

# UNA MIRADA A LA MEDIACIÓN EN EL CONTEXTO EDUCATIVO

---

Juan Carlos Fabela Arriaga (COORDINADOR)

Delia Barrios Lovera

Esmeralda Velasco Orta

Liliana Rosas Martínez



UNIVERSIDAD  
DE IXTLAHUACA CUI





# UNA MIRADA A LA MEDIACIÓN EN EL CONTEXTO EDUCATIVO

Juan Carlos Fabela Arriaga  
COORDINADOR

Delia Barrios Lovera

Esmeralda Velasco Orta

Liliana Rosas Martínez



UNIVERSIDAD  
DE IXTLAHUACA CUI



UNIVERSIDAD DE IXTLAHUACA CUI

Dr. en D.P.C. Margarito Ortega Ballesteros  
Rector

Lic. en T. Nicodemus Flores Vilchis  
Secretario de Docencia

Ing. María de las Mercedes Vieyra Elizarraraz  
Secretaria Administrativa

M. en D.A.E.S. Águeda Díaz Reyes  
Directora del Campus Toluca e Instituto Universitario Cuitlahuac

M.A.O. Cristián Conzuelo Bernal  
Director de Comunicación

Dr. en E. César Gabriel Figueroa Serrano  
Jefe del Departamento Editorial

Una mirada a la mediación en el contexto educativo.  
Primera Edición 2022.

D.R. Universidad de Ixtlahuaca CUI, Carretera Ixtlahuaca  
Jiquipilco km.1. Ixtlahuaca de Rayón, México C.P. 50740.

Prohibida su reproducción total o parcial por cualquier medio,  
sin autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

ISBN: 978 607 8506 34 7

Hecho en México.

# Índice

Introducción

## Capítulo I

Co-construcción en la Enseñanza de la Mediación  
Juan Carlos Fabela Arriaga

## Capítulo II

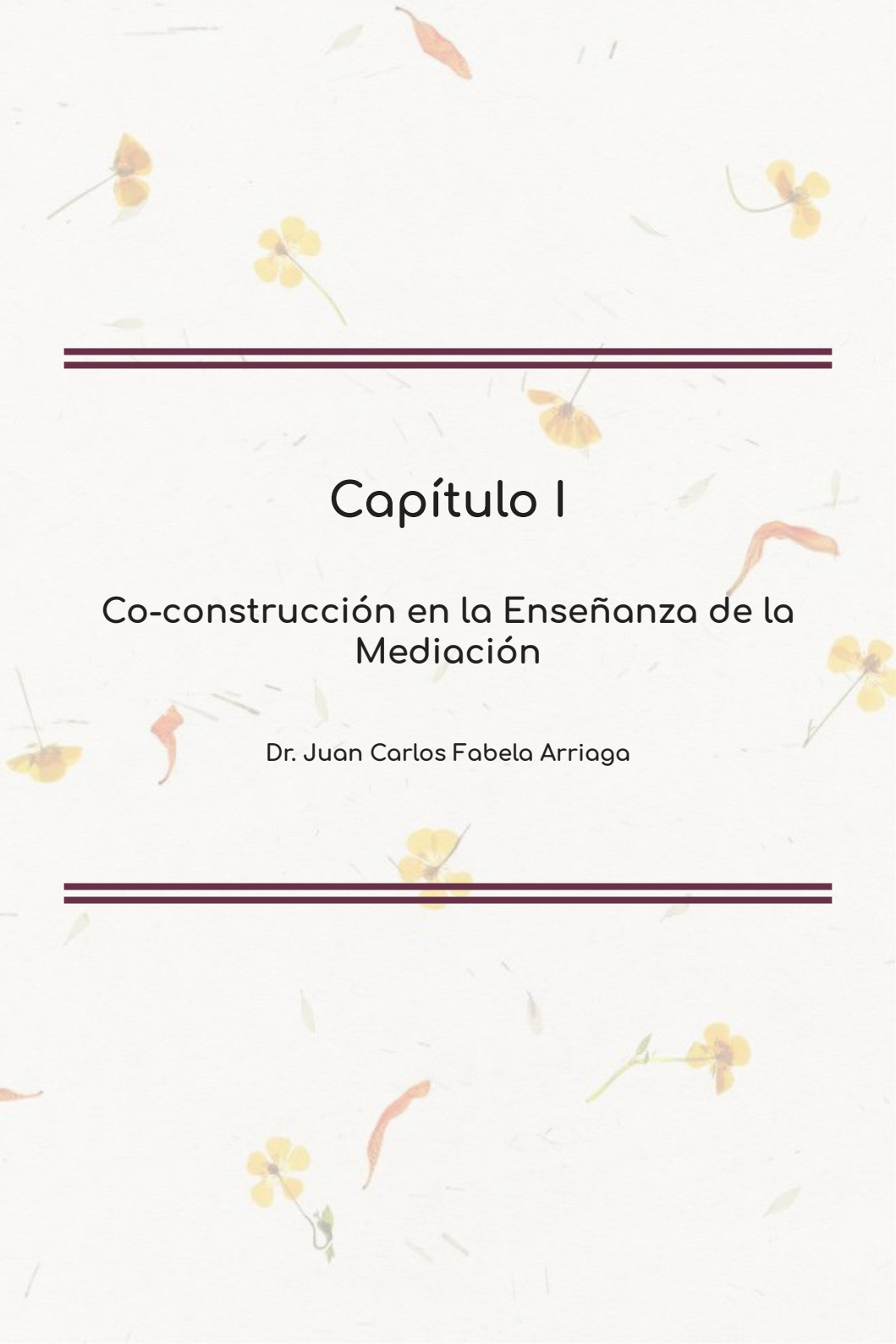
El conflicto escolar en la educación a distancia  
derivado de la pandemia causada por el COVID-19  
Delia Barrios Lovera

