que se habrá de entender y comprender a fin de evitar el perjuicio y el prejuicio de un lenguaje sexista o de género y la deconstrucción de valores sociales que imponen una visión de hombre muy alejada de la realidad actual.

**Palabras clave:** hombre, masculino, comportamiento, lenguaje, lengua, idioma, comunicación, mediación, paz.

---

<sup>1</sup> Presidente del Colegio Internacional de Facilitadores y Especialistas en Métodos Alternos y Justicia Restaurativa.



## **I. BREVE HISTORIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA**

Mucho se ha escrito relativo al nacimiento de los idiomas, sin embargo, quizá nunca se conozca cómo y cuando nació el lenguaje, puede decirse que hace doscientos mil años aparece el homo sapiens por evolución en África Oriental, es seguro que las palabras que empleaba en su comunicación eran muy pocas, tal vez solo hacían simples gestos acompañándolos de gritos o interjecciones, a la manera y forma de ciertos animales; pero el ser humano a diferencia de los animales, evolucionó y comenzó a describir oralmente los objetos que le rodeaban y así darse a entender con otro ser humano, fue así como nacieron las primeras lenguas, indispensables para lo que vendría para la vida humana.

Los lingüistas e historiadores citan como génesis del lenguaje la parte centro-oriental de Europa, denominándola por su nombre genérico como indoeuropea o aria, que conformaba una sucesión de diversas tribus las cuales tenían su propia lengua, su propia integración de caracteres comunes que las diferenciaba unas de otras; con ese avance nómada su dispersión hacia la India, Mongolia, Islas y playas mediterráneas forjaron pueblos, creando ramas de lenguaje que van desde las principales hasta las secundarias que se iban vinculando así como enriqueciendo al incorporarse sonidos, expresiones y vocablos con y hacia las poblaciones que iban dominando y de ahí, el nacimiento del Latín, que tanto clásico como vulgar es el origen de nuestro español, así como de otras lenguas romances, entre las más reconocidas son el francés, el portugués, el catalán, el gallego o el italiano.

Hay evidencia documental del siglo X que demuestra el uso de nuestra lengua, antes de la Edad Media no había en España una unidad lingüística, ya que cada uno de los reinos tenía su propia lengua, fue Castilla la que vino a dar unidad nacional y lingüística a España, por lo que hasta 1925 nuestro idioma era el Castellano, pero la Real Academia de la Lengua la cambio por español, ahora bien, independientemente de lo que diga la Real Academia, es indistinto decir que nuestro idioma es el castellano o el español.

Se dice del lenguaje que es un “ser” vivo, pues de los hablantes y escritores se nutre, se crea o se modifica; la realidad de nuestra sociedad actual es que se tienen problemas complejos de comunicación y expresión de las ideas, que es importante atender, de entre uno de ellos, la mejora de la comunicación interpersonal a fin de lograr mejores conductas en los ámbitos familiares y sociales, de ahí la importancia de analizar el lenguaje desde una nueva visión, que sea incluyente a fin de comprender de mejor manera, la deconstrucción del género masculino para generar el empoderamiento y equidad de la mujer como parte de un género activo y participativo en la construcción de acuerdos colaborativos y cooperadores, pero también, de comprender lo que nos quieren decir las otras denominaciones de género que integran nuestra sociedad, que por el momento solo reflejan ser una minoría, que requiere de nuestro reconocimiento y de mayor atención.

## **2. BREVE HISTORIA DE LA MASCULINIDAD**

La lengua al igual que la masculinidad o la femineidad nacieron unidos, pues no podía existir la una sin la otra.

Por hombría se entendía de hacer las obras que hacia un hombre; con el devenir de la evolución humana, ha cambiado ese

término de masculinidad que de ser antiguamente la caza para proveer, poseer mujeres como una bestia predadora y engendrar hijos, así como, mostrar coraje para sobrevivir, hoy por hoy a cambiado ese concepto, a fin de generar nuevas visiones, que como más adelante se explica, viene a dar un concepto vanguardista que expresa no solo la aceptación de mayores libertades para el hombre, reconociendo en esa libertad la equidad entre hombre y mujer, es decir, sale el macho hegemónico y patriarcal, para encontrarse con él mismo fuera de todo contexto acartonado, a fin de percibir la realidad de ser hombre, pero con valores renovados y mejor fortalecidos en su propio ser y su sexualidad; de ser y encontrarse con el hombre que siempre a querido ser, fortaleciendo así la equidad y las hermosas diferencias que entre hombres y mujeres existen, generando con ello nuevos comportamientos sociales y culturales.

¿Ahora bien, de donde viene todo esto de las nuevas masculinidades y por qué? Para ello habrá de comprenderse el contexto histórico de la mujer, la lucha por sus derechos y su participación social. Para ello he de explicar sucintamente que la mujer no siempre ha tenido que luchar por el reconocimiento de sus derechos como tal, pues en la antigüedad celta, vikinga o egipcia la mujer tuvo una participación en igualdad de condiciones tanto de derechos, obligaciones y conocimientos, llegando a tener destacada participación como gobernantes, guerreras, sacerdotisas, parteras y médicas.

No es sino hasta la época de los griegos que su participación es limitada por su género y a ser considerada como ciudadana de segunda al no poder participar en las olimpiadas o los debates ciudadanos, por citar dos ejemplos.

Durante la edad media, la mujer recupera espacios de participación al ser las dominantes de los castillos, en virtud de la actitud guerrera de los varones, que hacían sus campañas de invasión al oriente medio o las famosas cruzadas; las mujeres en esa época tuvieron dominio y poder tanto económico como político en ausencia de los hombres, situación muy semejante se revivió durante la primera y segunda guerras mundiales, cuando la mujer se tuvo que hacer cargo de su entorno social que abarcaba desde lo laboral, lo económico y lo político, viéndose una participación activa de las mujeres en la industria de las armas, en el armado de vehículos, en los nuevos roles de sus casas y como jefas de familia, en la educación y el deporte; tomando así cierta autonomía que más adelante le permitió recodificar su rol como ente y su función social posterior.

Volviendo a la edad media, es durante el oscurantismo comprendido del 476 al 1456, época donde la iglesia no admitía verdades reveladas ni críticas ni posibilidad de prueba; la mujer no tenía cabida ni en lo sagrado ni en ningún otro espacio social, pues por su condición de mujer, en el sentido del mundo religioso o era pecado en la representación de la carne y en la figura de María Magdalena, identificada como prostituta o era la decencia de la otra María, la María virgen, madre pura y sin pecado; figuras ambas limitantes tanto en la religión católica como en la protestante, pues la conectaba y prejuizgaba directamente a lo que nunca fue, haciéndola invisible durante mucho tiempo al penalizar todo conocimiento de sí misma, su cuerpo, su sexualidad y su derecho al conocimiento.

Es la Santa Inquisición en los dominios de España y Portugal, así como los tribunales de las tierras de Nueva Inglaterra, que a través de un puritanismo sin precedentes se llega incluso a la histeria

colectiva, de señalar a mujeres con conocimientos de botánica y medicina como brujas; muchas mujeres fueron sacrificadas durante los siglos XVII y XVIII, Vgr. las brujas de Salem en 1692.

De ahí el mérito de la décima musa Sor Juana Inés de la Cruz, de abordar el conocimiento y las letras a través de su enclaustramiento o de Eloísa Díaz Insunza, primer mujer estudiante y médica de la Universidad de Chile, en 1880.

Es el siglo XX el que viene a marcar una gran transformación, pues es durante la revolución industrial donde se genera una violencia sin precedentes, pues en el ánimo de sostener un sistema económico creciente y demandante y a fin de operar uno de los factores de la producción, se esclaviza estructuralmente tanto a hombres como a mujeres y niños para ser parte del eslabón productivo, que bajo condiciones inhumanas de trabajo, el sistema de producción se empieza a ver resquebrajado ante las quejas de los trabajadores y se ciernen los primeros movimientos obreros y de huelga tanto de Chicago en Estados Unidos como de Cananea, Sonora y Rio Blanco, en Veracruz, a fin de exigir 8 horas de trabajo y un salario remunerador.

La historia de las mujeres toma notoriedad por sus manifestaciones en Nueva York en 1857, pero es el caso del incendio de la fábrica Triangle Shirtwaist, de Nueva York, el que le da una lamentable fama al movimiento en favor de las condiciones de las mujeres trabajadoras, pues el día 25 de marzo de 1911, se perdieron 146 vidas de mujeres dedicadas a la industria textil, se dice que en este acto, el dueño de esa fábrica al percatarse del incidente, cierra el edificio, para evitar el pillaje restándole importancia a las vidas humanas. De ahí que en el mes de marzo se celebra el Mes Internacional de la Mujer, promulgado por la

Organización Internacional del Trabajo, organismo especializado de las Naciones Unidas.

Durante la segunda guerra la mujer toma nuevamente parte activa en el desarrollo económico en el mundo y es a través de su participación que exige su derecho al voto, mismo que logra con el tiempo, con muchísimo esfuerzo, sacrificio y sangre.

Durante los años cincuenta aparece la píldora anticonceptiva, lo que le da control a la mujer en su sexualidad y planeación tanto de su vida como la de sus hijos, en los sesenta a través del arte, la música y movilizaciones sociales, se crea una corriente contracultural en relación al orden establecido, es en ese tiempo, donde se exigen y demandan una serie de derechos que van desde los civiles, humanos, democratización de los espacios políticos y educativos, se pide el fin de la guerra en Vietnam y se conceptualiza el pensamiento ambientalista.

América latina a diferencia de los países desarrollados, los entornos de violencia hacia la mujer y el reconocimiento de sus derechos ha sido más complicado, derivado del machismo extremo y un sistema patriarcal muy enraizado, de ahí que, en el presente, por mandato de ley, se han dado los espacios a la mujer en nuestro país, por citar un ejemplo; en el presente la participación política de la mujer es mandatoria y obligatoria hasta en un cincuenta por ciento para la conformación del Congreso y gabinetes de gobierno; no es mucho, pero son avances, pues de acuerdo al sociólogo Boliviano Cesar Rojas Ríos, abra de agregarse de conformidad con lo citado, es decir, a la desigualdad de género, se habrá de agregar la pobreza como parte de la brecha social entre hombres y mujeres.

Las movilizaciones feministas de los tiempos contemporáneos a las que reconozco como micro revoluciones de reciente cuño en

México, han empezado a crear una sensibilización y un despertar de conciencias muy fuerte en el ciudadano común, fortaleciendo un ambiente de transformación social, que dista mucho de ser generalizado, pero que, dentro del colectivo de mujeres, ya se empiezan a identificar los factores de opresión e indefensión a los que están expuestas.

Las mujeres de hoy ciertamente reclaman ampliación de sus derechos y cuestionan todo autoritarismo tanto oficial como doméstico, lo que ha creado un nuevo relato de lo que es ser mujer. La mujer reclama mejor trato, no más injusticias, a trabajo igual-salario, derecho a la continuación de estudios en áreas preponderantemente de hombres, derecho de servicios sociales y guarderías, derecho a decidir en su cuerpo, manifestaciones afortunadas unas en el arte y la cultura, desafortunadas otras en la manifestación violenta.

Ahora bien, ¿Qué es la masculinidad? Se define a tal como el conjunto de características físicas, psíquicas o morales que se consideran propias del varón o de lo masculino, en oposición a lo femenino.

Para la Comisión Nacional de Derechos Humanos es el conjunto de atributos, valores, comportamientos y conductas que dan característica a un hombre en una sociedad determinada.

Estas definiciones, aunque acertadas no son absolutas del nuevo concepto de masculinidad, pues hoy se entiende por tal, más al comportamiento y a la libertad de expresiones y emociones del varón en los diversos contextos sea familiar, escolar, social o país.

El hombre de hoy no es el hegemónico patriarcal de hace veinte años donde tenía ciertos roles y comportamientos definitorios de su hombría, como el de ser proveedor, macho alfa, epicentro de la manada familiar, hombre fuerte, con roles

laborales bien establecidos en actividades propias de su género como el de ser ingeniero, contador o doctor y la mujer, la artista, la asistente, la secretaria o cajera de banco, hoy esos roles han quedado en el pasado, con una alternativa para sobrelivir de ese estatus dominante y tribal; el hombre de hoy, está determinado a ser y vivir sin la presión de acatar estos roles estrechos y cortos, con la libertad y capacidad de demostrar sentimientos y emociones que no le eran antes permitidos expresar; la masculinidad actual permite al varón decir, usar, vestir, cosas no propias de hombres sin demérito de su virilidad u hombría.

Las nuevas masculinidades son una etapa de ilustración para el género humano, donde se rompe con todo paradigma del pasado reciente y antiguo, formada por concepciones de pensamiento de cierta manera rebelde, que permite al hombre nuevo adoptar nuevas posiciones, en la intencionalidad de crecer en conceptos de amor y empatía; con esta nueva guía del hombre, se explica lo estrecho y difícil que es cumplir con los modelos impuestos al varón a fin de no ser descalificado ni en el hogar ni en su entorno social, porque a este ente no se le permitía expresar sus emociones y sus miedos porque eran signos de debilidad. Se esperaba siempre de este masculino y su comportamiento que fuera una persona fiable, honorable, fuerte, guerrero, pero esto no termina ahí, también tendría que demostrar para validarse constantemente como tal, mostrar responsabilidad, madurez, respeto, humildad, sensibilidad, valentía, caballerosidad por citar algunos ejemplos, sin excluir ni hacer de lado que a las citadas habría de añadir los comportamientos tóxicos de la masculinidad como lo es el salvajismo vigoroso y otras tantas violencias que debe ejercer tanto para sí mismo, su propio género y sobre la mujer, para con ello obtener el reconocimiento de los demás y

para sí mismo validarse como ser superior, revalorizando en todo momento sus hábitos, así como su fuerza, liderazgo, habilidades comunicacionales de mando y otras tantas de carácter social, sin dejar de lado sus prácticas sexuales, que de manera consciente o inconsciente socialmente genera masculinidades tóxicas hacia el género femenino y LGTB+.

La realidad es que la violencia hacia la mujer ha crecido así como el crimen hacia grupos de identidad diversa, de ese peligro, es que nace la inquietud de plasmar estos conceptos e ideas, en la intención de hacer entender que, las masculinidades han ido cambiando según los tiempos y los lugares, poco a poco, el hombre es protagonista de ese poder de comprender por reflexión propia, que hay cambios sustanciales y que las cargas de antaño impuestas no son las de hoy, por lo que el hombre contemporáneo se puede permitir no mandar, ni ganar más dinero que la mujer, ni estar subvaluado por trabajar jerárquicamente al mando de una mujer o de vestir una camisa rosa, la realidad es que no existen las hombrías puras, a fin de no caer en ese pánico moral que condiciona a ciertas personas a ser designadas como amenaza, porque rompe con ciertos intereses y valores de nuestra sociedad, es que debemos reconocernos como humanos, que independientemente de quienes somos, a que etnia pertenecemos, religión, o cual es la preferencia sexual, somos personas.

Por el tiempo para generar esta investigación y su análisis es prudente decir que no alcanzaré a abordar los temas de género lésbico, gay, bisexual o trans, sin embargo, es prudente decir que las nuevas masculinidades, así como la equidad de género tienen mucho que ver con ellos, así como el reconocer que existe una discriminación homofóbica y de transfobia, pero también de racismo. Espero más adelante desarrollar otro artículo como

complemento de este estudio, que parte de las experiencias prácticas de la mediación como profesión.

### 3. PALABRAS CLAVE Y SU SIGNIFICADO

Para entender y comprender correctamente, habrá de definirse ¿qué es?

**Lenguaje.** Facultad que tiene el ser humano de poder comunicar sus pensamientos; capacidad que tiene el ser humano de comunicarse con otros individuos mediante variados sistemas de signos como los visuales, corporales, olfativos, táctiles, etc.

**Lengua.** Sistema lingüístico o signos orales y escritos; es el conjunto de signos usados por un grupo humano, español, chino, inglés, francés, los hablantes de una comunidad emplean su lengua con ciertos cambios que ellos realizan por diferentes razones que pueden ser históricas, geográficas, clases sociales, etc.

**Habla.** Es la utilización que cada uno de los habitantes hace de su lengua; es el conjunto de formas expresivas que dispone una comunidad de habitantes por el cual se comunican entre sí.

**Dialecto.** Son las variantes o modalidades regionales de una lengua, no afectan la unidad del sistema; son variantes o modalidades regionales de una lengua.

**Idioma.** Lengua oficial de una nación o país, un idioma es siempre una lengua, pero una lengua no siempre es un idioma.

**Lenguaje inclusivo.** Este lenguaje intenta evitar el sesgo hacia un sexo o género social en particular; se considera que existe sexismo en el lenguaje cuando el lenguaje devalúa a los miembros de un cierto género. Las lingüistas feministas han señalado que en el lenguaje sexista, en muchos casos, se promueve la superioridad masculina.

**Empoderamiento de las mujeres:** Proceso por el cual las mujeres, en contextos de desventaja y discriminación de género, refuerzan sus capacidades y luchan por tener protagonismo tanto en lo personal como en lo público. De esta manera buscan participar en toma de decisiones, acceso a recursos y procesos sociales.

**Feminismo:** Movimiento social y político que supone la toma de conciencia de las mujeres como grupo o colectivo humano, de la opresión, dominación y explotación de que han sido objeto. Esta toma de conciencia mueve a las mujeres a la acción para liberarse y tratar de transformar la sociedad para que sea más igualitaria.

#### **4. ¿ES EL LENGUAJE SEXISTA?**

Se dice que el lenguaje no es sexista, ya que dispone de masculino, femenino y neutro, somos las personas quienes le damos un uso sexista; María Antonieta Tejeda Anaya, profesora de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, amplía sobre el tema: incurrimos en lenguaje sexista cuando quien habla emite mensaje que, debido a su forma o a su fondo, resulta discriminatorio por razón de sexo. La lengua contribuye a elaborar imágenes negativas de las mujeres y otras denominaciones sexuales para perpetuar la situación de postergación del sexo femenino. Desgraciadamente son las mismas mujeres las que permiten e incluyen en su vocabulario el lenguaje sexista, sea por tradición o por costumbre y con esto se refuerza la discriminación a través de estereotipos.

Cabe destacar el año de 1993; durante las campañas presidenciales de México, el candidato del PAN, Diego Fernández de Cevallos, hizo uso de la frase “ viejerio”, eso basto para la

pérdida de votos de ese candidato, desde entonces se ha notado un cambio en el discurso de los diversos políticos y candidatos, aunque ha sido un cambio lento, baste ver a Vicente Fox cuando uso la palabra “lavadora de dos patas” le significó la pérdida de confianza para ese Presidente, de ahí que empezó a ser inclusivo invocando en sus discursos las palabras “Todas y Todos”, “niñas y niños”, a pesar de ser en mi concepto repeticiones innecesarias.

La clase política al igual que un nutrido grupo comunitario de nuestra nación parece no haber entendido ni comprendido que las palabras tienen fuerza, hoy no es diferente de 1993 o 2000, a pesar de los muchos barbarismos usados en el discurso presente, desde 2018 la diversidad sexual y el empoderamiento de féminas y otros grupos de orientación sexual diversa a la heterosexual han hecho mucho más compleja la comunicación social, lo que ha creado tendencias referentes al tema, en la idea de ser incluyente, sobre todo cuando de orientación sexual se trata, estos colectivos buscan añadir a nuestro idioma terminaciones en las que ellos se sienten mejor identificados, como son las palabras “Les Persones” por decir “Las personas”, “todes” por decir “todos o todas”, “nosotres” por decir “nosotros o nosotras”, esto para el idioma español se define como una aberración idiomática, es decir, un extravío, una equivocación morfológica del idioma, donde habrá de entenderse que la palabra aberración es un sustantivo femenino.

Para los fines de este capítulo, es importante hacer notar que no se está en contra de ningún movimiento, ni de ninguna cuestión idiomática, lo importante de esto, es que, como profesionales de la mediación, hemos de crear en ámbitos de conflicto los mejores acuerdos o convenios entre los intervinientes a fin de volver a la relación conflictiva en una relación armoniosa, libre de contienda,

confusión y dolor, de ahí que es importante la redacción y el uso correcto del lenguaje en concordancia a la armonía gramatical.

## 5. ¿MASCULINO O FEMENINO?

El género sirve para indicarnos el sexo al que pertenecen las personas o los animales y está señalado por la terminación del sustantivo; a esta terminación se le llama morfema o gramema del género. Los nombres de cosas también tienen morfema de género, pero en la realidad no implica ninguna distinción.

El morfema de género indica si las personas o animales son machos o hembras. Según sea el caso llevan el morfema masculino, generalmente *o*, o en su caso la *a*, en caso de ser femenino, es decir, el significado de una palabra no siempre es indicio muy seguro para saber a qué género pertenece; suele ser más digna de confianza para este caso su terminación.

Por su terminación, son masculinos los sustantivos terminados en *o*, excepto la *nao* y la *mano*, y en *or*, excepto la *flor*, la *labor* o la *sor*.

Son femeninos los sustantivos terminados en *a*, no acentuada, como *página*, *cama*, *silla*, se exceptúan *día*, algunas palabras de origen griego como *poeta*, *teorema*, *axioma* o *problema* y las voces que tienen una misma terminación para ambos géneros, como *dentista*, *gimnasta*, *guía*.

Son también femeninos los terminados en *d*, *vanidad*, *edad*, *verdad*, *equidad*, *sed*, se exceptúan *abad*, *ardid*, *laúd*.

Ahora bien, hay reglas mediante las cuales los masculinos suelen convertirse en femeninos, por ejemplo:

León, leona; mexicano, mexicana, doctor, doctora, etc.

Donde las palabras terminadas en e o en o cambian esta vocal por a para pasar al femenino: jefe, jefa; monje, monja; perro, perra, etc.

Un reducido número de palabras lo hacen en: *esa. isa, iz*, etc: héroe, heroína; abad, abadesa; actor, actriz; hay también algunos nombres de personas o de animales cuyo femenino se aparta totalmente del masculino, ejemplos: varón y hembra, toro y vaca, yerno y nuera, etc.

Hay nombres sustantivos que sin cambiar de terminación representan ya al sexo femenino, ya al masculino, distinguiéndose su género únicamente por el artículo que los antecede. Entre estos sustantivos figuran los que acaban en a para el masculino y carecen tanto de una terminación distinta, adecuada para el femenino. Ejemplos: el artista, la artista; el centinela, el centinela; el modista, la modista. El género de estos sustantivos recibe el nombre de “común de dos”.

También existen ciertos sustantivos y adjetivos sustantivados que, aunque no terminan en a, pueden aplicarse al género masculino, o bien al femenino: joven, imbécil, verdugo, mártir, cónyuge, etc.

Para terminar, algunos autores consideran al género ambiguo, aplicado en aquellos sustantivos que, aplicándose a una misma cosa, pueden llevar indistintamente el artículo el o la, como el mar y la mar.

Hay sustantivos que parecen ser masculino y femenino de una misma palabra, y aunque a veces tienen la misma etimología, son distintos por su significado, veamos algunos:

**Cigarro:** rollo de tabaco en hojas o picado.

**Cigarra:** insecto hemíptero, amarillo verdoso.

**Gesto:** movimiento de facciones, semblante, aspecto.

**Gesta:** poema épico o conjunto de hazañas memorables.

## **6. ¿AHORA BIEN, A QUE VIENE TODO ESTO DE LA LENGUA, SU INTERPRETACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN EN LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN?**

Como explicaba anteriormente, la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos se ha expandido a la mayoría de las áreas de Derecho. Con la puesta en marcha de estos métodos se conforma una realidad que ha de marcar la solución definitiva de una inmensa mayoría de los conflictos nacientes de las relaciones humanas y que han de quedar plasmados en un contrato o en un convenio a fin de garantizar la seguridad jurídica en las relaciones entre los particulares.

La mediación como procedimiento no adversarial, pacífico y cooperativo, ayudara a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable, que tiene como ventaja, la seguridad adquirida de los usuarios de dotarlos de un acuerdo vinculante, que tenga la misma eficacia jurídica de una sentencia emitida por un juez.

Sobre el particular existe un elemento literal que a interpretación gramatical se refiere, dice el autor Castán Torbenas, que la interpretación gramatical es el primer estado de todo proceso interpretativo; observa dicho autor que “como la ley se expresa en palabras, el intérprete ha de empezar por obtener el significado verbal que resulte de ellas, según su natural conexión y las reglas gramaticales”.