## Capítulo III

Importancia de la mediación escolar en el nivel medio superior  
derivado del COVID-19  
Esmeralda Velasco Orta

## Capítulo IV

Las emociones como herramienta educativa para el facilitador  
Liliana Rosas Martínez



---

---

# Capítulo I

## Co-construcción en la Enseñanza de la Mediación

Dr. Juan Carlos Fabela Arriaga

---

---

## Introducción:

Con la apertura de la justicia alternativa en nuestro país y por consiguiente del impulso de la mediación en diversos ámbitos para la solución de conflictos o controversias, se han desarrollado diversos programas de enseñanza-aprendizaje de dicho método, desde cursos básicos hasta posgrados.

En dichos programas de enseñanza y en ocasiones de formación integral, se puede advertir de la necesidad imperiosa del estudiante de adquirir conocimientos, técnicas y estrategias que se emplean en los procesos de mediación, dejando de lado la revisión intra e interpersonal de sus propias conflictivas.

Por lo que es prudente considerar metodologías que permitan desde la socio-formación vivencial, co-construir, desde el contacto con el otro la mediación del conflicto propio y de los otros, con la finalidad de poder introyectar la filosofía de la mediación y evitar la tecnificación de la misma.

Palabras clave: conflicto, mediación, co-contrucción.

## Desarrollo

En nuestro país, desde 1936 ya se contemplaba la mediación con el Tratado Internacional firmado en Argentina sobre buenos oficios y mediación; sin embargo, no es sino hasta el año de 1999, en el Estado de Quintana Roo, con la ley de justicia alternativa, que se reglamenta legalmente la mediación y conciliación, como una forma alternativa de solucionar los conflictos de competencia legal, por lo que en los Estado de la República se cuenta con una ley relacionada con los medios alternativos de solución de conflictos.

Con la reforma del artículo 17 constitucional en el año de 2008, se establece que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias y que en la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.

Así mismo, con lo previsto en la reforma a la fracción XXI del artículo 73 constitucional del 8 de octubre de 2013, se facultó al Congreso de la Unión para expedir la legislación única en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, por lo que en el año 2015 se aprueba la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

De acuerdo al artículo 19 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, la mediación “Es el procedimiento voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución total o parcial de ésta. El procedimiento se desarrollará con el auxilio de un facilitador, cuya función es propiciar la comunicación y el entendimiento mutuo de los intervinientes.

Ahora bien, en el Estado de México, es hasta el año 2002, cuando los legisladores de la LIV, cuestionando la convivencia social regulada por la Ley o impartición de justicia tradicional o positiva y tomando en consideración los planteamientos de la cultura de la paz, la convivencia pacífica, la solución profunda del conflicto, así como un instrumento de pacificación social, aprueban la incorporación de la mediación y conciliación, como medios alternativos para la solución de conflictos, en el ámbito judicial.