Como se ha de notar, lo importante para la interpretación de un documento vinculante es no caer en el error de suponer, se ha de observar el fijar el sentido o los posibles sentidos que posee cada una de las palabras intercaladas en el texto, considerando cada palabra en sí misma, pues se trata, de una fijación de la relación entre la palabra y las ideas de las que se puede formar la causa o el reflejo de la causa vinculante en el convenio.

Dice la Corte sobre el mismo tenor, que en el uso de los textos para su interpretación y elaboración de una sentencia se ha de estar en el sentido de la palabra, es decir, “debe hacerse de una forma que sea coherente con el conjunto del texto y con el contexto o situación que el texto presupone”, y aquí la tesis:

*INTERPRETACION GRAMATICAL DE LAS LEYES. DEBE REALIZARSE EN RELACION CON EL METODO SISTEMATICO.* –

La interpretación gramatical o letrista de las leyes es un método que si bien no debe proscribirse por el intérprete, solo ha de aplicarse en relación con el método sistemático, según el cual el entendimiento y sentido de las normas debe determinarse en concordia con el contexto al cual pertenecen, pues fraccionar el contexto (capítulo, título, libro), de un ordenamiento jurídico para interpretar los artículos que los configuran en forma aislada y literal, solo trae como resultado, en muchos casos, la inaplicabilidad de unos en relación con otros, porque el legislador al elaborar las leyes puede emplear la técnica de la llamada regla general y de los casos especiales y en estas condiciones, al interpretar un artículo que contenga un caso especial en relación con la regla general, podría traer como consecuencia la inoperancia de la misma o viceversa.

Por lo tanto, en la interpretación entendemos que existe una construcción lingüística, que no es otra cosa que el ordenamiento de las palabras para expresar ideas. La gramática dispone como ha

de realizarse la distribución de las palabras en el texto. Tomando en cuenta la concordancia, la dependencia y la categoría gramatical a que pertenecen. El estudio en construcción corresponde a la sintaxis y comprende el análisis de las propiedades y la función de las palabras, según su naturaleza y el uso que se les da.

*Por lo tanto, en las interpretaciones de palabras tales como:*

**Zorro:** Mamífero canido de tamaño mediano, cuerpo esbelto, patas robustas y algo cortas, orejas erguidas, hocico alargado y puntiagudo, cola larga con pelo abundante y largo, pelaje de color rojizo, astuto depredador; hay distintas especies que habitan en bosques de casi todo el mundo; su piel es muy apreciada en peletería.

**2. adjetivo.** Persona que es tremendamente astuto y hábil para engañar o para evitar el engaño.

**Zorra:** despectivamente prostituta.

La interpretación jurídica se tomará la acepción lógica que de sentido a la idea que habremos de entender en el análisis de la cortesía, no en el insulto; ahora bien, como hablantes de español, estas son premisas que han roto el contrato social que entre varones y hembras nos debemos, por lo que debemos dirigirnos nuevamente al respeto y la cordura que en el uso que de las palabras tenemos, a fin de crear trato y no destrato o maltrato, en un ambiente que promueve la cultura de la paz.

Ahora bien, el Derecho se ubica en el mundo de la vida social y cumple la función original de regular conductas que pudieran comprometer los intereses primigenios del hombre, es decir, las necesidades que su condición biológica (supervivencia)

y psicológica (voluntad y libertad) imponen. Estos intereses para concretarse requieren de lo social, de la presencia, colaboración y participación de los otros. No debemos olvidar que entre mayor es nuestra relación con los demás y mayores los intereses y valores que están en juego la presencia (omnipresencia) del Derecho se acrecienta.

El Derecho utiliza un lenguaje, es decir, posee un modo de expresarse, por cierto, el mismo que emplean las otras formas de regular conductas (la religión, la moral, los convencionalismos sociales, etc.). Este lenguaje común es el lenguaje normativo; de ahí, precisamente, la dificultad inicial de distinguir el lenguaje normativo del Derecho de los otros lenguajes normativos con los que convive; el lenguaje del derecho al ordenar impone conductas, no sugiere, determina lo que debe o no hacerse, por ello, toda regla de conducta hace uso de las normas.

## **7. ¿ENTONCES DE DONDE VIENE LA NECESIDAD DE AMPLIAR EL LENGUAJE A FIN DE SER INCLUSIVO?**

Todos los días ocurre algo en el lenguaje, aparecen palabras como desaparecen otras tantas, así sucede con la conjugación verbal, se añaden palabras extranjeras, se adaptan otras tantas, se usan otras más y con ello se van haciendo nuestras, hoy llega la palabra “e”, a fin de querer integrarse al sistema lingüístico castellano, ¿que pasara con ella? No lo sé, pero sí sé, que para integrarse nos está forzando a los límites de una frontera del idioma que justamente no se entiende, porque basado en lo antes expuesto, será muy difícil interpretar las ideas, los actos, las personas y su integración a un buen acuerdo ante la acumulación de unas palabras que no resuelven ninguna necesidad ni crea vínculos

nuevos en su dicho y en su acción, dificultan su exposición y la interpretación, pues son palabras desvinculadas del objeto de la interpretación, pues dificulta el descubrimiento objetivo y subjetivo de lo que se plantea.

Preciado Hernández comenta, las diferencias entre el Derecho y las reglas de trato social, deben buscarse partiendo de la distinta naturaleza de los fines a los cuales ordenan la actividad social. Así, en tanto que los fines del derecho son necesarios, primarios, permanentes, los fines que inspiran las costumbres o usos sociales son contingentes, secundarios, transitorios.

## **8. CONCLUSIONES**

Como mediadores, conciliadores o negociadores, debemos tener claro que hay estrategias prácticas para mejorar la comunicación, que la función del lenguaje es de crear sentido para crear vinculo social y cultural y que el lenguaje en acción, funciona.

Tenemos un modelo para comunicarnos, el manejo de la interacción hablada nos permitirá escuchar para entender el tema; controlar el tema, más el manejo de la comunicación escrita, su introducción, contenido y cobertura deberá de estarse a las reglas gramaticales a fin de dar sentido razonable a los preceptos expuestos, así como dar certeza del bien jurídico al cual se pretende proteger.

Habrá de considerar en la redacción de nuestros acuerdos:

1. Prescindir del uso peyorativo de palabras relacionadas con la libertad y, orientación sexual, así como de identidad de género.
2. Evitar el uso de la palabra mujer como sinónimo de esposa, así como el de señora o señorita a fin de evitar

interpretación de estado civil, que puede ser entendido como estado de “posesión de”.

3. Evitar forma que supongan heterosexualidad, prefiriendo formas neutras.
4. Evitar el uso de la palabra “hombre”, sustituyéndola por la de varón y,
5. La nueva base para entender y operar los MASC será por sus intangibles, ese valor positivo que se refleja como resultado de su uso, destacando entre sus principales a la felicidad, la confianza y el perdón así como el respeto, pues del respeto proviene todo lo demás.

¿Queremos respeto a las nuevas ideas? ¡Hablemos! Pero hablemos con dulzura no con gritos, respetemos al otro en sus ideas, equivocadas o no, eso es tolerancia, hablemos con amor a nuestros seres más cercanos, hablemos de esperanza cuando se trate del futuro, pongámonos en el lugar del otro si de verdad queremos ser inclusivos, siendo pacientes con el otro, pues amargas hay muchas, divisiones hay más, busquemos la paz y la tranquilidad, palabras maravillosas que nos permitirán finalmente llegar a la felicidad.

## **REFERENCIAS.**

Álvarez, Ledezma Mario. (2008) Conceptos Jurídicos Fundamentales. Mc Graw Hill, México.

Barker, R.J. y Domenici, Kathy L (2000) Prácticas de mediación para equipos generadores de conocimiento en resolución de conflictos, nuevos diseños, nuevos contextos de Schnitman D.F. y Scnitman J. compiladores. Ediciones Granica, Argentina.

Bimbi, Bruno (2019) El final del Closet, Ediciones Proceso, México.

Dobson, James. (2002) Como Criar a los varones, consejos prácticos y aliento para aquellos que están formando a la próxima generación de hombres. Editorial Unilit. Estados Unidos de América.

Gorjón, G. Fco. Javier (2017) Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos. Tirant lo blanch, México.

Mansfield, Stephen. (2020) El libro de Hombres, una guía hacia la verdadera masculinidad. Grupo Nelson. Estados Unidos de América.

Marroquín Zaleta, Jaime Manuel. (2019) Técnica para la elaboración de una sentencia de amparo directo. Editorial Porrúa, México.

Meyer, Joyce. (2008) Una vida sin conflictos, como establecer relaciones saludables de por vida, Casa Creación, Estados Unidos de América.

Montes de Oca Sicilia, María del Pilar. (2011) Hablemos de cómo hablamos, curiosidades sobre la lengua y sus hablantes. Editorial Lectorum, México.

(2007) Está en chino, Editorial Lectorum, México.

Morales, Hernández Manuel. (2009) Principios Generales de Derecho. Editorial Porrúa. México.

Mulholland, Joan. (2003) El lenguaje de la negociación. Gedisa Editorial, México.

Peterson, Jordan B. (2021) Mas allá del Orden, 12 nuevas reglas para vivir, Editorial Planeta, España.

Tejeda A. María Antonieta. (2021) Lenguaje sexista, recuperado de:  
Lenguaje Sexista (uaeh.edu.mx)



# Mediación En El Consumo

---

*José Guadalupe Steele Garza.<sup>1</sup>*

*Jesús Roberto Garza Castillo.<sup>2</sup>*

**Sumario:** Introducción. 1.- Una noción de la concomitancia en el consumo, causas y efectos. 1.1.- Relación de consumo y las TIC's. 1.2.- Los participantes en las relaciones de consumo. 1.3.- Las relaciones contractuales y extracontractuales en la adquisición de un producto y prestación de un servicio. 2.- Los conflictos en el consumo. 3.- Perspectiva internacional de la mediación en las relaciones de consumo. 3.1.- La mediación de consumo on-line. 3.2.- Principios de la mediación en el consumo. 3.3.- Las Competencias del mediador en el consumo. 4.-La mediación de consumo en el ámbito privado. 5.- El acuerdo de Mediación en el consumo. 5.1.- Alcances. 5.2.- Beneficios. Conclusiones.

**RESUMEN:** A raíz del crecimiento de la sociedad, las relaciones interpersonales se vuelven cada vez más complejas y de igual manera la tipología de los conflictos se ha incrementado exponencialmente, las instituciones administradoras de la justicia adversarial se han rebasado y en tiempos de COVID 19 se ha agudizado, causando impotencia, desesperación y desilusión de las cortes de justicia.

---

<sup>1</sup> Doctor en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia España. Maestro en Ciencias con Especialidad en Métodos Alternos de Solución de Controversias por la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, (facdyc). Coordinador y Catedrático de la Maestría de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, en facdyc, Titular del Centro de Litigación y Mediación en facdyc. Profesor de tiempo completo con perfil PROMER Mediador y Arbitro Certificado por el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias y del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado Libre y Soberano del Estado de Nuevo León. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores nivel I. Presidente de la Federación Nacional de Colegios de Mediadores, A.C. <https://orcid.org/0000-0002-0439-230X> steele.jose@gmail.com

<sup>2</sup> Licenciado en Derecho en la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León y la Maestría en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, en la que se le otorgó mención honorífica, por la misma institución, actualmente estudiante del Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos. <https://orcid.org/0000-0002-9425-8015> rob.garza87@hotmail.com

El acrecentamiento del mercado y los medios de producción han tenido un desarrollo multiplicador sobre todo en las nuevas modalidades de contratación y surgen conflictos en las relaciones de consumo entre los protagonistas interactuantes, con motivo del incumplimiento de las relaciones contractuales.

La presente investigación alude sobre la justicia autocompositiva en el ámbito del consumo, como una vía diferente, sumaria, transparente, económica y flexible para la solución de conflictos.

**PALABRAS CLAVE:** Mediación de consumo, consumidor, proveedor, relación de consumo, conflicto de consumo.

**ABSTRACT:** As a result of the growth of society, interpersonal relationships become increasingly complex and in the same way the typology of conflicts has increased exponentially, the institutions administering adversarial justice have been exceeded and in times of COVID 19 it has become more acute. , causing impotence, despair and disappointment in the courts of justice.

The growth of the market and the means of production have had a multiplying development, especially in the new contracting modalities and conflicts arise in consumer relations between the interacting protagonists, due to the breach of contractual relations.

This research refers to self-compounding justice in the field of consumption, as a different, summary, transparent, economic and flexible way to solve conflicts.

**Keywords:** Cconsumer mediation, consumer, supplier, consumer relationship, consumer conflict

## **I. INTRODUCCIÓN**

La sociedad actualmente está creciendo a un ritmo acelerado, con ello se ha instaurado un cambio en la interacción entre las personas, lo que conlleva a conflictos cada vez más complejos en su forma de abordarlos y resolverlos. Uno de estos cambios diametrales se encuentra en las relaciones de consumo ya sea en forma presencial o a distancia en el que intervienen las nuevas tecnologías y que en ambos casos existe un riesgo de los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores.

La presente investigación abordaremos la Mediación en el consumo desde distintos enfoques normativos como una alternativa para el acceso a la justicia en la población consumidora.

La mediación en el consumo como una opción para salvaguardar los derechos y obligaciones de los participantes de forma autocompositiva, es un vínculo efectivo para el abordaje de los conflictos en sus relaciones interpersonales e intergrupales, al ostentar el protagonismo de los participantes para la satisfacción de sus intereses y necesidades.

## **2. UNA NOCIÓN DE LA CONCOMITANCIA EN EL CONSUMO, CAUSAS Y EFECTOS**

El consumo es definido como la acción o efecto de utilizar bienes para la satisfacción de necesidades o deseos. Se debe considerar que todo individuo tiene como objetivo primordial de

su existencia el bienestar propio y de su entorno familiar, es por ello que orienta sus esfuerzos a la obtención de bienes y prestaciones con las que adolece y requiere, ya sea por medio de la producción o intercambio, donde en este último se destaca la participación de otros individuos que le ofrezcan bienes y servicios a cambio de una contraprestación (Thorne León, 2010), es precisamente a través de las acciones para obtener bienes y servicios que satisfagan las necesidades de las personas es que nacen las denominadas relaciones de consumo.

La relación de consumo puede ser definida como todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios (Barocelli, 2013).

Por su parte Steele Garza (2015, pág. 91) define a la relación de consumo como los actos por los cuales se relacionan un empresario y un consumidor a través de los cuales el último adquiere un bien o un servicio para su consumo en tanto el empresario participa en la relación con todos sus caracteres de profesionalidad, en este contexto la figura de la relación de consumo nace el denominado derecho del consumo, el cual se encuentra en constante evolución, debido al surgimiento de nuevos bienes o servicios, así como nuevas modalidades para su contratación.

En México, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en su artículo primero señala los principios básicos en las relaciones de consumo:

- I. La protección a la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligroso o nocivos;

- II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
- IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;
- V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica de los consumidores;
- VI. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios;
- VIII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;
- IX. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; y
- X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas (LFPC, 1992).

De lo anterior se desprende que la relación de consumo no únicamente refiere a las relaciones contractuales comerciales, sino que comprende materias como la protección a la vida, salud y seguridad del consumidor, además de brindarle información para el consumo inteligente para salvaguardar el respeto y la dignidad e integridad de los participantes sin discriminación alguna.

La adecuada protección del ciudadano no consiste en el reconocimiento de una variedad de derechos, sino en que ese reconocimiento sea efectivo, lo cual se obtiene cuando el ciudadano goza de todas las garantías y de recursos reales ante la vulneración de los mismos, es decir, que no únicamente existan las vías para que sean reconocidos los derechos de los ciudadanos, sino que estas vías sean conocidas, adecuadas y efectivas con el fin que tienen (Blanco Carrasco, 2009).

## **2.1. RELACIÓN DE CONSUMO Y LAS TIC'S**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) cada vez se han convertido en un instrumento para facilitar la competitividad de las exportaciones en el comercio mundial. De igual manera sirven para incrementar la productividad de las empresas. Son instrumentos habilitadores del desarrollo de un país y, por lo tanto, su utilización incide en el crecimiento de los diversos sectores productivos. A la vez, son también en sí mismas una oportunidad de negocios. Desde la perspectiva de mejoramiento de las condiciones de competitividad (Osterlof Obrego, 2011).

Las tecnologías facilitan el acceso a los consumidores a los productos y a la información de éstos mitigando así la asimetría de información entre consumidor y proveedor. El uso de las TIC's refleja un agrado en los consumidores, esto debido al fácil acceso de información, sencillez en el manejo y comparación de

precios entre los productos, así como su calidad (Martí, Mañas Alcón, & Cuadrado Roura, 2015). Las empresas han cambiado de estrategias de ventas provocando una disminución en los costos de sus productos por la utilización de los TIC's, con la finalidad de motivar y conservar a sus consumidores.

Así mismo, otro aspecto importante en las relaciones de consumo a través de medios electrónicos es la experiencia al momento de realizar una compra, si la experiencia es positiva, la reputación de la empresa crecerá, atrayendo más consumidores, en cambio, si la experiencia es negativa alejará a los nuevos consumidores. Una de las ventajas que le brinda las TIC's a los futuros consumidores es el acceso a la información de un producto por otros consumidores, donde a través de foros, blogs o reseñas comentan la experiencia de los productos que adquirieron, así como compartir si presentan alguna falla o defecto, donde se puede descartar si fue defecto único o una falla en toda la línea, con ello se pueden tomar medidas ya sea de manera individual o colectiva (Martí, Mañas Alcón, & Cuadrado Roura, 2015). Así mismo por medio de estas tecnologías, los consumidores abren ese abanico de opciones, debido a que no únicamente puede escoger opciones locales en productos o servicios, sino que, es posible obtener opciones a un nivel global, con ello poder comparar precios y calidad en los productos.

Lo anterior concibe una nueva etapa en las relaciones de consumo, ya que el consumidor no se limita al comercio local, sino que obtiene acceso a un mercado global, el cual le permite incrementar sus opciones al momento de escoger un producto o servicio que le interese, sin embargo, esto también crea la posibilidad de tener nuevas formas de conflictos, los cuales se

deberán abordar y resolver a través de métodos autocompositivos y las nuevas tecnologías.

## **2.2. LOS PARTICIPANTES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**

En las relaciones de consumo es indispensable la intervención de los sujetos que participan que se les denomina, el consumidor, usuario, cliente y por la otra el denominado proveedor, empresario o prestador de bienes o servicios.

La figura del consumidor es definida como toda persona física que actúe con fines ajenos a una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entendida sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Así mismo el proveedor o empresario se refiere a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, por sí misma o a través de otra persona a su cargo o en su nombre con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o profesión (Argelich Comelles, 2019).

Por su parte Cabrera Peña define al consumidor como toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado para la satisfacción de una o más necesidades (Cabrera Peña, 2011).

Así mismo Barocelli (2013, pág. 10) define a la figura del consumidor como aquella persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. De igual manera, define a la figura del proveedor como aquella persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aún ocasionalmente, actividades

de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios.

La figura del consumidor como del proveedor pueden ser personas físicas o morales y la relación de consumo se formaliza cuando el primero adquiere ya sea un bien o un servicio por parte del segundo a cambio de una prestación. Así mismo se puede entender que ambos son sujetos de derechos y obligaciones.

El consumidor y el proveedor representan los actores principales de una relación de consumo, pero se advierte que en el supuesto de una conflictología podrá intervenir el gobierno en el ámbito federal, estatal o municipal con independencia que también participe centros de Mediación privados en su carácter de terceros neutrales para la solución de los conflictos.

Batocelli (2013) menciona que el Estado si bien puede recaer tanto en la figura del consumidor como del proveedor, éste debe de intervenir en la economía, controlando, promoviendo e interviniendo en el mercado cuando no pueda dar las respuestas a las necesidades de los habitantes.

Por su parte Thorne (2010, pág. 63) menciona que el Estado es el encargado de intervenir en la regulación de las actividades económicas bajo los parámetros de libertad, los cuales no únicamente obedecen el brindarle a la sociedad orden y armonía, sino también la oportunidad de contribuir en la satisfacción de las necesidades de los individuos. Por lo tanto, el Estado establece una serie de reglas con la finalidad de evitar que se produzcan actuaciones que perjudiquen a los consumidores y además establece obligaciones para los proveedores.

En México la figura que se encarga de la protección a los derechos del consumidor es la Procuraduría Federal del

Consumidor, también conocida como PROFECO, la cual actúa como el *ombusperson* para los consumidores. La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en su numeral segundo señala los conceptos de consumidor como de proveedor, los cuales define de la siguiente manera:

- *Consumidor*: Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor aquella persona física o moral que adquiere, almacena, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.
- *Proveedor*: Persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes productos y servicios (LFPC, 1992).

En esa misma tesitura, las atribuciones de la PROFECO se encuentran en el artículo 24 de la LFPC:

- I. *Promover y proteger los derechos del consumidor*, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- II. *Procurar y representar los intereses de los consumidores*, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- III. *Representar individualmente o en grupo a los consumidores* ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- IV. *Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva* para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de

los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado (LFPC, 1992).

Es patente que la función del Estado es proteger los derechos del consumidor conforme el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos cuando se detecte inconsistencia en las relaciones de consumo, aunado con la reforma constitucional mexicana del artículo 17 al integrar los mecanismos alternativos de solución de controversias constituye un paso para fortalecer la democracia, al privilegiar la participación de las voluntades privadas en el manejo de sus conflictos; y así convertir en un derecho fundamental de las personas para decidir por sí mismos sus conflictos sin la tutela del Estado (Steele Garza, 2015, pág. 95), sin embargo, en el derecho de consumo es obligación del Estado equilibrar la balanza en las relaciones entre el consumidor y el proveedor.

### **2.3. LAS RELACIONES CONTRACTUALES Y EXTRA CONTRACTUALES EN LA ADQUISICIÓN DE UN PRODUCTO Y PRESTACIÓN DE UN SERVICIO**

La adquisición de bienes y la contratación de servicios son las actividades más cotidianas dentro de las relaciones de consumo, en el cual los consumidores entran en contacto con los proveedores o prestadores de servicios, facilitando la adquisición o prestación de servicio a cambio de una contraprestación numeraria.

La adquisición de bienes proviene de la acción de la compra-venta, la cual el Código Civil del Estado de Nuevo León en su artículo 2142 menciona que existirá la compra-venta cuando uno de los contratantes se obliga a transferir la propiedad de una cosa o un derecho y el otro a su vez se obliga a pagar por ello un precio cierto y en dinero (2021 ).

El contrato de prestación de servicios se puede entender como el convenio por virtud del cual un profesional se obliga a prestar a una persona física o moral un servicio a cambio de una retribución (De Buen Unna, 2006).

La noción de relación de consumo se suscribirse al campo extracontractual y contractual, la doctrina en el derecho comparado y la jurisprudencia han señalado que las relaciones extracontractuales que se inscriben en aquellos actos previos a la adquisición o prestación de servicios por ejemplo en el caso del ofrecimiento a través de la publicidad como una relación precontractual que se fortalece en cuanto a la veracidad del mensaje publicitario y el productor o proveedor que lo omite confabulándose una relación de consumo, otro ejemplo es en el caso de responsabilidad por productos defectuosos, habrá relación de consumo entre la persona que ha sufrido el daño y el productor, sin existir vínculo contractual, se trata de una relación de consumo de naturaleza extracontractual (Villalba Cuellar, 2011). Por su parte, también se entiende como una relación extracontractual aquella donde sin existir un documento que vincule al consumidor con el empresario, se crean obligaciones por parte del empresario para con el consumidor. En lo que respecta a las relaciones contractuales como aquella que nace cuando una de las partes se compromete a otorgar un bien o brindar un servicio a cambio de que la otra le otorgue una compensación económica, donde dicho acuerdo es celebrado mediante un contrato, nota de remisión o cualquier otro documento en el que se destaca la relación de consumo.

Dentro del rubro de adquisición de bienes del portal de la PROFECO, se tiene un catálogo de aquellos en los que la institución interviene para la salvaguarda de los derechos de los consumidores, entre éstos se encuentran: la compraventa de

bienes inmuebles y muebles (automóviles nuevos o usados) ropa y accesorios para vestir, alimentos, material para construcción, libros, revistas, material educativo, entre otros. En esa tesitura en lo que respecta a la prestación de servicios en el que interviene para la defensa de los derechos del consumidor, son el arrendamiento de vehículos, maquinaria, salones para fiestas, prestación de servicios de alimentos para eventos sociales, almacenaje, asilos, autofinanciamiento, auxilio vial, servicios de telefonía móvil e internet, suministro de agua purificada, energía eléctrica, suministro de gas, servicios de televisión, mantenimiento o reparación de bienes muebles o inmuebles, reparación y mantenimiento de aparatos electrodomésticos.

### **3. LOS CONFLICTOS EN EL CONSUMO**

En las interacciones entre los seres humanos se generan incompatibilidades y surge inevitablemente un conflicto, el cual se ha convertido en esencia de la vida de cada persona, grupo y comunidad a lo largo de la historia, donde el poder y el conflicto son una dualidad en el comportamiento humano (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2015, pág. 23).

Todo grupo social supone la existencia de intereses dispares que generan confrontaciones en su seno; el interés es el motor de las personas, pero también es el motivo de las divisiones. Los conflictos forman parte de la propia naturaleza de cualquier comunidad, desde que importan afirmaciones contradictorias respecto de bienes que son limitados (Callizo, 2006, pág. 390).

Ferrigni, Guerón y Guerón citados en Pérez I. Montiel (2014, pág. 13) definen al conflicto como una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente

excluyentes, se oponen en el curso de una acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses.

Ortuño Muñoz define al conflicto como el desacuerdo o confrontación entre dos personas que mantienen una determinada relación ya sea empresarial, económica, personal o social, que cuando sus respectivos intereses entran en colisión de tal forma que pueden llegar a ser incompatibles (2018, pág. 41).

Por su parte Kolangui Nisanof y Parra Rosales citados en Sáenz López (2020, pág. 23) entienden al conflicto como un agente dinámico, de cambio y posibilidades, siendo como una fuente de renovación con el potencial para ser transformador, siendo la forma en que se puede repensar las situaciones para encontrar diversas formas de abordarlos.

Con ello se puede entender que el conflicto de consumo es aquel que surge debido a la presencia de diferencias visibles u ocultas en una relación comercial en el que participa un consumidor o usuario y proveedor o empresario, así como al incumplimiento de obligaciones por parte del empresario o proveedor hacia el usuario o consumidor.

Con las definiciones anteriores se entiende que el conflicto forma parte de la vida del ser humano que conviven en sociedad y surge en la medida que se percibe una incompatibilidad de los intereses en sus distintas ópticas de los participantes.

Los conflictos de consumo se caracterizan por su complejidad, su carácter multidisciplinar y pueden tocar ámbitos como el derecho penal, civil, procesal, administrativo o materias de mercado, siempre y cuando se encuentran dentro del orden público o normas imperativas que se sustraen de la voluntad de las partes en conflicto y por lo tanto de la negociación (Blanco Carrasco, 2009).

Los conflictos de consumo suelen caracterizarse precisamente por una información deficiente, publicidad engañosa, incumplimiento de lo ofrecido, desproporción en el valor del producto, inobservancia de garantías, defectos ocultos, etc. Por ello resulta necesaria la instauración de instrumentos de solución que permitan a los participantes el ejercicio de sus derechos a través de cauces simples, rápidos y poco costosos (Revilla González, 2006).

#### **4. PERSPECTIVA INTERNACIONAL DE LA MEDIACIÓN EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**

La mediación es considerada como un método de solución de conflictos, debido a que los participantes están facultados para tomar el control del proceso y decidir cuál es el mejor procedimiento para la resolución del conflicto, lo anterior aplica indudablemente a la solución de conflictos entre los consumidores o usuarios y los empresarios o proveedores.

La mediación de consumo es definida como un procedimiento de gestión, transformación y resolución de conflictos que se caracteriza por la autodeterminación de los intervinientes que surge de diferencias que se reclaman en una relación comercial, conducida por un tercero neutral con conocimientos especializados para colaborar en el conflicto con los participantes para alcanzar un acuerdo que ponga fin a las diferencias (Steele Garza, 2015, pág. 94).

La aparición de la mediación en el ámbito de consumo de la Comunidad Europea le brinda una especial atención, esto debido a que la constatación de que los procesos para la defensa de los derechos de los consumidores no eran los adecuados en determinados litigios de consumo, especialmente los de menor

cuantía, es por ello que se desarrollaron diversas alternativas y metodologías para la resolución de los conflictos de los consumidores, destacando los procedimientos de arbitraje, conciliación y mediación (Blanco Carrasco, 2009).

La vía de acceso de la mediación en el ámbito de consumo se encuentra en el artículo 51 de la Constitución Española al afirmar que los poderes públicos garantizan la defensa de los consumidores, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad y los legítimos intereses económicos de los mismos y es precisamente esta protección eficaz la que justifica la necesidad de la implementación de la mediación, ya que a través de ésta es posible obtener una respuesta más adecuada que en los procedimientos tradicionales (Blanco Carrasco, 2009).

En su desarrollo la mediación de consumo no era contemplada dentro de la mediación civil y mercantil de la Ley 5/2012, sin embargo, debido al acelerado crecimiento de los conflictos en esta materia, la mediación de consumo es incorporada a la Ley 7/2017 española, señalando que la mediación de consumo tiene por objeto la solución de aquellas controversias referidas principalmente a los derechos y obligaciones buscando la protección del consumidor en el estatuto jurídico (Argelich Comelles, 2019).

En España, la mediación de consumo se realiza dentro de otro método de solución de conflicto, el cual es el arbitraje, esto en razón de la entrada en vigor del Real Decreto 231/2008, que tiene como finalidad regular el Sistema Arbitral de Consumo. Así mismo este proceso se da previo al inicio del proceso de arbitraje y puede solicitarse de las siguientes formas:

- a. Antes de la remisión del sistema, es decir, presentando la reclamación o queja ante las Asociaciones de Consumidores, a organismos de consumo como las

Oficinas Municipales de Información al Consumidor conocidas como OMICs,

- b. Ante las Juntas Arbitrales. Desarrollarán la mediación antes de la constitución del órgano arbitral, una vez constituido éste no es posible considerar a la mediación, sino a la conciliación como la forma alterna a la implementación del arbitraje (Blanco Carrasco, 2009).

La mediación le ofrece a las partes en conflicto un procedimiento voluntario, ágil y eficaz y al mismo tiempo rápido y económico, con la finalidad de que puedan solucionar su conflicto con la asistencia de un tercero imparcial a sus controversias. Así mismo, cabe destacar que la Unión Europea ha brindado un impulso a la implementación y desarrollo a los sistemas de resolución de conflictos, en razón de la aparición de nuevas prácticas comerciales como lo es el comercio electrónico, donde no se descarta la aparición de conflictos entre los consumidores y los empresarios (Vilalta Nicuesa, 2014).

#### **4.1. LA MEDIACIÓN DE CONSUMO ON-LINE**

Debido al uso de las TIC's y el crecimiento del mercado, los consumidores pueden acceder a mercados globales con el fin de obtener productos o servicios de mejor calidad y a precios diferentes a los establecidos en su mercado local, sin embargo, debido al crecimiento es necesario el impulso de la justicia alternativa, con el objeto que los involucrados pueden acceder a la defensa de sus derechos y obligaciones, cuando se encuentren inmersos en un conflicto.

El uso de los ODR/E-MSD ya es una realidad. Los avances tecnológicos han generado una sociedad de la información que avanza vertiginosamente y acelera las relaciones personales al

grado que ya no es necesario estar físicamente para comprar algún producto o disfrutar de él. Todo ello genera obligaciones contractuales entre las partes, lo que ha llevado a crear normativas para dar un marco legal y certeza legal a esta nueva forma de obligarse (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2020).

Actualmente en la Unión Europea existe un interés institucional en promover el desarrollo de los medios electrónicos de disputas, sobre todo en los ámbitos relacionados con el derecho de consumo (Suquet Capdevila, 2014), es decir, a través de las TIC's brindarle herramientas a los consumidores con el fin de resolver los conflictos que tienen y proteger sus derechos.

La Unión Europea como complemento de la Directiva 2013/11/UE, creó el Reglamento UE 524/2014, en donde su ámbito de actuación recae en aquellas controversias de consumo derivadas de contratos de compra-venta o adquisición de un servicio, celebrados en línea. Cabe mencionar que estas relaciones deben de haberse originado entre un consumidor residente y un comerciante establecido en la Unión Europea. Con este reglamento se busca la protección del consumidor, así como el correcto funcionamiento del mercado interior, haciendo énfasis en la dimensión digital, proporcionando una plataforma para la resolución de litigios en línea de una manera eficaz, independiente, imparcial y equitativa.

Con la creación de dicha plataforma, se pretende que los consumidores y empresarios acudan a resolver sus conflictos. De igual manera, la plataforma contará con las funciones de facilitar a los reclamantes un formulario electrónico de reclamación e informar a la parte reclamada. Dicha plataforma será gratuita y contará con las lenguas oficiales de la Unión Europea.

Sin duda, la protección de los derechos de los consumidores es una prioridad para la comunidad europea, donde se toma en cuenta la inclusión de métodos alternativos para solucionar sus conflictos, que ha dado paso a la introducción de servicios en línea como es el caso de la mediación a través del uso de las TIC's. De igual manera y con motivo del COVID-19, la Unión Europea ha fortalecido el uso de estas tecnologías con la finalidad de apoyar a los consumidores, a través de la elaboración de la Nueva Agenda del Consumidor, documento que abarca cinco áreas prioritarias entre las cuales se destacan la transformación digital, que consiste en la protección de los derechos de los consumidores, garantizar la competencia que permita la provisión de servicios nuevos y mejores, abordar el impacto del COVID-19 en los derechos de los consumidores. Y la creación de plataformas web las cuales contienen información para la defensa de los derechos de los consumidores (Parlamento Europeo, 2021).

Es importante destacar que la mediación on-line se encuentra regulada dentro de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, donde en su artículo 15 menciona que los mecanismos alternativos podrán realizarse a través de videoconferencias u otro mecanismo análogo, a través de tecnologías de la información y comunicación, observando los principios establecidos en la misma Ley.

A partir de la emergencia sanitaria con motivo del COVID-19, el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León (IMASC) ha impulsado el uso de tecnologías para llevar a cabo procesos de mediación a distancia. En el último año se informa que fueron atendidas 3,658 solicitudes de servicios de mediación, de las cuales 325 fueron realizadas a través del uso de las TIC's (Poder

Judicial del Estado de Nuevo León, 2020). Para tener un mayor alcance a la ciudadanía en general, el IMASC ha realizado brigadas en línea donde se brinda información acerca de los métodos de solución de controversias, así también se llevan a cabo dichos procesos a través de plataformas virtuales. En este orden de ideas el IMASC en coordinación con los centros de mediación privada se generó la primera brigada virtual para facilitar a los conflictuados el acceso a la justicia por la contingencia sanitaria COVID-19 y que consistía en activación y administración de la plataforma Microsoft Teams enlazando a los participantes del conflicto con el mediador público y privado para la gestión e instrumentación del conflicto.

Con independencia de lo anterior, constantemente la PROFECO deriva al Centro de Litigación y Mediación de la UANL asuntos del ámbito de consumo, debido a que la regulación normativa les impide el conocimiento del asunto al no reunirlos requisitos que señala la LFPC por ejemplo la no presentación del documento base de la acción, prescripción del derecho de los consumidores e incluso por incomparecencia del proveedor a las audiencias de conciliación, teniendo resultados positivos a través de la mediación universitaria a favor de los participantes.

## **4.2. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN EN EL CONSUMO**

Los principios deben de entenderse como aquellas reglas o propósitos con los cuales sin ellos es imposible operar técnicamente un sistema (2018). Siguiendo esta idea, se entiende que la mediación cuenta con una serie de principios con los cuales a través de ellos se lleva a cabo su operatividad.

La aplicabilidad de determinados principios de calidad a los procedimientos de solución alternativa refuerza la confianza de

los procedimientos tanto para los consumidores como para los empresarios.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativo a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo en sus artículos 7 al 11 menciona los principios rectores en la justicia alternativa:

- **Transparencia.**- A través de este principio, los Estados miembros se encargan de poner a disposición del público la información de las entidades que se encarguen de la resolución alternativa, así también como la certificación de sus miembros, si cuentan con participación en redes de entidades de resolución alternativa de conflictos transfronterizos, los posibles costes, los lenguajes que se pueden llevar a cabo, las causas para negarse de una determinada controversia, el alcance del procedimiento de resolución alternativa.
- **Eficacia.**- Para cumplir este principio, los Estados miembros deben de velar por que el procedimiento de resolución alternativa exista tanto en línea como presencial para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren, así también que dicho procedimiento sea sencillo, en el cual las partes no necesiten de apoyo de algún letrado o asistencia jurídica, de igual manera que el procedimiento sea gratuito o se lleve a cabo a través de un precio simbólico para los consumidores, de igual forma que las reclamaciones recibidas sean notificadas de inmediato con toda la información pertinente y que la resolución del procedimiento se dé en un plazo de 90 días naturales.

- Equidad. - Por medio de este principio, se velará porque las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista en un tiempo razonable, así como notificar los documentos presentados por la otra parte, el resultado del procedimiento.
- Libertad. - Por medio de este principio se busca la protección del consumidor de elegir el procedimiento por el cual desea resolver el conflicto en cuestión, ya sea por la vía alternativa o la judicial.
- Legalidad.- Por medio de éste, los Estados miembros se encargarán de velar del cumplimiento de los acuerdos realizados por vías alternativas y que la aplicación de éstos no se contrapongan con las legislaciones de los Estados miembro en determinadas materias (2013).

Los principios de la Directiva 2013/11/UE así como del Decreto 98/2014, buscan generar confianza a los consumidores para resolver sus controversias a través de la mediación, así mismo se observa que a través de estos principios se busca crear un balance de poder entre los consumidores y los empresarios o proveedores y participen de manera activa en la solución de su conflicto y en la satisfacción de sus intereses.

De acuerdo con el Real Decreto 98/2014 sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo en Cataluña, es regido por los siguientes principios:

- Voluntariedad. - Esto es que las partes son libres de acogerse al procedimiento de mediación, así como también desistir en cualquier momento.
- Imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora. - El tercero neutral debe de apoyar a las partes a encontrar

una solución sin tomar alguna preferencia por alguno de ellos.

- Confidencialidad y buena fe. - A través de este principio la persona mediadora, así como las partes tienen la obligación de no revelar información que se conozca a raíz del procedimiento de mediación. De igual manera, debido a la confidencialidad, el mediador se abstiene a declarar como testigo en procedimientos judiciales y arbitrales, así también los documentos y actas elaboradas durante el procedimiento de mediación tienen un carácter reservado.
- Universalidad. - Donde la competencia de las entidades acreditadas se extiende a cualquier asunto que afecte a las personas consumidoras, con excepción de las establecidas en las leyes.
- Territorialidad. - Las entidades acreditadas en el Decreto 98/2014, siempre que los hechos se hayan realizado dentro del territorio de Cataluña o alguna de las partes tenga su domicilio dentro del territorio, se ajustarán a lo previsto en el mismo Decreto.
- Transparencia.- Para llevar a cabo este principio, las entidades acreditadas deberán de brindar información suficiente a los usuarios, con el fin de conocer los alcances del proceso de mediación, así también, su dirección, correo electrónico, acreditación, información de los mediadores que la conforman, los requisitos para iniciar el proceso de mediación, así también como las causas que le permitan a las entidades excusarse del mismo (2014).

### **4.3. LAS COMPETENCIAS DEL MEDIADOR EN EL CONSUMO**

La figura del mediador de acuerdo a Pastor e Iglesias citados en Steele Garza (2015, pág. 95) se entiende como el defensor de un proceso equitativo y no de un determinado resultado. Carecen de poder de decisión autorizado, y esto es lo que lo distingue de un juez o arbitro, su actividad inequívoca tiene por objeto ayudar a las partes a enfrentar un conflicto comercial activando el proceso de comunicación y facilitando la obtención por ellos mismos de un acuerdo satisfactorio.

Esta idea es compartida por Vidal y Llinás (2016) los cuales describen a la figura del mediador como un tercero ajeno al conflicto, experto en técnicas de comunicación que interviene a petición de las partes para apoyarlas a resolver un conflicto, en donde éste no tiene autoridad para imponer una solución, sino que guiará a las partes a través de un proceso comunicativo en el cual los hará pasar de sus posiciones a sus intereses, con el fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos.

Así mismo, la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativo a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo en su numeral sexto menciona las características con las que deben de contar aquellos encargados de la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, los cuales son:

- Contar con los conocimientos y las competencias necesarias para la resolución de los conflictos con los consumidores, así también contar con conocimiento general suficiente del Derecho, en cuanto al conocimiento

necesario, esto refiere no únicamente al conocimiento en el derecho, sino también en técnicas de mediación.

- El nombramiento para su mandato cuente con la duración suficiente para garantizar la independencia de sus funciones y no puedan ser relevados de sus tareas.
- No reciban instrucciones de ninguna de las partes o de sus representantes, es decir que aquellas personas que se encargan de conducir los conflictos en materia de consumo, se mantengan en una posición de imparcialidad y neutralidad (2013).

El mediador en las relaciones de consumo, deberá tener habilidades, destrezas, técnicas y el método científico, que faciliten el proceso, así como tener conocimiento del conflicto con el fin de evitar incertidumbre y desconfianza a lo largo del procedimiento, de igual manera deberá de contar en su perfil con las siguientes características (Steele Garza, 2015, pág. 97):

- Ser imparcial y neutral, es decir no inclinarse a favor de ninguna de las partes y no dejarse contaminar en el conflicto.
- Debe de dar confianza y seguridad a las partes.
- Ser un buen puente de comunicación.
- Ser un buen observador.
- Saber reconducir las situaciones a términos objetivos, en el caso de crisis e ira.
- Tener capacidad de síntesis para los argumentos que le proporcionen las partes.
- Tener la capacidad de convicción, de seducir a las partes, para que lleguen a acuerdos, tener imaginación, creatividad y capacidad de improvisación.
- Saber escuchar activamente.

- Ser paciente y tolerante.
- Tener sentido del humor

Las referidas competencias se encuentran encaminadas al desarrollo óptimo del proceso de comunicación y en consecuencia a una mediación exitosa que permitirá a los participantes reconocer sus responsabilidades y transmitir de manera adecuada sus emociones, sentimientos y necesidades que nacen de la relación disputada.

## **5. LA MEDIACIÓN DE CONSUMO EN EL ÁMBITO PRIVADO**

En México, (Steele Garza, 2015, pág. 93), la PROFECO en su regulación normativa no contempla la figura de mediación en el consumo, solo se constriñe a la facultad de procurar la conciliación, es decir, tiene la función de intervenir, no con la finalidad de imponer una solución para resolver el problema, sino que busca componer y ajustar el ánimo de los que se encuentran enfrentados a través de propuestas de solución bajo lineamientos del orden jurídico.

Así mismo, si bien no es contemplada la mediación de consumo en la legislación de los derechos de los consumidores u otros ordenamientos normativos, no es un obstáculo para realizarla, debido a la existencia de organismos como la Cámara de Comercio y Servicios Turísticos de la Ciudad de México, el Instituto de Mediación México, el Instituto Mexicano de Mediación, el Centro Mexicano de Mediación, el Centro de Mediación Notarial, el Centro Interdisciplinario para el Manejo de Conflictos, la Asociación para la Resolución de Conflictos, A.C., el Colegio de Mediadores de Nuevo León, el centro Kairos Servicios Legales S.C.,

Centro de Mediación y Conciliación Génesis, A.C. FFR Asesores (C-MAS), el Centro de Mediación y Litigación de la UANL y La Federación Nacional del colegio de Mediadores A.C.

Ortuño Muñoz (2018, pág. 200) menciona los casos que son proclives al procedimiento de mediación de consumo, los cuales son:

- *Las ventas de bienes muebles destinados a cubrir las necesidades de vestido, uso doméstico, así como otros enceres de utilización no profesional cuando son adquiridos en comercio al por menor.*
- *Los suministros domiciliarios a cargo de empresas que gestionan servicios de agua, gas, electricidad o teléfono.*
- *Las compraventas al por menor domiciliarias o fuera del establecimiento mercantil, así como las concertadas por medios informáticos.*
- *Los servicios sanitarios.*
- *Los servicios de transporte, hoteleros, de restauración y turísticos.*
- *Los servicios financieros presentados a personas físicas particulares.*
- *Las reparaciones de vehículos, electrodomésticos, ordenadores y otros enceres de utilización personal.*

Dichos procedimientos pueden ser gestionados a través de centros de mediación privada, los cuales deben de contar con certificación para llevar a cabo sus funciones, en el caso del Estado de Nuevo León, la certificación es expedida por el IMASC, así como también los mediadores que los conforman, deberán estar debidamente certificados por el referido instituto para realizar sus funciones. Es importante mencionar que los centros de mediación privada tienen sus atribuciones y facultades conforme a los

lineamientos establecidos en la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León y su reglamento y solo podrá ser revocada la certificación por inconsistencias en su instrumentación conforme al capítulo de sanciones de la referida ley.

## **6. EL ACUERDO DE MEDIACIÓN EN EL CONSUMO.**

Los acuerdos que se obtienen mediante un mecanismo alternativo de solución de controversias, representan los convenios resultantes del trabajo realizado por las partes de manera voluntaria bajo el auxilio de un tercero denominado mediador, cuya función principal fue la creación de puentes comunicacionales entre ellos para que resuelvan sus conflictos (Garza Estrada, 2018, pág. 264).

Los acuerdos de mediación son instrumentos de carácter contractual que tienen como fin la resolución total o parcial de un conflicto, por ello se dice que la suscripción del acuerdo es la causa normal de terminación de un proceso de mediación. Para que éstos tengan validez es un prerequisite agotar el proceso de mediación de acuerdo al procedimiento establecido por la ley aplicable (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016).

### **6.1. ALCANCES**

La Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León contempla el alcance que poseen los convenios realizados en el Estado, donde se menciona que todo convenio celebrado a través del IMASC o por centros privados debidamente certificados, contarán con la eficacia y autoridad que la cosa juzgada o sentencia ejecutoriada, de igual manera en caso de incumplimiento, este podrá llevarse a cabo

de manera forzosa por medio de la autoridad. Cabe mencionar que los convenios realizados a través de centros privados, para su ejecución, primeramente, deberán ser sancionados por el Director del IMASC, el Instituto de la Defensoría Pública, el Notario que los participantes de común acuerdo designen, y en caso de no contar con dichas figuras, la ratificación podrá hacerse ante el Síndico primero o segundo del municipio donde se haya celebrado el convenio.

Los convenios realizados por mediadores privados que ostenten con la certificación especializada emanada por el referido instituto, tendrán la eficacia y autoridad de cosa juzgada o sentencia ejecutoriada, salvo aquellos que vayan en contra del orden público, interés social y afectaciones a terceros.

El acuerdo de mediación se puede asimilar como una transacción, al generar efectos en dos planos, el primero es como una fuente de obligaciones que tienen fuerza de ley entre las partes, y como efecto procesal, esto debido a que como la misma transacción puede hacerse valer su cumplimiento a través de un procedimiento judicial (López de Argumedo & Fernández de Mela, 2015).

## **6.2. BENEFICIOS**

Como uno de los beneficios que tiene llevar a cabo un acuerdo de mediación es la posibilidad de ajustar el mismo acuerdo con la finalidad de satisfacer los intereses de los participantes en el conflicto y como menciona Sánchez García (2018, pág. 206) a través del acuerdo de mediación es posible ampliar o reducir un derecho u obligación sin provocar su desaparición, es decir, se pueden modificar las obligaciones preexistentes que tenían los participantes.

De igual manera se debe de considerar la oportunidad que brinda el acuerdo realizado por los participantes, ya que esto aumenta la probabilidad que el acuerdo sea cumplido de manera voluntaria, con esto evitando que recaiga en un procedimiento judicial para su cumplimiento.

Del mismo modo, al concretar y llevar a cabo el acuerdo de mediación, genera una sensación de confianza por los participantes, no únicamente en el proceso de mediación, sino también en el otro participante, restaurando así la relación que se tenía antes del conflicto. En el caso de los conflictos de consumo, la relación comercial no se pierda, al brindarle satisfacción al cliente, éste último puede recompensar al empresario brindando su lealtad a los productos o servicios que se ofrezcan.