Por lo que, actualmente se contempla en los siguientes ordenamientos legales del Estado de México: código civil, código de procedimientos civiles, código de procedimientos legales, ley que regula la propiedad en condominio, ley de prevención y tratamiento de menores, ley del Notariado, ley orgánica del poder judicial, ley para la prevención y atención de la violencia familiar, ley orgánica municipal, y ley de derechos y cultura indígena.

En el año 2012 se promulga la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, en la que se establece, en su artículo cuarto, incluir en los programas educativos oficiales, métodos que fomenten la mediación.

Así mismo se puede considerar que la mediación tiene relación con el artículo primero constitucional de nuestra Carta Magna, en virtud de señalar que los ciudadanos deberán gozar de sus derechos Humanos, por lo que la mediación atiende lo establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos en cuanto a:

- Velar por la dignidad y los derechos de las personas en el proceso de mediación.
- Procurar que los mediados puedan actuar de manera fraterna ante el conflicto.
- La persona es oída de manera imparcial por el mediador.
- Cuidando de que las personas que intervienen en mediación no sean atacadas en su honra o reputación.
- Cuidar el derecho de libre opinión y expresión en el conflicto.
- Brindar un proceso educativo que contribuya en el pleno desarrollo de la personalidad humana y fortaleciendo el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales.
- Favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre las personas y las naciones como una actividad promotora para el mantenimiento de la paz.
- El respeto de los derechos y libertades de los demás, cuidando de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general de una sociedad democrática.

Cabe mencionar que con la Declaración Universal de los derechos Humanos de 1948 se proclamó que “la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad”.<sup>1</sup>

En el ámbito educativo, la mediación encuentra sustento en la propia Ley General de Educación vigente en nuestro país, al señalar en su artículo 7º. “La educación que impartan el Estado, sus organismos descentralizados y los particulares con au-

<sup>1</sup> Pesqueira, *op.cit.* p. 59.

torización o con reconocimiento de validez oficial de estudios” tendrá, además de los fines establecidos en el segundo párrafo del artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los siguientes:

VI.- Promover el valor de la justicia, de la observancia de la Ley y de la igualdad de los individuos ante ésta, propiciar la cultura de la legalidad, de la paz y la no violencia en cualquier tipo de sus manifestaciones, así como el conocimiento de los Derechos Humanos y el respeto a los mismos.

XII.- Fomentar actitudes solidarias y positivas hacia el trabajo, el ahorro y el bienestar general.

XIII.- Fomentar los valores y principios del cooperativismo.

Así mismo el artículo 32 establece: Las autoridades educativas tomarán medidas tendientes a establecer condiciones que permitan el ejercicio pleno del derecho a la educación de calidad de cada individuo, una mayor equidad educativa, así como el logro de la efectiva igualdad en oportunidades de acceso y permanencia en los servicios educativos.

Artículo 33.- Para cumplir con lo dispuesto en el artículo anterior, las autoridades educativas en el ámbito de sus respectivas competencias llevarán a cabo las actividades siguientes:

XV.- Apoyarán y desarrollarán programas, cursos y actividades que fortalezcan la enseñanza de los padres de familia respecto al valor de la igualdad y solidaridad entre las hijas e hijos, la prevención de la violencia escolar desde el hogar y el respeto a sus maestros.

## Principios de la Mediación en el marco normativo de México

Es importante mencionar que en los ordenamientos jurídicos tanto a nivel federal como estatal establecen, que la mediación es un método, o procedimiento de justicia alternativa en la que participa un tercero, llamado mediador, para facilitar la comunicación entre las personas en conflictos y que éstos puedan

llegar a un acuerdo; asimismo establecen principios que deberá regir la mediación, entre estos: voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, especialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad y honestidad, oralidad, buena fe de las partes, complementariedad, economía, profesionalismo, consentimiento informado, protección a los más vulnerables, rapidez, equidad de género, seguridad jurídica, interdisciplinariedad, tutela, intervención mínima, gratuidad y complementariedad.