## **7. CONCLUSIONES**

La mediación en materia de consumo es una opción para la solución de los conflictos entre los consumidores y los proveedores con el fin de salvaguardar las relaciones comerciales que existan entre ellos. De igual manera este procedimiento al ser accesible, flexible y brindarle total protagonismo a las partes involucradas, permite una verdadera satisfacción en las necesidades e intereses de las mismas, debido a que se sientes escuchados para resolver el conflicto que le atañe, al ser un procedimiento que impulsa el protagonismo de los participantes, al tener la oportunidad de generar un convenio que ponga fin a su conflicto de acuerdo a las condiciones que ellos elijan y no que sea impuesta por un tercero, lo anterior conlleva a una alta posibilidad de cumplimiento de los convenios.

La experiencia internacional contempla la aplicación de métodos alternativos en materia de consumo donde su inclusión

de la mediación ha favorecido el acceso a la justicia y protección de los derechos de los participantes.

En México el derecho del consumo se contempla en la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin embargo, no contempla el uso de la mediación para resolver los conflictos en materia de consumo, por lo cual se requiere la incorporación de la mediación como un acto previo a la reactivación del aparato gubernamental.

No es óbice para que organismos de la sociedad civil impulsen y administren la mediación en el consumo, lo cual quedó plasmado en el contenido de la presente investigación.

Es por ello que a este procedimiento se le debe de dar una mayor difusión con el fin de que los consumidores conozcan las bondades y obtengan sus beneficios, con la finalidad de proteger los derechos de los participantes en un conflicto de consumo, para prevalecer y fortalecer el derecho humano del acceso a la justicia pronta y expedita.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Argelich Comelles, C. (2019). Mediación de consumo y resolución de conflictos en el ámbito comunitario. *Mediaciones sociales*, 71-83.

Barocelli, S. S. (2013). El estado y las relaciones de consumo. *Via Inveniendi Et Iudicandi*, 1-19.

Blanco Carrasco, M. (2009). La alternativa de la mediación de consumo: presente y futuro. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 129-152.

Cabrera Peña, K. I. (2011). El derecho de consumo desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos. *Revista de derecho*, 55-95.

Callizo, M. d. (2006). La necesidad de reconocer el conflicto. En J. E. Vargas Viancos, & F. J. Gorjón Gómez, *Arbitraje y mediación en las Américas* (págs. 389-400). Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

De Buen Unna, C. (2006). El contrato de prestación de servicios profesionales, via fraude laboral. *Revista latinoamericana de derecho*, 167-183.

Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya. (2014). *Decreto 98/2014, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo*. España: Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya.

Diario Oficial de la Unión Europea. (2013). *Directiva 2013/11/UE*. unión Europea: Diario Oficial de la Unión Europea.

Garza Estrada, M. L. (2018). Técnicas para la redacción de acuerdos de mediación y acuerdos reparatorios. En F. J. Gorjón Gómez, & R. Chávez de los Ríos, *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa para mediadores, facilitadores e instructores, guía práctica para capacitación y certificación* (págs. 263-276). México: Tirant lo blanch.

Gorjón Gómez, F. J., & Sáenz López, K. A. (2015). La aproximación a la naturaleza del poder y su influencia en el mediador en procesos de mediación. En P. A. Cabello Tijerina, *La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación* (págs. 18-29). México: Tirant lo blanch.

Gorjón Gómez, F. J., & Sánchez García, A. (2016). *Vademécum de mediación y arbitraje*. México: Tirant lo blanch.

Gorjón Gómez, F. J., & Steele Garza, J. G. (2020). *Métodos alternos de solución de conflictos* (Tercera edición ed.). México: Oxford University Press.

Gorjón Gómez, F. J., Adame, M., & Salazar, R. (2018). Marco teórico de la mediación y los demás métodos de solución de conflictos. En F. J. Gorjón Gómez, & R. Chávez de los Ríos, *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa para mediadores, facilitadores e instructores guía práctica para capacitación y certificación* (págs. 21-29). México: Tirant lo blanch.

H. Congreso del Estado de Nuevo León. (2021 ). *Código Civil para el Estado de Nuevo León, última reforma publicada*. México: Periódico Oficial del Estado de Nuevo León.

LFPC. (1992). *LFPC*. México: DOF, del 24 de Diciembre de 1992. Última reforma publicada.

López de Argumedo, Á., & Fernández de Mela, J. M. (2015). El acuerdo de mediación. *Uria Menéndez*, 1-32.

Martí, F. P., Mañas Alcón, E., & Cuadrado Roura, J. R. (2015). El impacto de las tic en las formas de consumo familiar. *Economía Industrial*, 61-75.

Ortuño Muñoz, P. (2018). *Justicia sin jueces*. España: Ariel.

Osterlof Obrego, D. (2011). Las TIC como instrumento para acceder al mercado mundial. *Red Latinoamericana de Política Comercial*, 3-5.

Parlamento Europeo. (1 de Marzo de 2021). *La política de los consumidores: principios e instrumentos*. Obtenido de Fichas temáticas sobre la Unión Europea: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/46/la-politica-de-los-consumidores-principios-e-instrumentos>

Pérez Cebadera, M. Á. (2013). La ejecutoriedad del acuerdo de mediación. *El derecho*, 1-5.

Pérez I. Montiel, J. (2014). Conflicto y sociedad. En E. Cobler Martínez, R. A. Gallardo Campos, C. Lázaro Guillamón, & J. Pérez I. Montiel, *Mediación policial, teoría para la gestión del conflicto* (págs. 9-50). España: Dykinson.

Poder Judicial del Estado de Nuevo León. (2020). *Informe de labores 2019-2020*. México: Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

Revilla González, J. A. (2006). Los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo. las relaciones transfronterizas. *Estudios sobre consumo*, 59-73.

Sáenz López, K. A. (2020). *La bondad, la compasión y el desapego en la solución de conflictos*. México: Tirant lo blanch.

Sánchez García, A., & García Vázquez, B. (2018). Valor de los acuerdos reparatorios y del acuerdo de mediación (civil y familiar). En F. J. Gorjón Gómez, & R. Chávez de los Ríos, *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa para mediadores, facilitadores e instructores guía*

*práctica para capacitación y certificación* (págs. 199-214). México: Tirant lo blanch.

Steele Garza, J. G. (2015). La mediación en las relaciones de consumo. En P. A. Cabello Tijerina, *La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación* (págs. 90-106). México: Tirant lo blanch.

Suquet Capdevila, J. (2014). Mediación de consumo y tecnología. *Democracia digital e gobierno electrónico*, 265-284.

Thorne León, J. (2010). Las relaciones de consumo y los principios esenciales en protección y defensa del consumidor. Reflexiones en torno al proyecto de código de consumo. *Derecho y sociedad*, 61-68.

Vidal Teixidó, A., & Llinás Salmerón, R. (2016). *Guía para el mediador profesional, caja de herramientas y apuntes específicos sobre mediación mercantil y la empresa familiar*. España: gedisa.

Vilalta Nicuesa, A. E. (2014). Las reclamaciones de consumo en cataluña y el sistema de mediación institucional (análisis del decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo a la luz de la normativa comunitaria y estatal). *InDret*, 1-27.

Villalba Cuellar, J. C. (2011). Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 171-195.

# Conciliación Laboral En Conflictos Colectivos

---

Egla Cornelio Landero<sup>1</sup>

Claudia Nayeli Garza Sánchez<sup>2</sup>

**SUMARIO:** 1. Introducción. 2 Definición de conciliación. 2.1 Legitimación constitucional de la conciliación laboral. 2.2. Negociación colectiva y paz social. 2.3. Características y principios de la conciliación laboral. 3. Conflicto colectivo. 3.1 Naturaleza jurídica. 3.2 Naturaleza económica. 4. El derecho de huelga y conciliación. 4.1. Principios básicos en materia de derecho de huelga del Comité de Libertad Sindical de la OIT. 4.2. Procedimientos imparciales para la solución de conflictos colectivos (Conciliación, mediación y arbitraje voluntario). 5. Conclusiones.6. Bibliografía.

**RESUMEN:** El presente capítulo aborda la definición de conciliación analizando su legitimación constitucional en la disciplina de Derecho del Trabajo, enfocada en la forma cómo este mecanismo es de utilidad para la solución de conflictos colectivos, se vincula con otros mecanismos que es la negociación colectiva, la mediación y el arbitraje voluntario, porque a través de ellos es como los involucrados en el conflicto laboral colectivo llegan al acuerdo conciliatorio. Se destaca que estos mecanismos han sido recomendados por la Organización Internacional de Trabajo, para contribuir a la paz social.

---

<sup>1</sup> Doctora en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Profesora Investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, adscrita a la División Académica de Ciencias sociales y Humanidades. Académica de Número de la Academia Mexicana de Derecho del Trabajo y de la Previsión Social. Miembro del Sistema Estatal de Investigadores en Tabasco, México. Reconocimiento del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I del CONACYT. <http://orcid.org/0000-0003-4801-3735>. e. [liclandero@hotmail.com](mailto:liclandero@hotmail.com).

<sup>2</sup> Licenciada en Derecho y Ciencias Sociales, por la Facultad de Derecho y Criminología de Universidad Autónoma de Nuevo León. Maestra en Derecho con especialidad en Métodos de Solución de Conflicto, por la misma Universidad. Especialidad en Mediación Energética, por la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro. Integrante del Colegio de Mediadores de Nuevo León, y actualmente secretaria general de la Federación Nacional de Colegios de Mediadores, AC.

**Palabra clave:** Conciliación, Conflicto colectivo de trabajo, Paz social.

**Keyword:** Conciliation, Collective labor conflict, Social peace.

**Abstract:** This chapter addresses the definition of conciliation by analyzing its constitutional legitimacy in the discipline of Labor Law, focused on how this mechanism is useful for the solution of collective conflicts, it is linked to the other mechanisms that are collective bargaining, mediation and voluntary arbitration, because it is through them that those involved in collective labor disputes reach a conciliatory agreement. It is highlighted that these mechanisms have been recommended by the International Labor Organization to contribute to social peace.

## I. INTRODUCCIÓN

El derecho del trabajo, los conflictos colectivos que surgen de las relaciones colectivas de trabajo y los mecanismos de resolución de conflictos se relacionan de manera conjunta para acceder a la justicia en México a través de la conciliación laboral. Esto es, a partir de la reforma por la que se implementa un nuevo Sistema de Justicia Laboral se exhorta no solo a la conciliación individual sino también a la colectiva.

El nuevo paradigma de la justicia laboral abre la instancia conciliatoria prejudicial como mecanismo de rango constitucional, y tratándose de conflictos colectivos de trabajo legítima al Centro de Conciliación Federal y Registro Laboral, como el órgano garante de este sistema. De la misma manera, se puede advertir la negociación colectiva y los principios para garantizar el voto libre, secreto y directo, en el artículo 123 Constitucional, apartado A, fracciones XX y XXII-Bis. (CPEUM, 2021)

En el sistema de justicia mexicano desde junio de 2008, las personas tienen como derecho humano dos vías para acceder a la justicia en la búsqueda de solución de sus conflictos, la conciliación es uno de los mecanismos como se deriva de la justicia alternativa reconocida en el artículo 17 Constitucional (Cornelio Landero, 2018).

Los mecanismos de solución de conflictos han estado presentes en la vida cotidiana de todas las personas, en todos los tiempos, se han movido conforme se ha movido la sociedad,

parafraseando al Dr. Francisco Gorjón “Los MSC se habían dado a conocer a través de su propia definición o características, vistas desde la perspectiva Jurídica, a lo que su ámbito de influencia limitaba debido al normativismo”. ( 2020, p.45) Solucionar un conflicto implica tomar decisiones, y es el mismo Estado el que te da las opciones, lo resuelves por la vía tradicional o lo resuelves por las vías de los MSC. (Gorjón, 2020)

El derecho colectivo del trabajo como disciplina del Derecho Social, que regula las relaciones entre los trabajadores, los patronos y los sindicatos de trabajadores, garantizando los derechos fundamentales de libertad sindical, derecho de huelga y negociación colectiva; ha sido objeto de reglamentaciones específicas a través de convenios en el derecho internacional del trabajo que representa la Organización Internacional del Trabajo, como los convenios *sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948. (C-87)* y *sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949. (C-98)*. Se destaca igualmente, que la CoIDH en la Opinión Consultiva resuelta el 5 de mayo de 2021, ha sostenido que:

*3- La libertad sindical, la negociación colectiva y el derecho de huelga tienen una relación de interdependencia e indivisibilidad. El respeto y garantía de esos derechos resulta fundamental para la defensa de los derechos laborales y las condiciones justas, equitativas y satisfactorias en el trabajo. (CoIDH, OC-27/21:78)*

Mayormente, un conflicto colectivo de trabajo puede ser por las condiciones de trabajo y empleo, como la creación o supresión de puestos, categorías o plazas, formas de permanencia, condiciones especiales en jornadas laborales y funciones, entre

otras muchas cuestiones que pueden surgir en y durante la relación. Así que, algunos conflictos pueden ser de naturaleza económica y algunos de naturaleza jurídica.

En cualquiera de las situaciones que pueden surgir y detonar el conflicto, los actores de las relaciones colectivas de trabajo tienen las instancias y los mecanismos jurisdiccionales para buscar la solución, lo importante de esta disciplina es que las personas involucradas en un conflicto colectivo, tanto en la vía administrativa, como en la vía jurisdiccional cuentan con el mecanismo de conciliación, mediación o arbitraje voluntario para llegar a acuerdos consensuados.

## **2. DEFINICIÓN DE CONCILIACIÓN**

La conciliación forma parte de los métodos de solución de conflictos, la cual ha tenido mayor protagonismo en los últimos años. Pese a que este mecanismo es de utilidad en diversas áreas, particularmente en la resolución de controversias laborales es un campo de gran oportunidad para dirimir de forma pacífica, rápida y económica de este tipo de disyuntivas.

Una de las nociones de la conciliación es aportada por la Organización Internacional del Trabajo (2001) la cual plantea que esta es un “mecanismo por el cual se asiste a las partes en conflicto, mediante la intervención de un tercero neutral, a fin de que alcancen una solución pactada de común acuerdo” (párr. 12). En otras palabras, es un “proceso voluntario en el cual un tercero aceptado por ambas partes las ayuda a tratar de llegar a un acuerdo” (Centro Internacional de Formación de la OIT, 2013).

La conciliación se puede definir como “el método de justicia alternativa que voluntariamente pueden elegir dos o más personas

en conflicto, con la intervención de un tercero profesional e imparcial, quien les puede hacer sugerencias para que resuelvan su conflicto mediante el acuerdo”. (Cornelio Landero, 2017: P.135)

Es importante mencionar que, ante la comunidad internacional la conciliación puede ser voluntaria u obligatoria. Si bien dentro de la legislación mexicana el derecho del trabajo es exigible mediante procedimientos conciliatorios prejudiciales, en los asuntos colectivos se exhorta a conciliar siendo derivados los asuntos por conducto de los Tribunales, que son los primeros en conocer del caso o conflicto. En ambos, la disposición de avenir o la voluntariedad de las partes es un factor determinante para la formulación de acuerdos.

Finalmente, se destaca que la conciliación laboral ha sido un mecanismo procesal en la justicia laboral mexicana, a través de los procedimientos de huelga y de la solución a los conflictos colectivos de naturaleza económica como se prevé en los artículos 450 y 900 de la Ley Federal del Trabajo (2021).

## **2.1 LEGITIMACIÓN CONSTITUCIONAL DE LA CONCILIACIÓN LABORAL**

En México el sistema de justicia alternativa, se vuelve un derecho humano de rango constitucional, a partir de su reconocimiento en el artículo 17 Constitucional, el 18 de junio de 2008, (Tesis, TCC: I.3o.C.3 CS, (10a.), 2019, p. 3517) como una opción al proceso jurisdiccional para fomentar la cultura del diálogo, el respeto por el otro, la agilidad y eficacia, entre otros, misma que se concibe como una nueva forma de exigibilidad de los prerrogativas de cada persona ante las situaciones que obstaculizan el ejercicio de sus derechos.

El derecho del trabajo ha previsto desde hace tiempo atrás el mecanismo de la conciliación. No obstante, la forma de implementación de ello no había sido suficiente para el desahogo de los asuntos que llevaban las autoridades laborales en México; lo que requirió una reforma sustancial en el andamiaje jurídico de la Justicia Laboral.

En este sentido, en el ámbito del trabajo, el artículo 123, fracción XX, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dispone que:

*“Antes de acudir a los tribunales laborales, los trabajadores y patrones deberán asistir a la instancia conciliatoria correspondiente. En el orden local, la función conciliatoria estará a cargo de los Centros de Conciliación, especializados e imparciales que se instituyan en las entidades federativas. Dichos centros tendrán personalidad jurídica y patrimonio propios. Contarán con plena autonomía técnica, operativa, presupuestaria, de decisión y de gestión. Se regirán por los principios de certeza, independencia, legalidad, imparcialidad, confiabilidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia y publicidad... En el orden federal, la función conciliatoria estará a cargo de un organismo descentralizado. Al organismo descentralizado le corresponderá además, el registro de todos los contratos colectivos de trabajo y las organizaciones sindicales, así como todos los procesos administrativos relacionados.” (CPEUM, 2021).*

Bajo la premisa de ese texto de la Ley Fundamental, queda claro que la conciliación para abordar y resolver los conflictos laborales y colectivos, en la disciplina de Derecho del Trabajo, tiene un origen constitucional, que además, la enmarca como instancia previa a la jurisdicción.

También tiene origen convencional como los convenios de la OIT, el Convenio 154, artículo 5, párrafo 2 y artículo 6, sobre la negociación colectiva, en donde incide en referir que ésta se puede dar en los mecanismos de conciliación o arbitraje, o en ambos, en donde las partes deben participar activamente en la negociación de forma voluntaria. El Convenio 151 artículo 8, la conciliación, mediación y arbitraje de forma voluntaria, el Convenio 98, artículo 4 de la OIT, sobre el uso de la negociación voluntaria, ratificado por México en noviembre de 2018, así como las *Recomendaciones sobre negociación colectiva, 1981* (núm. 163), párrafo 8 y *sobre conciliación y arbitraje voluntarios, 1951* (núm. 92).

De igual manera, se involucra el Tratado México-Estados Unidos-Canadá – TMEC o USMCA por sus siglas en inglés, en el Anexo 23-A, que como aspectos generales y compromisos refleja que México adopte en su legislación laboral la negociación colectiva y la creación de órganos independientes encargados de la conciliación y registros de los contratos colectivos de trabajo. Ese acuerdo fue aprobado por el Senado de la República en junio de 2019.

Seguidamente, se explica en los conflictos colectivos de trabajo cómo llegan las personas involucradas a una conciliación, para esto se presentan dos vías, la primera, puede ser a través de la negociación directa cuando ya hay un pacto colectivo que tengan suscrito, o la segunda, es a través del derecho de huelga como lo refiere el artículo 450 de la Ley Federal del Trabajo, con relación a lo que dispone el artículo 920 del mismo ordenamiento legal. Gorjón Gómez, en su obra *la mediación como vía al bienestar y felicidad* refiere que “Solucionar un conflicto implica tomar decisiones, y es el mismo Estado el que te da las opciones, lo resuelves por la vía tradicional o lo resuelves por la vía de los MSC”. (2020)

## 2.2 NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y PAZ SOCIAL

A manera de introducción se presenta la definición de Derecho Colectivo del Trabajo, elaborada por unos de los clásicos don Mario de la Cueva, como: “los principios, normas e instituciones que reglamentan la formación y funciones de las asociaciones profesionales de trabajadores y patrones, sus relaciones, su posición frente al estado y los conflictos colectivos del trabajo” (2008, p.211), la trilogía de la definición de esta disciplina son: a) El derecho de asociación, B) El de negociación colectiva, y c) El derecho de huelga. Confluye en ellos la libertad sindical.

La negociación es el primer acercamiento al diálogo que tienen las partes en disputa, lo que ocurre previo al desarrollo de cualquier mecanismo para la solución de conflictos, como lo es la conciliación. Es decir, la negociación es propicia para atender los asuntos materia laboral de carácter individual o en colectivos, pero con matices divergentes que cada una requiere.

En cuanto a las controversias colectivas, estas guardan estrecha relación con el menoscabo a lo pactado en los contratos colectivos, de ahí que se propicien algunas huelgas (Gernigon, B., Odero A., y Guido H., 2000: 34). Así pues, la negociación juega un papel importante para abordar dichas fricciones, la cual no se puede plantear de la misma manera en que se lleva a cabo con los conflictos individuales, pues evidentemente son de naturaleza distinta.

La Organización Internacional del Trabajo en su convenio dice:

“la expresión negociación colectiva comprende todas las negociaciones que tienen lugar entre un empleador,

un grupo de empleadores o una organización o varias organizaciones de empleadores, por una parte, y una organización o varias organizaciones de trabajadores, por otra, con el fin de:

- (a) fijar las condiciones de trabajo y empleo, o
- (b) regular las relaciones entre empleadores y trabajadores, o
- (c) regular las relaciones entre empleadores o sus organizaciones y una organización o varias organizaciones de trabajadores, o lograr todos estos fines a la vez.” (Convenio, 154, OIT, 1981)

Acorde con la cita la negociación colectiva involucra a los sujetos de la relación, y su fin es fijar los pactos para disponer condiciones de trabajo y empleo. Sin embargo, es necesario que se cree un clima adecuado con miras a restaurar la confianza y propiciar la voluntariedad de las partes para la gestión de una libre negociación colectiva.

A su vez la Conferencia de la OIT en su Constitución sostiene que “la paz permanente sólo puede basarse en la justicia social, afirma que: a) todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades.” (OIT, 1944)

En orden similar la Organización de Estados Americanos convencidos que deben expresar su mayor esfuerzo por el desarrollo económico y verdadera paz de las personas, en su Constitución el artículo 45 refiere “convencidos de que el hombre sólo puede alcanzar la plena realización de sus aspiraciones dentro de un orden social justo,” (OEA, 1948).

A través de la negociación colectiva se pueden obtener resultados más eficaces que solo un convenio que dirima la pugna que los llevó a conciliar en sentido estricto. Por tanto, uno de los mayores alcances de este sistema es la paz social. Dicho logro se materializa, entre otras cosas, debido a que lo pactado por las personas involucradas a su vez firma un tratado de paz, que propiamente tiene vigencia (Gernigon, et al., 2000, p. 35). Es menester analizar que dicha temporalidad puede responder conforme a la duración del convenio o la transgresión de lo estipulado en el pacto.

## **2.3 CARACTERÍSTICAS Y PRINCIPIOS DE LA CONCILIACIÓN LABORAL**

El mecanismo de conciliación, por su naturaleza y al sistema de justicia al que pertenece, no se sujeta a formalismos ni procedimentalismos; sino que se caracteriza por la negociación libre y voluntaria de los involucrados en el conflicto; la buena fe y el respeto mutuo durante el diálogo.

En el análisis del mecanismo de conciliación se presenta la oportunidad de reflejar cómo en la disciplina del Derecho laboral, se interrelacionan principios previstos en las leyes que regulan los mecanismos alternativos de solución de controversias, principios que dispone la Constitución en el artículo 123 y su Ley reglamentaria, como son: 1) los principios de MSC (LAMSC, 2014); 2) los principios propios del organismo legitimado constitucionalmente para la instancia conciliatoria (LFT, ARTS. 590-B y 590-F, 2019); y 3) los principios del proceso del derecho del trabajo (LFT, Art. 685, 2019). Ese comparativo se refleja en el cuadro siguiente:

<b>MSC</b>	<b>CENTROS</b>	<b>PROCESO LABORAL</b>
Voluntariedad	Certeza	Inmediación e Inmediatez,
Neutralidad e imparcialidad	Independencia	Continuidad y Celeridad
Confidencialidad	Legalidad	Veracidad
Equidad	Imparcialidad	Economía
Legalidad	Igualdad	Concentración
Informalidad	Confidencialidad Objetividad	Sencillez procesal
Derecho informado	Profesionalismo	Público
Honestidad	Transparencia	Gratuito
Transparencia	Publicidad	Predominantemente Oral
Flexibilidad	Eficacia	Conciliatorio

Como se refleja en los principios dan la pauta para que el profesional de la conciliación laboral ejerza transparencia, confianza, legalidad, profesionalismo, equidad e igualdad. El conciliador debe cuidar en todo momento no mostrarse a favor de ninguna de las partes, lo cual representa un reto que requiere de las actitudes y aptitudes idóneas para desempeñarlo, pues incluso hay actos u omisiones casi imperceptibles, pero que son parciales. La confiabilidad responde a la certeza transmitida a los protagonistas del conflicto que toda la información que se obtenga de la (s) audiencia (s) conciliatoria (s) no será usada ni a favor ni en detrimento de alguno de ellos en ningún momento fuera del procedimiento.

Ante esta situación, se apela a que la o el conciliador asegure el predominio de la voluntariedad de las partes dentro del mecanismo, ejerza las herramientas profesionales y actitudinales

con las que haya sido preparado previa y continuamente, compartiendo todo lo conducente que pueda ser útil para la formulación de acuerdos (Cornelio Landero, 2014).

### **3. CONFLICTO COLECTIVO**

Para ubicar en la disciplina de Derecho del Trabajo el conflicto colectivo, la ley laboral en el artículo 604, dice que son conflictos de trabajo los que se susciten entre trabajadores y patrones, sólo entre aquellos o sólo entre éstos, derivado de las relaciones de trabajo o de hechos relacionados con ellas. Con esa premisa, y el derecho humano y social reconocido en el artículo 123 Constitucional, Apartado A, fracciones XVI, XVII, XVIII y XIX, los conflictos colectivos se deben identificar atendiendo a los sujetos involucrados y el fin que persiguen, que debe ser “conseguir el equilibrio entre los diversos factores de la producción, armonizando los derechos del trabajo con los del capital”.

Así, pues, que los conflictos colectivos que se pueden suscitar son los de naturaleza jurídica o los de naturaleza económica. Por ley quedan exceptuados de agotar la instancia conciliatoria los conflictos inherentes a: a) La libertad de asociación, libertad sindical y el reconocimiento efectivo de la negociación colectiva; b) La disputa de la titularidad de contratos colectivos o contratos ley, y c). La impugnación de los estatutos de los sindicatos o su modificación, en virtud de estar íntimamente relacionados con derechos laborales fundamentales, el mecanismo de resolución está a través de la consulta de los trabajadores, quienes manifestarán su voluntad a través del voto personal, libre, directo y secreto, como lo dispone el artículo 895-A de la Legislación laboral mexicana. (Art. 685 Ter, LFT, 1970)

### **3.1 NATURALEZA JURÍDICA**

Los conflictos colectivos de naturaleza jurídica surgen en las relaciones colectivas de trabajo, cuando el patrón o representante del patrón interpreta o aplica un derecho previsto en la Ley o en algún contrato o convenio colectivo de trabajo, en esos casos los involucrados en la disputa, pueden acudir a la negociación colectiva para conciliar o acudir al derecho de huelga por violación al contrato colectivo, el cual se centra en la conciliación, para buscar el acuerdo a la desavenencia.

Los conflictos deben ser conocidos a fondo y comprendidos para responder ante ellos con una adecuada gestión, toda vez que la ausencia de estas capacidades conduce a una inapropiada dirección en la que, si bien pueden resolverse en lo inmediato, no se solucionan en los sustancial, dejando latente la vulnerabilidad de recaer en los mismos actos que lo ocasionaron o en incumplir con lo pactado.

Además de conocer los detalles que generaron los conflictos, es importante la propia concepción que se tiene del conflicto en términos generales, para guiar a buen puerto el mecanismo que presenta propuesta de solución. Esto implica que se comienza por distinguir el conflicto individual del conflicto colectivo, en función del tipo de intereses comprometidos. En general, se afirma que se trata de una cuestión cualitativa y no meramente cuantitativa; y así, por ejemplo, todo conflicto relativo a violaciones a la libertad sindical necesariamente será colectivo, aunque comprometa sólo a un trabajador. (Alfie, 2012: 13)

### **3.2 NATURALEZA ECONÓMICA**

Los conflictos colectivos de naturaleza económica son los que derivan de la modificación, suspensión o terminación de

condiciones de prestación de servicios en las relaciones colectivas de trabajo. Por su parte Mario de la Cueva dice esto serán siempre que afecte de manera general los intereses económicos de la comunidad obrera. (2008)

Los sujetos de la relación laboral que pueden plantear este conflicto son los sindicatos de trabajadores o los patrones, lo cual deben hacer planteando ante el Tribunal, la causa generadora del conflicto, que pueda llevar a modificar condiciones de trabajo contenidas en los contratos colectivos de trabajo o en los contratos- ley, en estos casos para efectos de la conciliación la Ley identifica los siguientes:

Los conflictos por modificación el artículo 426 de la Ley laboral dispone: I. Cuando existan circunstancias económicas que la justifiquen; y II. Cuando el aumento del costo de la vida origine un desequilibrio entre el capital y el trabajo. (LFT,2019)

Los conflictos por suspensión temporal de las relaciones colectivas de trabajo como los identifica el artículo 427 de la Ley laboral son:

*I. La fuerza mayor o el caso fortuito no imputable al patrón, o su incapacidad física o mental o su muerte; II. La falta de materia prima, no imputable al patrón; III. El exceso de producción con relación a sus condiciones económicas y a las circunstancias del mercado; IV. La incosteabilidad, de naturaleza temporal, notoria y manifiesta de la explotación; V. La falta de fondos y la imposibilidad de obtenerlos para la prosecución normal de los trabajos; VI. La falta de ministración por parte del Estado de las cantidades que se haya obligado a entregar a las empresas con las que hubiese contratado trabajos o servicios, siempre que aquéllas sean indispensables; y VII. La suspensión de labores o trabajos, que declare la autoridad sanitaria competente, en los casos de contingencia sanitaria. (LFT,2019)*

Los conflictos que pueden llevar a terminación de las relaciones colectivas de trabajo como están previstas en el artículo 434 son:

*I. La fuerza mayor o el caso fortuito no imputable al patrón, o su incapacidad física o mental o su muerte, que produzca como consecuencia necesaria, inmediata y directa, la terminación de los trabajos; II. La incosteabilidad notoria y manifiesta de la explotación; III. El agotamiento de la materia objeto de una industria extractiva; IV. Los casos del artículo 38; y V. El concurso o la quiebra legalmente declarado, si la autoridad competente o los acreedores resuelven el cierre definitivo de la empresa o la reducción definitiva de sus trabajos. (LFT,2019)*

Si bien las personas involucradas en el conflicto colectivo de naturaleza económica deben ir a la jurisdicción, la misma norma procesal laboral, marca en el Artículo 901, “que los Tribunales deberán procurar, ante todo, que las partes lleguen a un convenio. A este fin, podrán intentar la conciliación en cualquier estado del procedimiento, siempre que no se haya dictado la resolución que ponga fin al conflicto.” (LFT, 2019)

#### **4. EL DERECHO DE HUELGA Y LA CONCILIACIÓN**

El derecho de huelga es un derecho fundamental de los trabajadores sustentado en el derecho internacional del trabajo como son los siguientes instrumentos:

*I. La Carta Internacional Americana de Garantías Social o (Declaración de los Derechos Sociales del Trabajador 1948, Artículo 27. Los trabajadores tienen derecho a la huelga. La Ley regula este derecho en cuanto a sus condiciones y ejercicio.*

2. *El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), derecho colectivo, artículo 8.1. d) El derecho de huelga, ejercido de conformidad con las leyes de cada país.*

3. *La Carta de la Organización de Estados América (OEA 1948), Relación laboral (Art. 45-c). c) Los empleadores y los trabajadores, tanto rurales como urbanos, tienen el derecho de asociarse libremente para la defensa y promoción de sus intereses, incluyendo el derecho de negociación colectiva y el de huelga por parte de los trabajadores.*

4. *El Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Humanos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador” (1988), artículo 8. 1. Los Estados parte garantizarán: b. el derecho a la huelga.*

Los instrumentos mencionados componen el *corpus jure* del derecho internacional que reconocen el derecho de huelga, porque caben mencionar, que hasta la presente fecha no existe un convenio o recomendación de la OIT específico del derecho de huelga; sin embargo, las opiniones del Comité de Libertad Sindical y la Comisión de Expertos ambos órganos de la OIT, han fijado principios fundamentales de este derecho.

En tanto que en el derecho interno el artículo 123 Constitucional, apartado A, reconoce en las fracciones XVII y XVIII el derecho de huelga de los obreros y de los patrones. Pero qué es la huelga, en su definición legal de huelga “es la suspensión temporal del trabajo llevada a cabo por una coalición de trabajadores.” (LFT, 1970)

A continuación, se presentan requisitos para la procedibilidad con la opinión doctrinal y normativa nacional. (Gernigon, et al., 2000: 26) y (Ley Federal del Trabajo, 1970)



Para el análisis de los conflictos que se pueden invocar a través de un procedimiento de huelga los operadores deben tener presente los que refiere el artículo 450, que son los que tengan por objeto:

- I. Conseguir el equilibrio entre los diversos factores de la producción, armonizando los derechos del trabajo con los del capital;*
- II. Obtener del patrón o patrones la celebración del contrato colectivo de trabajo y exigir su revisión al terminar el período de su vigencia, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo III del Título Séptimo;*
- III. Obtener de los patrones la celebración del contrato-ley y exigir su revisión al terminar el período de su vigencia, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo IV del Título Séptimo;*
- IV. Exigir el cumplimiento del contrato colectivo de trabajo o del contrato-ley en las empresas o establecimientos en que hubiese sido violado;*
- V. Exigir el cumplimiento de las disposiciones legales sobre participación de utilidades;*
- VI. Apoyar una huelga que tenga por objeto*

*alguno de los enumerados en las fracciones anteriores; y VII. Exigir la revisión de los salarios contractuales a que se refieren los artículos 399 bis y 419 bis. (LFT, 1970)*

De la figura anterior se desprenden dos ideas en particular: una de ellas es que, la huelga contiene un ejercicio democrático y nace a partir del reclamo de mejores condiciones de trabajo; por otro lado, no se desestima que, pese a su licitud, sigue siendo un conflicto laboral con afectaciones diversas tanto a los involucrados principales como a terceros, en consecuencia, se requiere la intervención de la conciliación para la avenencia de sus inconformidades.

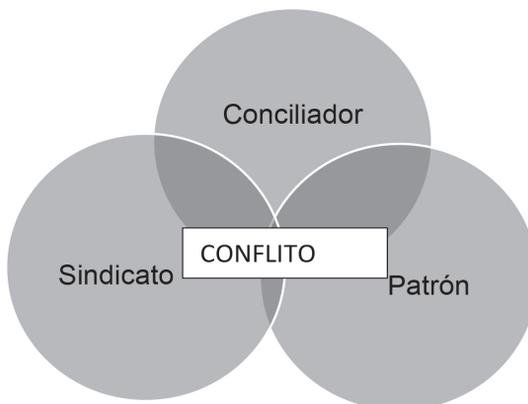
A pesar de ser procedimental como se advierte del artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, la huelga tiene como mecanismo fundamental la conciliación en el período de pre huelga y durante la huelga, el artículo 921 Bis, de la misma Ley, indica respecto a ello, que se debe dar vista de lo que acontece al Centro de Conciliación competente conforme al caso, para que durante la pre huelga se incentive la resolución pacífica con miras a dirimir a través del acuerdo las disyuntivas que motivaron el inicio de tal enfrentamiento.

Radicado el pliego de peticiones con emplazamiento a huelga, previo los requisitos de procedibilidad el tribunal señalará la audiencia de conciliación como se aprecia del Artículo 926 de la Ley Federal del Trabajo, citará a las partes a la conciliación que se celebrará dentro del período de pre huelga, en la que podrá intervenir el conciliador del Centro de Conciliación competente para procurar avenirlas.

La conciliación en el procedimiento de huelga es el método central para que los contendientes resuelvan el conflicto, un método

práctico es la conformación de las comisiones negociadoras, que se integran con personas legitimadas por ambas partes, quienes utilizando el diálogo, la comunicación, la concertación aproximan puntos de acuerdos. La conciliación en conflictos colectivos requiere de habilidad, conocimientos del entramado de los puntos petitorios que, pueden estar relacionados con prestaciones sociales, prestaciones económicas, prestaciones administrativas y peticiones de relación política sindical.

Por ello, lo recomendable en el abordaje de estos conflictos es que el conciliador antes de involucrarse en el proceso debe tener conocimiento del conflicto; a partir del pliego de peticiones debe centrar los temas, esto es; 1) centrar su atención en las condiciones de trabajo y empleo y en la regulación de las relaciones entre los empleadores y sindicatos. 2) Las condiciones de trabajo y empleo podrían incluir cuestiones como salarios, horas de trabajo, bonificaciones anuales, vacaciones, licencia de maternidad, seguridad y salud en el trabajo y otros asuntos. Y, 3) Las cuestiones concernientes a las relaciones entre el sindicato y el empleador pueden incluir temas como instalaciones para los representantes sindicales; procedimientos para la solución de conflictos.



El proceso de conciliación concluye con el acuerdo de los participantes, pero en el caso de una conciliación laboral de conflicto colectivo se presentan tres escenarios que los conciliadores deben tener presente derivados del artículo 390 Ter de la Ley Federal del Trabajo, las cuales se deben tener como algunas características *sui generis* de la conciliación en estos conflictos.

1. El convenio colectivo debe quedar por escrito mismo que para su legitimación debe pasar por el procedimiento previsto en el Artículo 390 Ter de la Ley laboral, donde el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral verificará que su contenido sea aprobado por la mayoría de los trabajadores cubiertos por el mismo a través del voto personal, libre y secreto.
2. En caso de que el contrato colectivo de trabajo inicial o el convenio de revisión no cuente con el apoyo mayoritario de los trabajadores cubiertos por el mismo, el sindicato podrá: Prorrogar o ampliar el periodo de prehuelga con el objeto de continuar con la negociación y someter el acuerdo a nueva consulta, ésta prórroga puede ser por 15 o hasta 30 días, o de común acuerdo de las partes por mayor tiempo siempre que no afecte derechos de terceros, como lo dispone la fracción V del artículo 927 de la Ley.
3. En el procedimiento de consulta previsto en el presente artículo, el voto personal, libre y secreto de los trabajadores se ejercerá en forma individual y directa. (LFT,2021)

## **4.1 PRINCIPIOS BÁSICOS EN MATERIA DE DERECHO DE HUELGA DEL COMITÉ DE LIBERTAD SINDICAL DE LA OIT**

En el marco del análisis del procedimiento de huelga en la norma nacional, se considera de interés citar textual, lo que el Comité de Expertos de la OIT, sostiene en relación con ese derecho fundamental de los trabajadores, por lo tanto, se cita textual:

1. El derecho de huelga es uno de los medios legítimos fundamentales de que disponen los trabajadores y sus organizaciones para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.
2. Ha dejado claro que se trata de un derecho del que deben disfrutar las organizaciones de trabajadores (sindicatos, federaciones y confederaciones) .
3. Ha adoptado un criterio restrictivo al delimitar las categorías de trabajadores que pueden ser privadas de este derecho y respecto de las limitaciones legales a su ejercicio, que no deben ser excesivas.
4. Ha vinculado el ejercicio de derecho de huelga a la finalidad de promoción y defensa de los intereses económicos y sociales de los trabajadores.
5. Ha considerado que el correcto ejercicio del derecho de huelga no debe acarrear sanciones perjudiciales de ningún tipo, que implicarían actos de discriminación antisindical. (Gernigon, Odero, Gruido, 1998, p.11)

Derivado de lo anterior, se plantea lo siguiente: los extractos de las recomendaciones presentadas tienen en común el interés de privilegiar en todo momento la negociación colectiva. De ahí que,

los asuntos sindicales y de conflictividad colectiva, son susceptibles de ser resueltos por este medio. Asimismo, las resoluciones del Comité incitan a buscar los mecanismos idóneos para ser resueltos, toda vez que la negociación pura es un parteaguas para llegar a un mecanismo de solución de conflictos como lo son la conciliación y/o mediación o el arbitraje voluntario.

#### **4.2. PROCEDIMIENTOS IMPARCIALES PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS (CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE VOLUNTARIO)**

Como se ha dejado fundamentado en párrafos que anteceden en la Ley nacional mexicana reconoce a la negociación colectiva y a la conciliación para la solución de los conflictos colectivos, no obstante, a ello, se debe hablar del derecho a que refieren los artículos 1º, 17 y 133, donde reconoce como derechos de todas las personas los previstos en la Constitución y los tratados que estén de acuerdo con la misma.

En ese contexto, el organismo especializado de Naciones Unidas, en materia de derecho del trabajo que es la Organización Internacional del Trabajo, en el Convenio 154, dispone en el artículo 6:

*Las disposiciones del presente Convenio no obstaculizarán el funcionamiento de sistemas de relaciones de trabajo en los que la negociación colectiva tenga lugar en el marco de mecanismos o de instituciones de conciliación o de arbitraje, o de ambos a la vez, en los que participen voluntariamente las partes en la negociación colectiva. (OIT, 1981)*

De igual manera, en el Convenio 151 *sobre relaciones de trabajo en la administración pública* en el artículo 8 dice:

*La solución de los conflictos que se planteen con motivo de la determinación de las condiciones de empleo se deberá tratar de lograr, de manera apropiada a las condiciones nacionales, por medio de la negociación entre las partes o mediante procedimientos independientes e imparciales, tales como la mediación, la conciliación y el arbitraje, establecidos de modo que inspiren la confianza de los interesados. (OIT, 1978)*

Así, pues, de la interpretación armónica de ambos convenios y de la normativa legal interna, se llega al convencimiento que, en la solución de los conflictos laborales, en este caso de los colectivos, a través de la negociación mediante procedimientos de conciliación, mediación o el arbitraje voluntario que inspiren la confianza de los interesados, las personas en conflicto pueden llegar al acuerdo.

Los sistemas de relaciones laborales modernos se basan fundamentalmente en la autonomía colectiva, que permite a los involucrados en las relaciones de trabajo establecer normas de comportamientos relativas a la prestación, de trabajo, gestión y administrar los pactos mediante el diálogo de sus conflictos; la flexibilidad laboral implica también estas nuevas formas de solución de conflictos. (Cornelio Landero, 2019)

La justicia horizontal ha llegado para mostrar el rostro de los involucrados en los conflictos, la excepción es el poder del poder judicial o la vestimenta de los jueces. La razonabilidad el consenso, el entendimiento de las situaciones, percepciones, intereses y necesidades, solo la comprenden los involucrados en el conflicto.

El sistema de resolución de conflictos laborales ha dado pasos trascendentales, como reconocer a rango constitucional y legal la conciliación y la negociación colectiva y establecer como organismo autónomo los centros de conciliación y el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral. Ahora, solo sigue que

se dé el paso de profesionalización de conciliadores y mediadores o med-arbitros, para no limitar a las personas en la solución de los conflictos.

## **5. CONCLUSIONES**

Frente a los nuevos tiempos sociales que se vive en la población mexicana, el acceso a mecanismos oportunos y sociales para resolver los conflictos resultan de gran trascendencia para la pacificación. Los conflictos laborales no son ajenos a las convulsiones sociales, sobre todo que el mundo del trabajo es cambiante; ante los conflictos que surgen en los centros laborales, las empresas, los establecimientos, los directivos, todos deben estar preparados no sólo en conocer o saber la función o roll que les corresponde, sino, también conocer y saber los mecanismos de solución de conflictos participativos, donde se involucra a los dueños de las situaciones y a los profesionales que pueden conducir ese diálogo y comunicación, negociación y respeto al otro o a los otros.

La conciliación en la disciplina de Derecho del Trabajo se posicionó con una legitimación constitucional y se encuentra en implementación legal; la conciliación prejudicial obligatoria e intraprocesal en los conflictos colectivos, sin duda es el mecanismo legitimado y de confianza para que los implicados en conflictos colectivo laborales logren los convenios o acuerdos para mantener el equilibrio y las buenas relaciones entre los factores de la producción en los centros de trabajo.

La negociación colectiva y el diálogo social son dos métodos que la OIT ha recomendado para mantener la paz laboral y social; de ahí que, frente a los nuevos desafíos de las relaciones laborales donde la tecnología está marcando el rumbo de éstas,

la mejor opción para la solución oportuna de los conflictos que se suscitan por interpretación de las normas legales (Ley, Contratos o convenios colectivos) que regulan condiciones, prestaciones o derechos laborales que afectan a la colectividad.

Involucrar mecanismo como la conciliación, mediación o el arbitraje o ambos, que se rigen mediante principios como la voluntariedad, la confianza, la certeza entre otros, afianza la flexibilidad laboral y logra beneficios para los sujetos de las relaciones laborales, para el desarrollo económico y el mantenimiento de trabajos formales entre algunos beneficios se puede enumerar: 1) Calidad del empleo: conquistas de condiciones laborales superiores a la ley, seguridad social, estabilidad laboral. 2) Igualdad: apertura a la igualdad de género. 3) Formación: formación profesional y capacitación para el trabajo decente. 4) Relaciones laborales: transparenta procesos, democratiza participación en las relaciones laborales, dispone normativas claras para el mantenimiento de las relaciones de trabajo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Cornelio Landero, E. (2017). *Mediación. Mecanismo para solución de conflictos laborales en México. Horizontalidad de la justicia*. México: Porrúa.

Cornelio Landero, E. (2018). El mecanismo de Conciliación en la justicia alternativa en México: en Martínez Lazcano, A. J. et al. *Medios alternativos: una nueva era de hacer justicia*. Colombia: EDICIONES NUEVA JURÍDICA. Pp. 207-234)

Cornelio Landero, E. (2019). Mediación laboral: justicia horizontal en México. En Cobas Cobiella, M.E. *Mediación, arbitraje y conciliación. Una puesta al día*. Valencia, España: Tirant lo blanch. Pp. 371-386.

Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales: Directrices para Mejorar el Desempeño*. Italia: Autor.

De la Cueva, M. (2008). *El nuevo derecho mexicano del trabajo*, T.II. DÉCIMA QUINTA EDICIÓN. México: Porrúa.

Gernigon, B., Odero A., y Guido H., (2000). *Principios de la OIT sobre el derecho a huelga*. Suiza: OIT.

Gorjón Gómez, F.J. (2020). *Mediación como vía al bienestar y la felicidad*. México: Tirant lo blanch.

## ARTÍCULOS

Alfie, A. C. (2012). Conflicto y Derecho de Huelga: Reflexiones a partir del Caso Argentino. En *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 15, 3-33. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n15/1870-4670-rlds-15-3.pdf>

Cornelio Landero, E.(2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. En *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 17, 81-95. DOI: <http://dx.doi.org/10.20932/barataria.v0i17.57>

## RECURSOS ELECTRÓNICOS

OEA, (1948). *Carta de la Organización de los Estados Americanos*. Bogotá, Colombia: Recuperando en: [https://www.oas.org/dil/esp/afrodescendientes\\_manual\\_formacion\\_lideres\\_anexos.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/afrodescendientes_manual_formacion_lideres_anexos.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *APA style: Electronic references*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/legacy/spanish/dialogue/ifpdial/llg/noframes/ch4.htm#note\\_1](https://www.ilo.org/legacy/spanish/dialogue/ifpdial/llg/noframes/ch4.htm#note_1)

Organización Internacional del Trabajo (2017). *APA style: Electronic references*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:70006:0::NO:70006:P70006\\_COMPLAINT\\_TEXT\\_ID,P70006\\_PARAGRAPH\\_NO:29|2537,1298](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:70006:0::NO:70006:P70006_COMPLAINT_TEXT_ID,P70006_PARAGRAPH_NO:29|2537,1298)

Organización Internacional del Trabajo (2017). APA style: Electronic references. Recuperado de: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=1000:70006:0::NO:70006:P70006\\_COMPLAINT\\_TEXT\\_ID,P70006\\_PARAGRAPH\\_NO:2911731,831](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=1000:70006:0::NO:70006:P70006_COMPLAINT_TEXT_ID,P70006_PARAGRAPH_NO:2911731,831)

Organización Internacional del Trabajo (2017). APA style: Electronic references. Recuperado de: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=1000:70006:0::NO:70006:P70006\\_COMPLAINT\\_TEXT\\_ID,P70006\\_PARAGRAPH\\_NO:3057155,399](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=1000:70006:0::NO:70006:P70006_COMPLAINT_TEXT_ID,P70006_PARAGRAPH_NO:3057155,399)

Organización Internacional del Trabajo (2021). APA style: Electronic references. Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/standards/applying-and-promoting-international-labour-standards/committee-on-freedom-of-association/lang--es/index.htm>

Constitución de la Organización Internacional del Trabajo. (1944). APA style: Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_146261.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_146261.pdf)

**Tesis:** I.3o.C.3 CS (10a.), Tribunales Colegiados de Circuito, Gaceta del Semanario Judicial Semanario Judicial de la Federación, Libro 71, octubre de 2019, Tomo IV, p. 3517.

Corte IDH. Opinión Consultiva, OC-27/21, de 5 de mayo de 2021. VIII OPINIÓN, 3. P. 78. Recuperada en: [https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_27\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_27_esp.pdf)

## LEGISLACIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 1917. Recuperada en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_280521.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_280521.pdf)

Ley Federal del Trabajo, 1970. Recuperada en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_230421.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_230421.pdf)

# Plataforma Jurídica Para La Cultura De Paz En Jalisco

---

*Blas Sergio Jasso Hinojosa*<sup>1</sup>

*Delia Pérez Guerrero*<sup>2</sup>

*Gustavo Ángeles García*<sup>3</sup>

**Resumen.** Reflexiones sobre los fundamentos jurídicos como parte constitutiva de saberes para mediadores y promotores de cultura de paz y experiencias sobre la construcción de la Ley de cultura de paz en el Estado de Jalisco.

**Palabras clave.** Cultura de paz. Medios alternos de solución de conflictos. Educación emocional. Mediación.

**Abstract,** Reflections on the legal foundations as a constitutive part of knowledge for mediators and promoters of culture of peace and experiences on the construction of the Law of culture of peace in the State of Jalisco.

**Keywords:** Peace culture. Alternative means of conflict resolution. Emotional education. Mediation

---

<sup>1</sup> Lic. En psicología por la Universidad de Guadalajara; maestría en terapia Gestalt por el Instituto de Terapia Gestalt Región Occidente; doctorante en ciencias del acompañamiento humano Instituto KINTU; doctorante en psicoterapia Gestalt; perito en psicología clínica, mediación y en música; mediador certificado; instructor en Música por la Universidad de Guadalajara; Director del Centro Privado de Mediación y Servicios Psicológicos No. 212; fungió como Jefe de Capacitación del IJA del Estado de Jalisco; profesor en la Universidad de Guadalajara; psicoterapeuta privado; certificado en el estándar de la norma EC1038 CONOCER correo: blasjasso@yahoo.com.mx

<sup>2</sup> Lic. En psicología por la Universidad del Valle de Atemajac; maestrante en psicoterapia Gestalt por el Instituto de Terapia Gestalt Región Occidente; trabajó como Psicóloga en el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco; certificada en el estándar de la norma EC1038 CONOCER; Directora Administrativa del Centro Privado de Mediación y Servicios Psicológicos No. 212; mediadora certificada; Coordinadora del Eje de Educación Emocional del Ayuntamiento de Guadalajara; psicoterapeuta; correo: psic.deliaperez@gmail.com

<sup>3</sup> Doctor en Derecho, ponente en cursos de Medios Alternos de Solución de Conflictos, Certificado por la World International Property Organization en propiedad intelectual y derechos de autor, investigador y docente de la Universidad de Guadalajara.



¿Por qué hablar de una plataforma jurídica para la cultura de paz en Jalisco para quienes ejercen la profesión de mediadores, así como de los promotores de la cultura de paz? ¿Y por qué esta experiencia reviste importancia para la vida pública del país? El proceso de construcción de la Ley de cultura de paz en el Estado de Jalisco -con esbozos desde el 2012- y su formulación plena entre el 2019 al 2021, al ser aprobada en unanimidad por el Congreso del Estado de Jalisco, significa una conquista única en su género, no solamente para jaliscienses, sino por su repercusión local y nacional.<sup>4</sup>

El proceso constructivo representa un referente para los congresos estatales del país, su diseño, socialización, sortear obstáculos organizativos, semánticos, jurídicos, presupuestales, fueron algunos de los aspectos que podrían economizar tiempo a los cuerpos legislativos nacionales. Relevante porque es la primera norma en su tipo en México y porque intenta abatir desde diversos frentes, la problemática de la violencia no resuelta, que cunde a velocidad pasmosa, por lo que el tema es prioritario en la agenda pública para dar pasos firmes en su expedita erradicación.

No es sencillo implementar directrices teóricas, derroteros prácticos y estrategias efectivas tendientes a estadios de convivencia pacífica, delinear políticas acordes a recomendaciones internacionales, empatar con la Carta Magna, auscultar las normas federales y estatales, definir contenidos programáticos como

---

<sup>4</sup> Congreso del Estado de Jalisco. (202). Ley de cultura de paz del Estado de Jalisco. 2021 04 22 , de Congreso del Estado de Jalisco Sitio web: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:k1TuuFvj63AJ:https://congresoweb.congresoal.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Ley%2520de%2520Cultura%2520de%2520Paz%2520del%2520Estado%2520de%2520Jalisco-140521.doc+&cd=5&hl=es&ct=clink&gl=mx>

observatorios e instancias abocadas al cumplimiento de las nuevas disposiciones, su difusión y búsqueda de perfiles responsables, asignar partidas y espacios, convocar a foros, debates, comunicados de prensa, involucrar a la sociedad civil, realizar propuestas factibles y pertinentes, todo ello y más, implica un tiempo de gestación del más alto nivel académico y cultural de los partícipes, una norma de tales características amerita un consenso de altura.

Los pasos efectuados en la consecución de la Ley de cultura de paz en Jalisco, indudablemente ahora son saberes capitalizados por sus actores, que suponemos gustosos compartirían con sus pares de otras localidades, desde su concepción, redacción, hasta culminar en su esperada promulgación. Cada procedimiento del proceso entraña sus dificultades, no se debería alterar el orden de los factores, más vale avanzar sobre seguro que aventurar aristas que podrían desviar la meta planeada.

El tema de la paz, últimamente despierta un interés inusitado de varias personalidades, colegios de profesionistas, instancias de enseñanza, medios informativos, cursos formativos, semejante al tema de los derechos humanos, que son ahora un insalvable en toda relación social. Razón por la que el trámite de una legislación sobre la paz, será inminente tarde o temprano en los congresos estatales, crear sinergia creativa a una disposición federal, establecer las políticas expresas, delinear un programa nacional, así como desencadenar una dinámica sui generis para modificar el rostro y alma de México.

Se reconoce el derecho a la paz como un derecho universal, y ahora como un eje a insertar en los programas gubernamentales de Jalisco, el Programa Estatal de Cultura de Jalisco<sup>5</sup>, publicado

---

<sup>5</sup> Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado de Jalisco. (2021). Programa Estatal de Cultura Visión 2024. 2021 06 12, de Info Jalisco Sitio web: <https://info.jalisco.gob.mx/gobierno/documentos/20855>

la primera semana de junio del 2021, es un ejemplo de ello, su primer eje es la paz. A partir de esta ley, el propio Estado, como el resto de los Estados no pueden ni deben quedar al margen, incluso el gobierno federal, esta vivencia jalisciense es un avance y un suceso digno de consideración. La ley impactará planes de estudio universitarios, contenidos escolares, formas de mediar, de atender a la sociedad en oficinas públicas, el conjunto de todas estas medidas normativas y sociales, permitirá en plazo perentorio, disponer de una mentalidad en todos los ámbitos profesionales, laborales, vecinales, valorar en su justa dimensión cada quehacer en el trabajo, familia, en lo individual, encaminado hacia una nueva condición humana: el ser y estar en paz.

Somos sabedores que la paz es un medio y un fin. Medio, porque es a través de esta sapiencia como lograríamos discutir en concordia para lograr nuestros objetivos de interés y beneficio público, descartar la conducta agresiva y polémica por la comunicación dialógica, la negociación justa y asertiva; si la paz se convierte en eje oficial de todo programa, cuanto se haga tendrá un giro notable en las relaciones y acciones de gobierno. Y fin, porque representa una de las metas más preciadas, por donde se quiera observar. **El bien ulterior del conocimiento es indudablemente la paz**, el bienestar social produce justicia en el sentido más amplio, el tener acceso a todo beneficio genera ambientes de paz. La paz como medio y como fin, el eje axial para todos los programas gubernamentales, a concebir como la panacea de todos los organismos civiles, la aspiración de todo ser humano.

Un ejemplo de estos esfuerzos, es el Programa de Educación Emocional del Ayuntamiento de Guadalajara, mismo que nos honramos en coordinar, con cursos, diplomados, sesiones informativas y formativas de capacitación, y un sin número

de actividades tendientes a que el personal y directivos del Ayuntamiento sea el primero en practicar lo que pregona.

‘Percibimos a la paz como una cualidad inherente al ser humano, como el componente indisociable de toda actividad, como el sine qua non de la convivencia, como un estado superior de consciencia al que es posible arribar si las condiciones son fabricadas cultural y jurídicamente, con instrumentos como esta ley. Es un paso obligado y ya está dado en Jalisco. Ahora los colegios de profesionistas, universidades, profesionales de la mediación, poseen una herramienta más para orientar y fundamentar su labor, sus objetivos, sus programas, re direccionar su esencia misma en sus documentos constitutivos, estatutarios, reglamentarios y códigos deontológicos profesionales. No hay escapatoria, ninguno debiera quedar al margen de tan importante suceso, ética y moralmente estamos llamados a ser protagonistas y no simples espectadores. Dice el refrán popular “*participa o contempla como pasan los triunfadores*”, nuestra responsabilidad social es cumplir con nuestro cometido como profesionales por un México mejor en todos los sentidos. Porque quien conoce lo correcto y no lo hace, es cómplice de la situación equívoca.

Somos concedores que la consecución de la paz no es mediante decreto, sino a través del constructo social de filósofos, artistas, colegios de profesionistas, asociaciones de egresados, periodistas, investigadores académicos, universidades e instituciones de enseñanza pública y privada, asociaciones civiles, ONG´s, administradores de gobiernos municipales y estatales, legisladores, quienes, en su conjunto, podrían generar este bien común en cada Estado de nuestro país. Una Ley de cultura de paz en tu Estado puede ser liderada por quien lee estas páginas.

A manera de breviar, dado lo extenso del caso, se exponen a continuación, algunos elementos a considerar, que obviamente se refieren al caso de Jalisco, por lo que en la prudencia que amerita cada localidad, deberían identificarse y sustituirse los documentos mencionados por los textos normativos locales, para empezar a delinear el reto de la ley de cultura de paz en cada Estado.

Primeramente, la acepción consensuada y universal del derecho a la paz, para derivar a nuestro concepto local, enriquecido con nuestra personalidad idiosincrática, lo que se denomina aterrizar conceptualmente como “tropicalizar”. Este segmento teórico es indispensable, son los lineamientos fundamentales, sin ellos, no es posible desarrollar la misma norma. Una vez definidos de forma oficial, para tener una base a discutir en ejercicios públicos, y a fin de asegurarse de estar por el rumbo correcto, es menester convocar a los eruditos erigidos como ponentes en foros críticos, con expertos en derecho, liderazgos sociales, académicos, políticos, artísticos, para consensuar sus aportaciones bajo convocatoria con temarios expresos.

A la par, los personajes indicados deben cabildear las partidas presupuestales venideras, el rubro denominado gestión de cultura de paz, que debe contemplar gastos de diversa índole administrativa, de difusión, personal, y cuanto hayan proyectado en plazos inmediatos y mediatos. Los parámetros ideológicos, teóricos, jurídicos, darán luz de los principales egresos a cubrir. No se esperen ingresos, no es una labor lucrativa, sino de aplicación de valores trascendentales.

En lo tocante al tema de políticas para la paz, existen disposiciones jurídicas para tutelar dicho derecho, ya internacionales, nacionales y estatales, las cuales son referente para realizar cursos informativos y de capacitación, conferencias, ponencias, docencia,

artículos periodísticos, así como para determinar las directrices de instancias oficiales abocadas a su impartición y administración, normatividad a respetar por los titulares de las dependencias, sus trabajadores y por la sociedad en general. Este paso teórico de definición de políticas es particularmente esencial, pues será trasladado a la ley.

En Jalisco ya existen una serie de mandatos reglamentarios que facilitan sus pasos prácticos. En este texto, nos permitimos sugerir el siguiente andamiaje como una base no solo jurídica, sino que represente el sustento de todo mediador y/o promotor de cultura de paz en nuestra localidad. Así, una ley de cultura de paz permitirá que los contenidos de capacitación para mediadores, sea enriquecida de manera sustancial. Es en esta norma donde se engloban los principales argumentos a seguir por los mediadores para una práctica actualizada.

La propuesta concreta es que este marco jurídico sea considerado como un mínimo de saberes en la capacitación para mediadores que realiza tanto el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco<sup>6</sup>, como por los centros de mediación autorizados en capacitar y ofrecer cursos formativos, a fin de poder certificarse, aprobar diplomados y diferentes cursos en la materia. Lo anterior, también como base para evitar improvisar este rubro legal. Un nuevo tema será imprescindible en la capacitación y acción de los mediadores: la paz.

¿En qué consiste este marco jurídico esencial? Son los conceptos de Derechos Humanos de segunda y tercera generación<sup>7</sup>,

---

<sup>6</sup> <https://ija.gob.mx/> , recuperado el 2021 07 12.

<sup>7</sup> Moisés Jaime Bailón Corres. (2021). Derechos humanos, generaciones de derechos, derechos de minorías y derechos de los pueblos indígenas; algunas consideraciones generales. 2021 07 09, de Centro Nacional de Derechos Humanos de la CNDH Sitio web: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r28614.pdf>

la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz<sup>8</sup>, las disposiciones contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco<sup>9</sup> y la recién aprobada Ley de cultura de la paz del Estado de Jalisco, serían básicamente las recomendaciones a conocer. Evidentemente existen más textos jurídicos con los que podríamos ampliar este marco referencial, pero estos textos son los elementales. Los Estados que ya disponen de los ordenamientos correspondientes, tienen un avance significativo, y los que están en el proceso de su diseño, como una Ley de cultura de paz, tendrán en Jalisco y sus protagonistas, un referente confiable para generar su propia plataforma jurídica. A continuación, una descripción de cada uno de estos documentos.

Estos subsiguientes párrafos son un ejemplo de saberes mínimos temáticos para el ejercicio profesional de la mediación y para los promotores de la cultura de paz.

## **DERECHOS DE TERCERA GENERACIÓN**

Surgen en los años 70's en respuesta a la solidaridad y cooperación internacional.

Constituyen los derechos de los pueblos, a la preservación y prosperidad armónica del entorno en relación con el ser humano. En simple analogía, los derechos establecidos en las personas se trasladan a las naciones, en resumen, serían los siguientes:

El derecho a la paz, al desarrollo económico y productivo; la libre autodeterminación y soberanía; un medio ambiente sano; a beneficiarse del patrimonio común de la humanidad; la solidaridad;

---

<sup>8</sup> Asamblea General de la ONU. (1999). Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz. 2021 06 11, de ONU Sitio web: <https://www.un.org/es/ga/62/plenary/peaceculture/bkg.shtml>

<sup>9</sup> Congreso del Estado de Jalisco. (2009 01 01 ). Ley del Instituto de Justicia Alternativa del estado de Jalisco. 2021 06 09, de Congreso del Estado de Jalisco Sitio web: [https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/u37/Ley%20de%20Justicia%20Alternativa%20del%20Estado%20de%20Jalisco\\_0.pdf](https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/u37/Ley%20de%20Justicia%20Alternativa%20del%20Estado%20de%20Jalisco_0.pdf)

la independencia económica y política; la identidad nacional y cultural; la coexistencia pacífica; el entendimiento y confianza; la cooperación internacional y regional; la justicia internacional; el uso de los avances de las ciencias y la tecnología; la solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos; el desarrollo que permita una vida digna.

## **DECLARACIÓN Y PROGRAMA DE ACCIÓN SOBRE UNA CULTURA DE PAZ**

La UNESCO declaró el año 2000 como el “Año internacional de la cultura de la paz”, con el propósito de lograr el respeto y entendimiento entre las naciones, conforme a su resolución 52/15, de 20 de noviembre de 1997. Igualmente, otra resolución, la 53/25 del 10 de noviembre de 1998, declaró al período 2001-2010 como el “Decenio Internacional de una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo”. La fecha de la presente Declaración y Programa de acción sobre una cultura de paz, se celebró en la 107ª sesión plenaria el 13 de septiembre de 1999, consta solamente de 9 artículos que reproducimos textualmente por la concreción y fuerza de su articulado, que permiten abundar en una serie de reflexiones que enriquecen poderosamente nuestro conocimiento y narrativa sobre el tema. Son prácticamente el concentrado de argumentos a invocar en la formulación de políticas, planes académicos, programas oficiales, cursos, conferencias, leyes, reglamentos.

**Artículo 1.** Una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

- a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;

- b) El respeto pleno de los principios de soberanía, integridad territorial e independencia política de los Estados y de no injerencia en los asuntos que son esencialmente jurisdicción interna de los Estados, de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;
- c) El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- d) El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos;
- e) Los esfuerzos para satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones presente y futuras;
- f) El respeto y la promoción del derecho al desarrollo;
- g) El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres;
- h) El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información;
- i) La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones; y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz.

**Artículo 2.** El progreso hacia el pleno desarrollo de una cultura de paz se logra por medio de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida propicios para el fomento de la paz entre las personas, los grupos y las naciones.

**Artículo 3.** El desarrollo pleno de una cultura de paz está integralmente vinculado a:

- a) La promoción del arreglo pacífico de los conflictos, el respeto y el entendimiento mutuos y la cooperación internacional;

- b) El cumplimiento de las obligaciones internacionales contraídas en virtud de la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;
- c) La promoción de la democracia, el desarrollo de los derechos humanos y las libertades fundamentales y el respeto y cumplimiento universales de éstos;
- d) La posibilidad de que todas las personas a todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias;
- e) El fortalecimiento de las instituciones democráticas y la garantía de la participación plena en el proceso del desarrollo;
- f) La erradicación de la pobreza y el analfabetismo y la reducción de las desigualdades entre las naciones y dentro de ellas;
- g) La promoción del desarrollo económico y social sostenible;
- h) La eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer promoviendo su autonomía y una representación equitativa en todos los niveles de la adopción de decisiones;
- i) El respeto, la promoción y la protección de los derechos del niño;
- j) La garantía de la libre circulación de información en todos los niveles y la promoción del acceso a ella;
- k) El aumento de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los asuntos públicos;
- l) La eliminación de todas las formas de racismo, discriminación racial, xenofobia e intolerancias conexas;

- m) La promoción de la comprensión, la tolerancia y la solidaridad entre todas las civilizaciones, los pueblos y las culturas, incluso hacia las minorías étnicas, religiosas y lingüísticas;
- n) El respeto pleno del derecho a la libre determinación de todos los pueblos, incluidos los que viven bajo dominación colonial u otras formas de dominación u ocupación extranjera, como está consagrado en la Carta de las Naciones Unidas y expresado en los Pactos internacionales de derechos humanos, así como en la Declaración sobre la concesión de la independencia a los países y pueblos coloniales contenida en la resolución 1514 (XV) de la Asamblea General, de 14 de diciembre de 1960.

**Artículo 4.** La educación a todos los niveles es uno de los medios fundamentales para edificar una cultura de paz. En ese contexto, es de particular importancia la educación en la esfera de los derechos humanos.

**Artículo 5.** Los gobiernos tienen una función primordial en la promoción y el fortalecimiento de una cultura de paz.

**Artículo 6.** La sociedad civil ha de comprometerse plenamente en el desarrollo total de una cultura de paz.

**Artículo 7.** El papel informativo y educativo de los medios de difusión contribuye a promover una cultura de paz.

**Artículo 8.** Desempeñan una función clave en la promoción de una cultura de paz los padres, los maestros, los políticos, los periodistas, los órganos y grupos religiosos, los intelectuales, quienes realizan actividades científicas, filosóficas, creativas y artísticas, los trabajadores sanitarios y de actividades humanitarias,

los trabajadores sociales, quienes ejercen funciones directivas en diversos niveles, así como las organizaciones no gubernamentales.

**Artículo 9.** Las Naciones Unidas deberían seguir desempeñando una función crítica en la promoción y el fortalecimiento de una cultura de paz en todo el mundo.

Hasta aquí con el documento de la ONU.

## **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS** <sup>10</sup>

Nuestra Carta Magna señala la impartición de justicia expedita por medios alternos de solución de conflictos y justicia restaurativa, actividades que día a día se posicionan más en el ámbito del derecho y administración de la justicia. Aparece con ellos, el nuevo perfil profesional del mediador que seguramente, pronto será un especialista reconocido en el espectro de las nuevas profesiones en el país. La base constitucional se halla en:

### **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 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. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales.

---

<sup>10</sup> Congreso de la Unión. (2021 05 28 última reforma). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 2021 07 11, de Congreso de la Unión Sitio web: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf\\_mov/Constitucion\\_Politica.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf)

El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos.

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 judicial.

Las sentencias que pongan fin a los procedimientos orales deberán ser explicadas en audiencia pública previa citación de las partes.

Las leyes federales y locales establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones.

La Federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores. Las percepciones de los defensores no podrán ser inferiores a las que correspondan a los agentes del Ministerio Público.

Nadie puede ser aprisionado por deudas de carácter puramente civil.

*CPEUM. Artículo 18. Párrafo 6º*

Las formas alternativas de justicia deberán observarse en la aplicación de este sistema, siempre que resulte procedente. El proceso en materia de justicia para adolescentes será acusatorio y oral, en el que se observará la garantía del debido proceso legal, así como la independencia de las autoridades que efectúen la remisión y las que impongan las medidas. Éstas deberán ser proporcionales al

hecho realizado y tendrán como fin la reinserción y la reintegración social y familiar del adolescente, así como el pleno desarrollo de su persona y capacidades. El internamiento se utilizará sólo como medida extrema y por el tiempo más breve que proceda, y podrá aplicarse únicamente a los adolescentes mayores de catorce años de edad, por la comisión o participación en un hecho que la ley señale como delito.

## **REGLAMENTO INTERNO DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO <sup>11</sup>**

### **CAPÍTULO I, DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.**

Este Instituto detenta altas responsabilidades en la formación de profesionales en la mediación, con visión de cultura de paz, tal y como podemos constatarlo en el Reglamento interno del Instituto de Justicia Alternativa del Estado en sus siguientes artículos:

*Artículo 3.-* El Instituto tendrá como objetivo:

I. Promover y difundir la cultura de la paz a través de los medios alternos de solución de conflictos;

*Artículo 26.-* Compete a la Comisión de Difusión dictaminar sobre los programas de difusión de la cultura de la paz, y demás funciones del Instituto que se elaboren por el área correspondiente y coadyuvar a este fin, proponiendo acciones a realizar.

*Artículo 58.-* El Director de Capacitación y Difusión tendrá además de las funciones que la Ley dispone, las siguientes:

XIII. Desarrollar los programas y las acciones encaminadas a difundir la cultura de la paz y la utilización de los métodos alternos como solución pacífica de conflictos;

---

<sup>11</sup> Congreso del Estado de Jalisco . (2006 12 23). Reglamento interno del Instituto de Justicia Alternativa del Estado . 2021 07 11, de Congreso del Estado de Jalisco Sitio web: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UAM2R01BBz8J:https://congresoweb.congresojal.gob.mx/BibliotecaVirtual/legislacion/Reglamentos/Reglamento%2520Interno%2520del%2520Instituto%2520de%2520Justicia%2520Alternativa.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=mx>

*Artículo 60.-* La Dirección tendrá a su cargo la Jefatura de Difusión, la cual tendrá las siguientes funciones:

III. Desarrollar los programas y las acciones encaminadas a difundir la cultura de la paz y la utilización de los métodos alternos como solución pacífica de conflictos;

IV. Coadyuvar con organismos afines en el ámbito nacional para realizar campañas de difusión general, mediante las cuales se promueva la cultura de la paz y de resolución de conflictos mediante la aplicación de los métodos alternos.

## **LEY DE CULTURA DE PAZ DEL ESTADO DE JALISCO**

Desde su iniciativa y en su curso legislativo en el Congreso del Estado, fue de gran expectativa por significar avances en los derechos humanos de 2ª y 3ª generación no solo en el Estado, sino en el país. México clama desde hace tiempo porque las diferentes sociedades del mosaico cultural, mantengan una sana, próspera y pacífica convivencia, anhelo que vibra desde los albores de la humanidad hasta nuestros días.

Esta norma ya vigente, seguramente modificará nuestra percepción de la paz y su antípoda la violencia. Tales derroteros jurídicos reorientarán programas sociales, recursos y estrategias, modificará mentalidades desde temprana edad con el propósito de construir consciencias que contribuyan a trascender de la vulnerabilidad a tutelar la integridad y dignidad del ser.

La ley de cultura de paz de Jalisco es vanguardia por las dimensiones éticas, jurídicas, psicológicas que contiene. Este breve historial de dicha iniciativa a norma y su status actual, nos muestra una evolución sui géneris, a raíz de la convocatoria efectuada por el congreso estatal para establecer la participación de la sociedad en dicha ley.

Caben algunas consideraciones. En Julio del 2019 se conformó una bancada de diputados por la paz y se instaló el Consejo Técnico para la implementación de la Ley de Fomento a la Cultura de Paz en Jalisco (título tentativo en su inicio). Al mes siguiente se convocó al Foro Internacional por la Paz, participando distintas organizaciones de la sociedad civil, dependencias de gobierno y asociaciones civiles para aportar a la construcción de la cultura de paz en Jalisco.

En su exposición de motivos se encuentran el derecho a vivir sin violencia, los derechos más importantes para el ser humano, que los Estados trabajen de manera integral para que las sociedades vivan en paz y armonía, ya que la violencia genera problemas en los ámbitos: sociales, culturales, económicos y políticos, por lo que se debe atender a las causas que están detrás de la violencia, así como dar atención prioritaria a la población más afectada o expuesta a ésta. Son los niños, adolescentes y jóvenes quienes desde sus distintas realidades han sido expuestos a diferentes tipos de violencia que deben disminuir con estrategias y programas específicos que fomenten la cultura de paz ya que esta permite garantizar un desarrollo pleno del individuo y, en consecuencia, de la colectividad.

En el Consejo Técnico para la implementación de la otrora Ley de Fomento a La Cultura de Paz en el Estado de Jalisco, participó activamente el Colegio Estatal de Psicólogos en Intervención de Jalisco, A.C., con el Foro Internacional y dos magnas conferencias con importantes personalidades en México en el tema de mediación y cultura de paz, recibiendo por ello, un reconocimiento el Colegio por parte del Congreso del Estado por sus aportaciones a la construcción de la Ley. Esta norma, reiteramos, es la primera en su tipo en el país, ahí reside su valor

cultural y jurídico, para “*que regule las acciones del Estado que fomenten y desarrollen la cultura de paz y generen condiciones para el pleno goce del derecho humano a la paz, y la promoción de la paz positiva*”. La norma estatal es extensa, por lo que se entresacan solamente dos artículos, su concepto de cultura de paz y sus objetivos:

*Artículo 3.* Esta ley reconoce que cultura de paz son estilos de vida, valores, actitudes, tradiciones y comportamientos encaminados a la construcción de la paz y la transformación no violenta de los conflictos, mediante acciones que promueven el bienestar, la igualdad, la administración equitativa de los recursos, así como la seguridad para los individuos y las familias, basados en la libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y respeto a la vida.

*Artículo 7.* Para el fomento de la cultura de paz, la presente ley tiene como objetivos los siguientes:

- I. Respetar al derecho humano a la paz en todos los niveles fundamentales para preservarla en el Estado de Jalisco;
- II. Implementar programas integrales en las regiones del Estado que incluyan todos los ámbitos a los que refiere esta ley;
- III. Diseñar estrategias y métodos de prevención, gestión, resolución pacífica de controversias y manejo de conflictos orientados a superar formas de violencia, intolerancia o discriminación en la sociedad;
- IV. Establecer programas, estrategias y metodologías para impulsar la educación para la paz de manera formal en espacios públicos, así como en escuelas, y no formal en comunidades, colonias, barrios y ejidos del Estado;

- V. Garantizar la participación de la sociedad civil en el desarrollo de una cultura de paz en el Estado, a efecto de:
  - a) Construir comunidades de paz;
  - b) Fortalecer mecanismos de integración social;
  - c) Formar ciudadanía; y
  - d) Crear observatorios ciudadanos de cultura de paz.
- VI. Promover la difusión permanente de la cultura de paz, así como del periodismo de paz;
- VII. Desempeñar una función crítica y responsable en la promoción y el fortalecimiento de una cultura de la paz y tolerancia a través de las instituciones y agrupaciones políticas;
- VIII. Incidir la promoción de una cultura de paz entre las diferentes asociaciones religiosas;
- IX. Instrumentar escuelas para padres de cultura de paz con la finalidad de educar, sensibilizar, promover y fortalecer en sus hijos los valores y los principios de la cultura de paz y mediación de conflictos;
- X. Divulgar la cultura de paz por medio de metodologías y estrategias destinadas a eliminar todas las formas de discriminación y violencia contra las mujeres;
- XI. Incluir la cultura de paz para la creación de estrategias y proyectos de desarrollo dedicados a la sostenibilidad del medio ambiente, incluidas la conservación y la regeneración de los recursos naturales;
- XII. Promover la cultura de paz desde una perspectiva democrática encaminada al entendimiento, la tolerancia y la solidaridad;

- XIII. Impulsar una cultura de paz en la cultura física y el deporte, mediante el juego limpio;
- XIV. Realizar estudios y análisis respecto de las tradiciones de los pueblos indígenas para promover la cultura de paz, a efecto de difundir y promover la tolerancia hacia los grupos étnicos;
- XV. Desarrollar programas de cultura de paz encaminados a la prevención de adicciones en la niñez y juventud;
- XVI. Impulsar la cultura de paz desde una perspectiva de solidaridad social con los grupos vulnerables;
- XVII. Promover la cultura de paz a través de una comunicación participativa y de libre expresión hacia la información;
- XVIII. Combatir la inseguridad en el Estado a través de diferentes mecanismos de cultura de paz;
- XIX. Promocionar y organizar actividades recreativas y artísticas en espacios públicos para generar cultura de paz; e
- XX. Impulsar la investigación y estudios de paz en las diferentes universidades públicas y privadas del Estado.

Esta plataforma jurídica resolvería, por citar un caso, que los egresados de los cursos de capacitación de mediación y promotores de cultura de paz, así como de actualización, adquieran y dominen los conocimientos legales esenciales sobre la cultura de paz, en los ámbitos internacional, nacional y estatal. Su práctica impactaría la forma de mediar.

Partimos de la hipótesis que los asistentes a los cursos de capacitación tienen conocimientos diversos, pero en lo que respecta a temas jurídicos, son nociones básicas no tan extensas, completas y profundas, que pueden reordenar en su exposición e importancia. Por lo que se sugiere este concentrado de

recomendaciones y normas alusivas como una plataforma jurídica para la cultura de paz en Jalisco, modelo que puede servir de base a experiencias en el país. Y en posible reciprocidad, compartir su experiencia con nosotros.

Un objetivo sobreviene, y es que los profesionales de la mediación y de la cultura de paz en cada rincón de México, hagan su parte, convocar a sus pares, colegios de profesionistas, liderazgos sociales, artísticos y políticos, universidades, para empezar a construir su propia ley. ¿Quiénes podrían coadyuvar? Los egresados y actuales asistentes a los cursos de capacitación de mediación, que además de construir su propia ley de cultura de paz, adquieran los referentes jurídicos esenciales para su formación profesional.

Los métodos utilizados para analizar y externar nuestra postura en este documento fueron el analítico y el jurídico:

Análítico. Análisis de los contenidos académicos de los cursos y diplomados sobre el tema de mediación y de cultura de paz impartidos por instancias privadas y públicas.

Jurídico. Derechos Humanos de segunda y tercera generación, la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, las disposiciones contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Reglamento de la Ley del IJA Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco y la Ley de cultura de la paz del Estado de Jalisco.

Esta iniciativa, aunque es sencilla y fácil de exponer y asimilar, reconocemos que es difícil de aplicar y reproducir, por concentrar saberes jurídicos, aspectos de índole psicológica, de educación emocional, valores, proceso legislativo, capacidades organizativas y de convocatoria, medios alternos de solución de conflictos y una profunda convicción filosófica personal de la paz, sin estos talentos, será complicado construir un documento que trascienda nuestra

vida profesional y nos redimensione como seres humanos. Este Colegio de Psicólogos en Intervención del Estado de Jalisco, A.C., te invita a aportar tu grano de arena en tu Estado. Nuestra mano amiga está extendida.

Pensamos que los documentos que se redactan a partir de una consciencia de cultura de paz, deben signarse con esta nueva característica, por ejemplo, un formato de convenio que se celebra entre personas en conflicto y que su desavenencia se dirime por medios alternos, debe contener una redacción en términos de cultura de paz.

Ahora, permítanos mostrarles entre esos múltiples formatos diseñados y utilizados por nosotros en el Centro Privado de Mediación y Servicios Psicológicos No. 212, uno que se refiere a la escucha de niños (as). ¿Qué relación guarda el contenido de este formato con el tema central del texto? Primeramente, que el título de este documento nos remite a una plataforma jurídica en la más amplia acepción, que incluye no solo lineamientos, sino los procedimientos para su fiel consecución y seguido, porque este formato encierra en la práctica, los derechos humanos a preservar apegados al interés superior de la niñez, así como ser cautelosos para lograr ambientes de paz en la salvaguarda de la integridad física, emocional y jurídica de los infantes. La congruencia en un simple formato, con las directrices de respeto a la dignidad y libre desarrollo del ser humano, son más que evidentes. Este formato considérese un ejercicio de aproximación para los procesos de escucha de niños (as) y adolescentes, que, como otras incontables experiencias, es un sencillo ejemplo, técnico y académico, de cómo una mentalidad rige y tiende a una cultura de paz, mismo que ha sido avalado por el Colegio de Psicólogos en Intervención del Estado de Jalisco, A.C. Veamos el texto.

## **FORMATO UTILIZADO POR EL “CENTRO PRIVADO DE MEDIACIÓN Y SERVICIOS PSICOLÓGICOS NO. 212”**

Escucha activa basada en el método fenomenológico, así como en la *“Compilación de fundamentos útiles para la aplicación del protocolo de actuación para quienes imparten justicia en caso que involucren niñas, niños y adolescentes”* vigente de la Corte de Justicia la Nación.<sup>12 13 14 15</sup>

Considerando el fiel cumplimiento del marco constitucional en el proceso de escucha de niños (a) y adolescentes, y de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 570 ii párrafo y 571 fracción vii, se consideran los siguientes elementos:

Número de expediente:

Por medio de este conducto hago constar que se brindó apoyo psicológico en el asunto del expediente número ... del Centro Privado de Mediación y Servicios Psicológicos No. 212, el día ... en relación a un conflicto en materia FAMILIAR por CONVIVENCIA. ... y con la finalidad de realizar una escucha al niño (a)... que a la fecha cuenta con... años de edad, hijo (a) de los señores...

### **TÉCNICAS DE EXPLORACIÓN**

1. Asociacionismo (relación de ideas, fenómenos y emociones sin selección de los mismos).
2. Técnica del juego de roles (representaciones de figuras familiares, sociales y de poder).
3. Técnica de movimiento (expresión corporal a través de movimientos no estereotipados).

<sup>12</sup> <https://www.scjn.gob.mx/registro/formulario/protocolo-nna>, recuperado el 2021 07 12.

<sup>13</sup> Corte de Justicia de la Nación. (2012). protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que afecten a niñas, niños y adolescentes. 2021 06 16, de Corte de Justicia de la Nación Sitio web: <https://www.scjn.gob.mx/registro/formulario/protocolo-nna>, recuperado el 2021 07 12.

<sup>14</sup> [https://www.scjn.gob.mx/registro/sites/default/files/page/2020-02/protocolo\\_nna.pdf](https://www.scjn.gob.mx/registro/sites/default/files/page/2020-02/protocolo_nna.pdf), recuperado el 2021 07 12.

<sup>15</sup> [https://www.scjn.gob.mx/registro/sites/default/files/page/2020-02/compilacion\\_protocolo\\_nna.pdf](https://www.scjn.gob.mx/registro/sites/default/files/page/2020-02/compilacion_protocolo_nna.pdf), recuperado el 2021 07 12.

4. Técnica de expresión de emociones (identificación y exteriorización de sentimientos, emociones de acuerdo a la situación problemática).

## **I. SE TOMÓ EN CONSIDERACIÓN, Y SE VIGILARON LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE LA EDAD DEL NIÑO (A), A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES ÁREAS:**

- Lo cognitivo.
- Lo emocional.
- Lo motor.
- Lo oral (reglas, principios e idea de justicia).

## **2. SE TOMARON EN CONSIDERACIÓN LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE LA EDAD**

Observaciones o acorde a su edad

- |                                    |        |        |
|------------------------------------|--------|--------|
| a) revisión del acta de nacimiento | Si ( ) | No ( ) |
| b) repertorio lingüístico          | Si ( ) | No ( ) |
| c) constitución física             | Si ( ) | No ( ) |
| d) manifestaciones cognitivas      | Si ( ) | No ( ) |
| e) expresión de emociones          | Si ( ) | No ( ) |
| f) respuestas motoras              | Si ( ) | No ( ) |
| g) interacciones con sociales      | Si ( ) | No ( ) |
| h) interacciones con los padres    | Si ( ) | No ( ) |
| i) reconocimiento de normas        | Si ( ) | No ( ) |

## **3. CRITERIOS DE OBSERVACIONES EN LA ESCUCHA DEL NIÑO (A)**

(descripción fenomenológica)

- |  |        |        |
|--|--------|--------|
| a). Incongruencia entre la expresión emocional y física: | Si ( ) | No ( ) |
| b). Capacidad de verbalización                           | Si ( ) | No ( ) |

c). Tensión o rigidez muscular	Si ( )	No ( )
d). Aplanamiento emocional	Si ( )	No ( )
e). Escasa interacción social	Si ( )	No ( )
f). Limitaciones motoras	Si ( )	No ( )
g). Expresiones exacerbadas	Si ( )	No ( )
h). Irreverencia ante la figura de autoridad	Si ( )	No ( )
i). Encopresis, enuresis o bruxismo	Si ( )	No ( )
j). Expresiones autistas	Si ( )	No ( )
k). Manifestaciones de cretinismo	Si ( )	No ( )
l). Retraso cognitivo	Si ( )	No ( )
m). Irritabilidad	Si ( )	No ( )
n). Inhibición ante los padres	Si ( )	No ( )
ñ). Anulación de la figura paterna	Si ( )	No ( )
o). Anulación de la figura materna	Si ( )	No ( )
p). Falta de acercamiento con la figura paterna	Si ( )	No ( )
q). Falta de acercamiento con la figura materna	Si ( )	No ( )
r). Seguimiento de instrucciones	Si ( )	No ( )
s). Sonidos onomatopéyicos excesivos	Si ( )	No ( )
t). Problemas de lateralidad	Si ( )	No ( )
u). Amusia	Si ( )	No ( )
v). Signos de violencia física	Si ( )	No ( )
w). Control de impulsos	Si ( )	No ( )

#### **4. EN TODO MOMENTO SE VIGILÓ LA SALUD MENTAL DEL NIÑO (A)**

- Se le habló con tolerancia y respeto.
- El lenguaje utilizado fue estructurado de acuerdo a su edad.
- Se estableció una relación empática.

## **5. SE ATENDIÓ EN TODO MOMENTO LOS DERECHOS HUMANOS DEL NIÑO**

- a) Evitar la exposición y ridiculización del niño.
- b) Respeto a su vida en familia
- c) Derecho a la igualdad, evitando cualquier acto de violencia o discriminación.
- d) Respeto a la libre convivencia
- e) Derecho a sus convicciones religiosas y cultura.
- f) Respeto a su dignidad humana.
- g) Respeto a su libertad de expresión

## **6. SE GENERÓ UN AMBIENTE:**

- a) Permisivo. (No se puso límite alguno a sus diferentes manifestaciones).
- b) Seguro. (Se cuidó en todo momento su integridad física, emocional y cognitiva).
- c) Que permita su libre expresión. (al niño se le estimuló a manifestar todas sus necesidades físicas y emocionales con respecto a la situación de los padres).

## **7. ASESORÍA PRE Y POST SESIÓN**

La escucha del niño (a), se llevó a cabo en una sola sesión.

## **8. APOYO PSICO EMOCIONAL ANTE SITUACIÓN DE CRISIS:**

- a) De socialización (descripción del proceso de aplicación si fue necesaria)
- b) Durante el proceso de la escucha (economía de fichas, tiempo fuera). (descripción del proceso de aplicación si fue necesaria).
- c) No fue necesaria.

## **9. VALORACIÓN DE LA POSIBLE CANALIZACIÓN A PSICOTERAPIA**

(quedando sujeta a criterio del psicólogo).

(realizar la descripción si fuera necesaria la canalización o anotar que no fue necesaria)

## **10. CRITERIOS A VALORAR POR LOS CUALES SE PUEDE SUSPENDER LA ESCUCHA DEL NIÑO (A).**

- a) Irritabilidad excesiva Si ( ) No ( )
- b) Presencia de enfermedad infecto-contagiosa Si ( ) No ( )
- c) Estado de desnutrición extrema Si ( ) No ( )
- d) Presencia de alguna enfermedad orgánica motora Si ( ) No ( )
- e) Presencia de agresividad incontrolable Si ( ) No ( )

## **11. PERFIL DEL PSICÓLOGO RESPONSABLE DE LA ESCUCHA DEL NIÑO (A):**

- a) Cédula profesional (Estatal).
- b) Experiencia clínica
- c) Miembro activo dentro de un Colegio de Psicólogos en el Estado de Jalisco.

## **OBSERVACIONES**

1. De acuerdo a la edad y madurez del niño (a) (nombre completo) se le informó sobre el procedimiento de la escucha y su participación dentro de los Métodos Alternos de Solución de Controversias, que versó sobre sus derechos.
2. Conforme a los datos obtenidos en el proceso de la escucha del niño (a), se concluye que presenta un desarrollo cognitivo, emocional, moral y físico (descripción).

## CONCLUSIONES

### Opciones:

- a) Manifiesta no tener inconveniente alguno para su convivencia con ambos padres, dicha manifestación se corrobora en el proceso de la escucha. Se anexa parte de su discurso. (Describir textualmente el discurso relevante del niño (a) al respecto).
- b) Manifiesta inconveniente la convivencia con su padre. Dicha manifestación se corrobora en el proceso de la escucha. Se anexa parte de su discurso. (Describir textualmente el discurso relevante del niño (a) al respecto).
- c) Manifiesta inconveniente la convivencia con su madre. Dicha manifestación se corrobora en el proceso de la escucha. Se anexa parte de su discurso. (Describir textualmente el discurso relevante del niño (a) al respecto)

### Recomendaciones

- a) Recomendaciones a destacar (descripción).
- b) Ninguna recomendación..

## ATENTAMENTE

Guadalajara, Jalisco a (fecha actual)

Como puede observarse, el texto es un protocolo formal que intenta la protección de un ser en posible estado de indefensión, de garantizar su atención profesional integral, de no evadir ninguna responsabilidad de los funcionarios en turno, de proporcionar una atención profesional, y el ingrediente esencial, encaminados a un estado de paz. Este formato evidencia cómo nuestra mentalidad

puede incidir hasta en los detalles más insignificantes, cuantimás en los relevantes.

El ahondar en la filosofía de la cultura de paz, nos brinda la preciosa oportunidad no solo de realizarnos como profesionistas y enaltecer nuestra profesión, sino de avanzar en la construcción del ser que tanto propagamos, dar testimonio con el ejemplo es una de las mejores formas de hablar de la cultura de paz, en vano diserta quien con la misma boca exalta la paz y con la misma ofende, no puede salir agua cristalina y pura y a la vez agua sucia de una misma fuente. Los labios que bendicen no maldicen.

Este Colegio de Psicólogos en Intervención del Estado de Jalisco, manifiesta su inalterable deseo de hermanar con otras voluntades para un mismo propósito, ver un México en paz.

# ANEXOS

## EL ESTADO DE JALISCO PERIÓDICO OFICIAL

3

### DECRETO

**Al margen un sello que dice: Estados Unidos Mexicanos. Gobierno del Estado de Jalisco. Poder Ejecutivo. Secretaría General de Gobierno.**

**Enrique Alfaro Ramírez**, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Jalisco, a los habitantes del mismo hago saber, que por conducto de la Secretaría del H. Congreso de esta Entidad Federativa, se me ha comunicado el siguiente decreto

NÚMERO 27310/LXII/19      EL CONGRESO DEL ESTADO DECRETA:

SE DECLARA EL 20 DE MAYO DE CADA AÑO COMO EL "DÍA ESTATAL DEL PSICÓLOGO".

ÚNICO. Se declara el 20 de mayo de cada año como el "Día Estatal del Psicólogo".

#### TRANSITORIOS

**ARTÍCULO PRIMERO.** Publíquese el presente decreto en el periódico oficial "*El Estado de Jalisco*".

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Exhórtese al Poder Ejecutivo del Estado y a los 125 municipios del Estado a que establezcan las estrategias, mecanismos y acciones que resulten conducentes para que cada año sea conmemorado el 20 de Mayo, "Día Estatal del Psicólogo".



GOBIERNO  
DE JALISCO

PODER  
LEGISLATIVO

SECRETARÍA  
DEL CONGRESO

27 NOV 2019  
PRESENTADO EN EL PLENO  
TURNADO A LA COMISIONES DE

NÚMERO \_\_\_\_\_  
DEPENDENCIA \_\_\_\_\_

Educación, cultura y deporte  
Estudios legislativos y reglamental

Iniciativa:  
Ley.

**Autores:**  
Integrantes de la Asociación Parlamentaria denominada: "Bancada de Diputadas y Diputados por la Paz en Jalisco".

**Asunto:**  
Iniciativa de ley que expide la Ley Estatal de Fomento a la Cultura de Paz.

**H. CONGRESO DEL ESTADO DE JALISCO  
PRESENTE.**

Los suscritos Diputados Daniel Robles De León, Salvador Caro Cabrera, Rosa Angélica Fregoso Franco, Priscilla Franco Barba, Adenawer González Fierros, Ma. Elizabeth Alcaraz Virgen, Oscar Arturo Herrera Estrada, Mara Nadiezhda Robles Villaseñor, Arturo Lomus Herrera, Enrique Velázquez González, Jorge Eduardo González Arana, Ismael Espanta Tejeda, Sofía Berenice García Mosqueda, Mirza Flores Gómez, y Jesús Cabrera Jiménez, integrantes de la Sexagésima Segunda Legislatura del Congreso del Estado de Jalisco, pertenecientes a la Asociación Parlamentaria denominada: "Bancada de Diputadas y Diputados por la Paz en Jalisco, mismos que con fundamento en lo dispuesto por los artículos 28 fracción I, 35, fracciones I y V de la Constitución Política; así como 135, 137 y 142 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, ambos del Estado de Jalisco, presentamos **Iniciativa de Ley** que expide la Ley Estatal de Fomento a la Cultura de Paz, con base en la siguiente:

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

1. El derecho a vivir sin violencia, se encuentra entre los derechos más importantes para el ser humano, los Estados deben trabajar de manera integral para que las sociedades vivan en paz y armonía, ya que la violencia genera problemas en los ámbitos: sociales, culturales, económicos y políticos, por lo que se debe atender a las causas que están detrás de la violencia, así como dar atención prioritaria a la población más afectada o expuesta a ésta. Son las niñas, niños, adolescentes y jóvenes quienes desde sus distintas realidades han sido expuestos a diferentes tipos de violencia que deben disminuir con estrategias y programas específicos que fomenten la cultura de paz ya que esta permite garantizar un desarrollo pleno del individuo y en consecuencia, de la colectividad.



6921





GOBIERNO  
DE JALISCO

PODER  
LEGISLATIVO

SECRETARÍA  
DEL CONGRESO

NÚMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_

Mayor Zaragoza ex Director General de la UNESCO, Dr. H. B. Danesh, presidente y fundador del Instituto Internacional de Educación para la Paz, con sede en Canadá y Suiza, de la Universidad de Guadalajara a través del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) y de reconocidos académicos e investigadores de la casa de estudios.

Asimismo, del Colegio de Psicólogos en Intervención del Estado de Jalisco A.C., Comnapaz México Organismo Ciudadano A.C., y la Mesa de Paz Jalisco quienes participaron en la construcción de la propuesta normativa, misma que se constituirá como la primer ley que regule las acciones del Estado que fomenten y desarrollen la cultura de paz y generen condiciones para el pleno goce del derecho humano a la paz, y la promoción de la paz positiva.

La iniciativa propone expedir la "Ley estatal de Fomento a la Cultura de Paz" que tiene por objeto regular las acciones del Estado para que fomenten y desarrollen la cultura de paz, estableciendo programas, estrategias y metodologías, impulsando entre otras la educación para la paz en escuelas, comunidades, colonias, barrios y ejidos, así como investigación y estudios de paz en las diferentes universidades públicas y privadas del Estado, garantizando la participación de la sociedad civil, a través de la construcción de comunidades de paz, el fortalecimiento de mecanismos de integración social y la formación de ciudadanía desde una perspectiva democrática encaminada al entendimiento, la tolerancia y la solidaridad.

Además, el fomento y divulgación de la cultura de paz destinadas a eliminar todas las formas de discriminación y violencia contra las mujeres, así como difundir y promover la tolerancia hacia los grupos étnicos e impulsar la cultura de paz desde una perspectiva de solidaridad social con los grupos vulnerables. Asimismo, implementar programas integrales en las regiones del Estado e impulsar una cultura de paz en la cultura física y el deporte, así como desarrollar programas de cultura de paz encaminados a la prevención de adicciones en la niñez y juventud y combatir la inseguridad en el Estado a través de diferentes mecanismos de cultura de paz.

Se pretende implementar en Jalisco un Sistema Estatal coordinado por la Secretaría General de Gobierno, mismo que se apoyará de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, para definir los mecanismos de coordinación y colaboración, en materia de planeación para el fomento de cultura de paz, y tiene por objeto: la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para fomentar la cultura de paz, lo que impactaría directamente en ámbitos de entre los que destaca: educación, cultura y deporte; desarrollo humano e igualdad sustantiva; psicología, cambio conductual, situacional y prevención de adicciones; así

15



- Comunicación**
- Boletines
  - **Agencia de Noticias**
    - L 2021
    - L 2020
    - L 2019
    - L 2018
    - L 2017
    - L 2016
    - L 2015
    - L 2014
  - Monitoreo de Medios
  - Entrevistas
  - Galerías
  - Síntesis
  - Estructura Orgánica
  - Prensa Extranjera
  - Prensa Regional
  - Enlaces
  - Revista Cámara
  - Memoria Legislativa

comunicación **social** --> **difusión**

**Nota N°.**   Declarar el Día de la Psicología, una acción afirmativa en favor de las y los profesionales de esa disciplina: Verónica Juárez  
**9382**

---

▶ La diputada del PRD señala que la psicología no es una rama de la medicina, sino una de las ciencias de la salud

---

Palacio Legislativo, 02-03-2021 (Notilegis).- La diputada Verónica Juárez Piña (PRD) afirmó que declarar el 20 de mayo de cada año como el Día de la Psicología es una acción afirmativa en favor de las y los profesionales de esa disciplina.

En tribuna, al referirse al dictamen para declarar dicho día, la legisladora dijo que también es un reconocimiento a la entrega y dedicación de dichos profesionales, así como al desarrollo de investigadores que han permitido el crecimiento científico de la psicología.

Señaló que la psicología se puede definir como la ciencia que estudia la conducta y los procesos mentales de las personas en relación con su contexto físico, histórico y sociocultural.

"La psicología no es una rama de la medicina, es una de las ciencias de la salud que cuenta con un gran desarrollo científico especializado", agregó.

\*\*\*\*\*

# Los desafíos que enfrenta el mediador como agente de paz.

---

*María Elizabeth Rodríguez Rodríguez<sup>1</sup>*  
ORCID ID 0000 – 0002 – 6484 - 4849

**Sumario:** I.- Introducción; II.- La mediación como profesión; III.- Quién es un mediador; IV.- Competencias de los mediadores; V.- El mediador como agente de paz; VI. - Conclusiones; Bibliografía.

**Resumen:** Este artículo observa a la mediación desde diversas dimensiones como un método de solución de conflictos, como procedimiento, como profesión, como objeto de estudio y como ciencia. Toda ciencia y profesión están apoyadas en técnicas que le permiten abordar y solucionar de la mejor manera los conflictos, y esa solución es asertiva otorgando calidad de vida. Y así mismo observar la figura del mediador enfrentando retos como un agente de paz.

**Palabras Claves:** mediación, mediador, agente de paz.

**Abstract:** This article looks at mediation from various dimensions as a method of conflict resolution, as a procedure, as a profession, as an object of study and as a science. All science and profession are supported by techniques that allow them to address and solve conflicts in the best way, and this solution is assertive, granting quality of life.

---

<sup>1</sup> Doctoranda del Programa de Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL; Master en Métodos Alternos de Solución de Conflictos; Profesora de Tiempo Completo de la FACDyC de la Universidad Autónoma de Nuevo León; Miembro del CA Consolidado de Derecho Comprado; Miembro de la línea de investigación de métodos alternos de solución de conflictos del Centro de Investigación de Tecnología Jurídica y Criminológica de la FACDyC de la UANL. eli.rodriguez60@gmail.com maria.rodriguezrd@uanl.edu.mx



## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente artículo pretende dejar en claro que la mediación, como promotora de habilidades pacíficas, es una técnica y herramienta que genera la comunicación entre las partes, facilitan el entendimiento, propone fórmulas de autocomposición, que permite a las partes (personas y grupos) en conflicto solucionar sus problemas de una forma más justa. Su conocimiento y uso prevé los conflictos al igual que la Paz, se sustenta en los principios de ética, equidad, solidaridad, igualdad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad, dialogo, tolerancia, celeridad y economía. Al mismo tiempo señalar en primera instancia, la función primordial del mediador que como sujeto neutral que se encarga de establecer la dirección del procedimiento de mediación, éste a su vez encontrará muchos desafíos que enfrentará para desempeñarse como agente de paz; motivo por el cual se hará referencia a la forma en la que el profesionista desempeñará su tarea, cómo encuadrar desde su formación, en un perfil determinado que facilite la adquisición de habilidades y competencias en favor del desempeño profesional, y a la vez que le permita la apertura para perfeccionar sus actuaciones como agente de paz a través de las técnicas específicas y la práctica continua de las mismas.

## **II. LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN**

Una de las cuestiones importantes que podemos mencionar de la mediación es que es una metodología para resolver

dificultades, tensiones y conflictos con la intervención de un profesional cualificado e imparcial que ayuda a dialogar y alcanzar acuerdos consensuados a través de un proceso eficiente y acotado en tiempo.

El ejercicio de la mediación exige de un riguroso conocimiento de los condicionantes que determinan el contexto del conflicto, requiere de un firme compromiso del profesional con los principios de neutralidad y confidencialidad, así como del dominio de herramientas facilitadoras del diálogo. La mediación puede ejercerse de manera exclusiva o como complemento a otra actividad profesional. Así abogados, psicólogos, sociólogos, pedagogos, trabajadores sociales, profesionales de la salud, y del desarrollo humano, o empresarios, integran cada vez con más frecuencia las competencias del mediador en su curriculum. (Madrid Liras, 2009)

En palabras de Pastor e Iglesias, la mediación es un proceso mediante el cual las personas son capaces de gestionar positivamente sus conflictos con el objetivo de encontrar soluciones eficaces, basadas en el diálogo y el respeto donde los terceros asumen la responsabilidad de sus acciones. La mediación como actividad profesional emergente, dispone de una serie de normas reguladoras respecto a la formación específica que abarcan tanto el ámbito nacional, como el ámbito internacional europeo. Esta normativa, sin embargo, podría ser considerada escasa puesto que no acompañan a otro tipo de regulación específica de carácter formativo, como un curriculum profesional, un Libro Blanco o un Manual de procedimiento pedagógico. Este hecho puede deberse a que la mediación toda vía es muy joven como actividad profesional en el actual proceso de construcción. Esto supone una dificultad para las profesiones emergente, que genera

títulos aparentemente similares pero que carecen de una base de referencia que guie su planificación. (Iglesias Ortuño, Pastor Seller, & Rendón García, 2017)

En la historia del desarrollo de la mediación en otros países más avanzados (por ejemplo Argentina, Estados Unidos, Reino Unido), ha existido un gran empeño en aplicar algunas normas a la práctica de los profesionales independientes. Por lo general estas normas no son aplicadas de la misma manera a aquellos mediadores que estén en relación de dependencia con una institución pública, por ejemplo la justicia o la propia administración en su condición de proveedora de la mediación como un servicio público. Puesto que es no solo una necesidad real sino también, esperamos una tendencia la práctica de la mediación a nivel privado. En su mayor parte estas normas establecen que los mediadores tienen obligaciones éticas hacia las partes, hacia la profesión y hacia sí mismos. Esto es: deben ser, honestos, actuar de buena fe, y con profesionalidad, ser diligentes, y no comprometer nunca los intereses de las partes a costa de los suyos propios. (Mijangos, 1985)

Obligaciones de los mediadores:

1. Imparcialidad;
2. Asegurarse de obtener el consentimiento informado de las partes para garantizar que ellas entienden la naturaleza del proceso, los procedimientos, el papel del mediador y su relación como partes, con éste;
3. Confidencialidad;
4. Evitar trabajar/abandonar asuntos en lo que prevea conflictos de intereses;
5. Llevar a cabo el proceso en el tiempo previsto;

6. Asistir a las partes en el proceso de tal modo que lo puedan percibir como propio para alcanzar un acuerdo que van a valorar como de ellos mismos y no del mediador;
7. En casos especiales recordar a los mediados los intereses de partes que no están representados en la mesa de negociación, pero que deben ser incluidas;
8. Aceptar solamente aquellos casos que se encuentre capacitado para llevar;
9. Plantear al principio del proceso cuales son sus honorarios;

Como se puede observar son obligaciones indispensables que todo profesional requiere cumplir, en nuestro caso el mediador los cumple cabalmente al igual que sucede en otras profesiones.

### **III. QUIEN ES UN MEDIADOR**

La Ley de Mecanismos Alterantivos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, define en su *artículo 2, Fracción XIV* al Facilitador como persona física que cuenta con certificación o certificación especializada del Instituto para prestar servicios de Mecanismos Alternativos, y que podrá ejercerlos, ya sea como árbitro, conciliador o *mediador* en el Instituto, en los Centros de Mecanismos Alterantivos acreditados en los términos de esta Ley o en forma independiente.

Para María del Refugio Macías Sandoval el mediador debe de ser la persona que propicia el encuentro y la confianza en el otro a través de la comunicación dialógica, posibilita una manera más humana de relacionarse removiendo los obstáculos que entorpecen el entendimiento y la fiabilidad entre los seres

humanos, en un plano de igualdad y de proximidad, con el de las partes para autodeterminarse al tener la oportunidad de generar por ellas mismas las soluciones para mejorar sus relaciones en el futuro desde distintos sistemas de creencias y valores; centra a las partes en un objetivo que será materia de un acuerdo, y en torno a él conduce la interacción, organiza los tiempos y la manera en que las partes presentan el asunto motivo del conflicto. (Macías Sandoval, 2018)

El mediador debe de poseer una preparación intelectual especializada y una formación ética sólida, centrada en principios y valores que integren en él todo lo que se pueda caracterizarlo como una persona sensata, profesional y digna de confianza. En la ética si bien decimos que el bien es lo central, aplicado a la mediación diríamos que en ella operan tres grupos de conceptos: deontológicos, los antropológicos y los axiológicos, a saber: (Macías Sandoval, 2018)

- 1) *Los conceptos deontológicos*, son los valores que se expresan a través del mandato, positivo o negativo como el deber ser del derecho, en nuestro sistema jurídico parten del artículo 17 Constitucional. En este concepto podemos incluir los principios en que se sustenta el perfil del mediador-facilitador, porque los principios son mandatos de optimización que pueden cumplirse en diferente grado. Sabemos que cualquier método fracasa, si los operadores carecen de los principios y valores que hacen a una persona sensata, responsable y bien intencionada.
- 2) *Los conceptos antropológicos*, son conceptos que definen y limitan la actividad humana como voluntad, interés, necesidad, decisión y acción. Este grupo de los conceptos

antropológicos de la ética, se centra en la voluntad puesto que el acceso a ellos es libre, la voluntariedad es un principio que hace posible su funcionalidad.

- 3) *Los conceptos axiológicos*, son los criterios que se aplican para calificar algo como bueno, ya que es democrático, social, seguro, económico. Se aplican en los métodos extrajudiciales porque en ellos se hacen efectivos los valores. Y estos valores éticos que guían el proceso cognoscitivo, se desarrolla en cuatro niveles: **de experiencia** (recogimiento de datos cuyo valor es la fidelidad, el imperativo: es está atento); **de intelección**, se refiere al entendimiento de lo que sucede, la aplicación del sentido común; **el juicio**, implica el discernimiento, es la operación de la inteligencia por la que se relacionan los hechos; **y la decisión**, que ésta da lugar al acuerdo para lo cual habrá que deliberar y evaluar a fin de que se tomen decisiones responsables, que las partes estén dispuestas a asumir compromisos y a cumplirlos.

Es un camino en donde el mediador debe introducirse como tercero de una manera inteligente para no crear ruidos adicionales al tenso ambiente que precede a su labor profesional. La interacción subjetiva generada por el conflicto no deja de ser una relación entre sujetos, por ello el respeto y tacto del mediador hacia la misma debe saberse transmitir a los mediados con adecuada y medida habilidad. Se debe conocer ante todo, la historia, la cultura, los desos – separados éstos de las necesidades y viceversa, los códigos de comunicación más utilizados por los mediados y los significados que estos representan para ellos mismos y para los otros copartícipes de la relación conflictual. (Castanedo Abay, 2007, pág. 195)

Es una tarea ardua a llevar a cabo por el mediador en cada sesión de mediación. Tres tareas procedimentales a ejecutar. Primero, el mediador tiene que tomar temporalmente el control del argumento base con el objetivo de crear un sentimiento de seguridad en las partes; Segundo, el mediador tiene que establecer las distancias negociadoras entre los mediados, diferenciando las necesidades de las partes de lo que estas quieren; y Tercero, conducir a los mediados a crear por ellos mismos alternativas de solución que funcionen desde un prisma productivo para la solución del conflicto particular que pone al conocimiento y tratamiento procesal mediador. (Castanedo Abay, 2007, pág. 200)

#### **IV. COMPETENCIAS DE LOS MEDIADORES**

Los prestadores de servicios MSC (mediadores, conciliadores y árbitros) deberán desarrollar diversas destrezas y habilidades, esto es competencias generales y específicas para el buen desempeño de su profesión y el buen ejercicio de su arbitrio al dar su apoyo a terceros en la solución de conflictos, de modo que sean capaces de aportar fórmulas de autocomposición para que las partes lleguen a una solución, o en caso de arbitraje, solucionen el problema. De igual manera no solo deberá colaborar en la solución del conflictos, sino convertirse en actores sociales y promotores de una cultura de paz y no violencia, y promover la vía de la conciliación y del acuerdo. (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2020, pág. 30)

Las competencias se dividen en generales y específicas, esto permite conceptualizar las habilidades que se deben tener. Las competencias generales serán las comunes a todos los prestadores de servicios de MSC; y las competencias específicas, serán las

propias del mediador, del conciliador, o del árbitro, y son las que dan identidad a cada uno.

Las características de las competencias de los prestadores de servicio MSC son: (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2020)

1. Integran conocimiento, habilidades, actitudes y valores que se movilizan en un contexto determinado;
2. Pueden ser utilizadas para lograr diferentes objetivos, resolver distintos tipos de problemas y llevar a cabo diversos tipos de tareas;
3. Se involucran indisociablemente la teoría y la acción;
4. Nos permiten adaptarnos mejor a diferentes medios, preparándonos para responder a escenarios complejos y novedosos;
5. Las competencias no son dones innatos, sino capacidades integrales que se desarrollan por mediación pedagógica;
6. En el contexto de uso, una competencia nunca está aislada, siempre se presenta integrada en un sistema en donde pueden identificarse diversas competencias y donde el predominio de una no implica la anulación de otra;
7. Las competencias no son completamente observables en forma directa. La existencia de una competencia se infiere a partir del desempeño;
8. La autonomía personal se apoya en el logro de las competencias genéricas y el logro de sus tres núcleos a saber, el lógico, el ético, y el moral;
9. Las competencias siempre están situadas en un contexto determinado y cambian o evolucionan históricamente;

No cabe duda, que estas competencias, definidas como las capacidades que todos los seres humanos necesitan para resolver

de manera eficaz y autónoma, las situaciones de la vida, es decir para resolver problemas. Se presentan como características de personalidad devenidas en comportamientos que generan un desempeño exitoso en una profesión. Esto es ad hoc a los métodos de solución de conflictos, pues el conflicto surge en el devenir de la vida diaria, y la intervención del mediador o del árbitro contextualizada en este ámbito, por lo que dar apoyo para resolver un conflicto, deberá de ser una cuestión natural y no mecánica por parte del prestador de servicio de MSC. (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2020, pág. 30)

## **V. EL MEDIADOR COMO AGENTE DE PAZ**

La comprensión sobre la paz puede entenderse cuando indican que su contrucción puede darse en diferentes escenarios, en los cuales se reconoce la presencia de diferentes conflictos que movilizan la vida social, cuestión que invita a considerarla como algo más que la ausencia de la violencia. La paz es una toma de conciencia de uno mismo para llegar a algo mejor. Mientras que todos tomemos una conciencia, lograremos una paz cada vez más sólida. Pero las comprensiones que se han elaborado sobre la paz reconocen o distinguen dos niveles de contexto particulares: por un lado, se podría habla de un primer nivel, que alude a aquello que ocurre en la cotidianidad de sus relaciones sociales, y que hace referencia principalmente a las dimensiones personal, familiar y comunitaria. (Gómez Duarte & Eduardo, 2020)

En este sentido, el proceso de conversar requería desplazarse con frecuencia a un lugar que permitiera crear en el lenguaje oportunidades y ocasiones para que las personas trasciendan sus historias, y participaran en la construcción de culturas de paz que se

manifiesten en sus acciones, sean vividas en sus relaciones y estén presentes en espacios como sus hogares y comunidades. Para que esto pudiera ocurrir se invitaba a las personas a posicionarse en un lugar de observadores de su propia vida y relaciones; mientras que los otros se constituirían en testigos de dicha experiencia. Junto a ellos abrían posibilidades para generar nuevas comprensiones y proponían formas alternativas de resolución de conflictos de la vida cotidiana. En un segundo nivel de contexto emergen comprensiones sobre la paz que les permiten reconocerse como agentes sociales en el escenario más amplio de la vida social y política del país. Alude a ciertas historias contadas sobre el conflicto armado en Colombia y el proceso de paz, que ha tenido como efecto generar una polarización entre la ciudadanía colombiana. Ahí se había escrito que la paz era del Estado, pero no pensándolo, la paz es de nosotros. Nosotros somos los formadores de paz, porque si pensamos que el Estado haga todo, pues no vamos a lograr la paz. (Gómez Duarte & Eduardo, 2020)

Para Francisco Gorjón, de igual manera la sociedad vive hoy en constante sobresalto a causa de la violencia estructural que nos aqueja en cinco dimensiones: trabajo, escuela, salud, familia y amigos, lo cual afecta el bienestar subjetivo percibido, ya que se trastoca nuestro modus vivendi. Este problema se agudiza porque la sociedad no es feliz, surgen una diversidad de conflictos en los ámbitos de influencia personales que generan un malvivir, a consecuencia de eso los conflictos se multiplican, y no existe armonía. (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2020, pág. 26)

Ante estos escenarios se requiere de acciones positivas que generen paz y permitan vivir dignamente. Por lo que se necesitan métodos que ayuden a la sociedad a gestionar y transformar sus conflictos, que promuevan la concertación social, la reparación

del daño, el perdón, pero principalmente la paz estructural; se requiere asimismo la participación ciudadana para lograrlo, es decir, que a través de nuestras acciones generemos paz, por tanto debemos constituirnos como agentes de paz. Y aquí viene la interrogante ¿Quién es un agente de paz? ¿cómo hacer que la fórmula participación ciudadana-gobierno funcionen y que ambos elementos trabajen de forma conjunta para lograr bienestar, felicidad y paz? ¿cómo pasar de una idea o de una utopía a una realidad en la que la sociedad viva en armonía? ¿cómo hacer para que la paz y la felicidad sea una realidad a través de la gestión y transformación de los conflictos? Y ¿Cómo traducir acciones cotidianas negativas en amor, solidaridad, en buen vivir?

Estos desafíos los pueden afrontar los agentes de paz, entendidos en primera instancia como hacedores de paz, como líderes que asumen ante su familia, su trabajo, sus amigos, es decir en su ámbito de influencia, una postura transformadora de coparticipación y, por supuesto, de gestión de conflictos a través de los MSC. Ser agente de paz implica promover el perdón y con ello evitar la esclava de los conflictos. Un agente de paz es quien impulsa la cultura de la concertación, de valores positivos, quien educa para la paz positiva y la gestión de la paz estructural, quien vive la paz y para la paz. (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2020, pág. 28)

El agente de paz debe de gozar de competencias líquidas, que le permitan ser proactivo, flexible, ágil de pensamiento, generar ambientes colaborativos y sincrónicos, adaptarse al entorno en conflicto; así como tener la capacidad de acción y reacción ante las circunstancias detonadoras del problema o controversia, entendiendo que la paz es transversal y multidimensional, por tanto el hacedor de paz deberá accionar igualmente a un ambiente

multidimensional,, transversal y multifacético para ver el conflicto desde diversas perspectivas. El agente de paz debe de tener habilidades y conocimientos instrumentales en los siguientes temas: (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2020)

1. Cultura de paz
2. Gestión de conflictos (MSC)
3. Manejo de crisis
4. Negociación
5. Liderazgo
6. Dinámicas de grupo
7. Proactividad
8. Creatividad
9. Inteligencia emocional
10. Resiliencia
11. Bienestar subjetivo percibido
12. Dignidad
13. Armonía
14. Pensamiento crítico
15. Flexibilidad
16. Capacidad de juicio y decisión
17. Procesos políticos
18. Prevención del conflicto
19. Seguridad nacional e internacional
20. Legalidad y ética
21. Derechos humanos
22. Gobernanza
23. Comunicación
24. TIC y redes sociales

## VI. CONCLUSIONES

Concluiremos que todo proceso encaminado a la constuccion de cultura de paz, debe caracterizarse por fomentar la creatividad, en la medida de que cada participante parte de sus propios recurso y posibilidades para imaginar otro tipo de relaciones. En la actualidad necesitamos una educación para la paz, que promueva no solamente lo material y lo técnico, sino también lo humano, que sea cosmopolita y transversal y que tenga como finalidad el desarrollo humano. Educar es movilizar a las personas a que sean actores no espectadores , a que tengan pasión por la paz, a que aprendan a utilizar la fuerza de las palabras, las ideas, los sentimientos y, sobre todo, a que fomenten con sus acciones diarias la cultura de paz. (Bahajin, 2018)

Así mismo el éxito de una mediación estará determinada por una serie de factores y elementos influyentes, que en muchos casos no involucran directamente al mediador y su profesionalidad, sin embargo, es tarea determinante que el mediador como profesional otorgue la importancia adecuada a su formación, capacitación y actualización constante en el uso de técnicas y herramientas que le faciliten su desempeño como tercero neutral que guía a las partes inmersas en una situación conflictiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bahajin, S. (2018). La educación como instrumento de la cultura de paz. *Innovación Educativa*, España.
- Castanedo Abay, A. (2007). Estrategias y tácticas del mediador comercial. En J. E. Varas Vivancos, & F. Gorjón Gómez, *Arbitraje y Mediación en las Américas* (pág. 16). Santiago, Chile: CEJA Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

Gómez Duarte, M. d., & Eduardo, G. L. (2020). Agentes de paz: la potencia generativa de lo cotidiano. *Revista de paz y conflictos*, 125-148.

Gorjón Gómez, F., & Steele Garza, J. G. (2020). *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. 3a. Edición*. México: Oxford University Press.

Iglesias Ortuño, E., Pastor Seller, E., & Rendón García, L. M. (2017). Mediación como profesión emergente: actualidad formativa desde la Educación Superior. *Mediaciones Sociales*, 135-153.

Macías Sandoval, M. d. (2018). La ética del mediador, facilitador o prestador de servicios de los métodos no judiciales de resolución de conflictos. En F. Gorjón Gómez, & R. Cháez de los Ríos, *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa* (pág. 13). México: Tirant lo blanch.

Madrid Liras, S. (2009). Presentación: mediación ¿Profesión o afición? *Revista de Mediación*, 3-5.

Mijangos, R. (13 de Enero de 1985). *Blog de Mediación*. Recuperado el 19 de Abril de 2021, de Bufete Mijangos: <https://bufete-mijangos.es/como-se-va-a-regular-la-profesion-de-mediador-en-espana/#comment-234>

ISBN: 978-65-990983-6-9

**CD**



9 786599 098369