Contrastando con la literatura existente se puede encontrar como principios rectores de la mediación: voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad.

Por lo que podrían clasificarse dichos principios para su comprensión y estudio; así como, inculcarlos en la mediación de la siguiente manera:

| Principios Rectores en la Mediación | Principios relacionados con el proceso de mediación | Principios relativos a la persona y actuación del mediador | Principios relativos a las partes que participarán en la mediación, los mediados. |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Voluntariedad                       |                                                     |                                                            | X                                                                                 |
| Información                         |                                                     | x                                                          |                                                                                   |
| Confidencialidad                    | x                                                   | x                                                          |                                                                                   |
| Flexibilidad y simplicidad          | x                                                   | x                                                          |                                                                                   |
| Imparcialidad.                      |                                                     | x                                                          |                                                                                   |
| Equidad.                            | x                                                   | x                                                          |                                                                                   |
| Licitud.                            | x                                                   |                                                            | X                                                                                 |

|                                     |   |   |   |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Honestidad y Profesionalismo        |   | x |   |
| Enfoque diferencial y especializado |   | x |   |
| Neutralidad.                        |   | x |   |
| La legalidad                        | x |   |   |
| Oralidad                            | x | x | X |
| consentimiento informado            |   |   | X |
| Protección a los más Vulnerables    |   | x |   |
| Buena fe de las partes              |   |   | X |
| Especialización                     |   | x |   |
| Complementariedad                   | x |   |   |
| Economía                            | x |   |   |
| Rapidez                             | x |   |   |
| Tutela                              | x | x | X |
| Interdisciplinariedad               |   | x |   |
| Intervención mínima                 |   | x |   |
| Gratuidad                           | x |   |   |

Fuente: Elaboración propia con base en lo establecido en las distintas leyes estatales relacionadas con la justicia restaurativa y de mediación en México.

## Procedimiento de la Mediación

Pérez considera que para lograr la calidad para un servicio o producto es fundamental conocer y determinar con claridad el proceso y los procedimientos correspondientes, ya que un determinado nivel de calidad se consigue como consecuencia de seguir unos procesos operativos suficientemente contrastados". Por lo que "un proceso normalizado se materializa en un procedimiento".<sup>2</sup>

Por lo que "el enfoque a proceso de la gestión reconoce que la causa de la mayor parte de los problemas reside en procesos ineficientes o con un funcionamiento que no está su-

<sup>2</sup> Pérez, *Gestión de procesos*, p. 28.

ficientemente controlado. En tal sentido la aplicación del principio causa-efecto” tiene tres dimensiones: técnica, organizativa y humana”.<sup>3</sup>

En tal sentido en la Ley Nacional de MASC y las leyes Estatales se establece el procedimiento que deberá llevar a cabo el mediador en el proceso correspondiente, para conducir a los mediados a un acuerdo que permita una solución parcial o total al conflicto que llevan a la mesa de mediación.

De manera general se puede considerar que los procedimientos consideran las siguientes fases: presentación de la mediación por parte del mediador (encuadre) a los mediados, exploración del conflicto, búsqueda de alternativas de solución, valoración de alternativas de solución, consenso de alternativa de solución, redacción de acuerdo preliminar, acuerdo final, cierre del proceso (archivo de expediente).

Cabe mencionar que el mediador deberá contar con la certificación correspondiente, pasando por filtros que permiten tener certeza en cuanto a su actuación.

## Calidad en la Mediación

De acuerdo a Mofitt,<sup>4</sup> “actualmente los mediadores prestan servicios con pocas restricciones de mercado, pocos controles de conducta y con pocas consecuencias por mal comportamiento”.

Dicho autor considera que existen cuatro mecanismos para regular el servicio de mediación: dos para el servicio público y dos para el privado. En el primer caso, el Estado debe autorizar las licencias correspondientes, mismas que buscan asegurar que los prestadores del servicio se desempeñarán de manera satisfactoria; y el castigo que impone el Estado por el mal servicio, mediante alguna sanción o pena legal.

En el segundo caso, el privado, se encuentra involucrado el prestigio de quien ofrece el servicio (mediador), “es el incen-

<sup>3</sup> *Ibid*, p.30.

<sup>4</sup> Mofitt, *Calidad en la Mediación*, en Brandoni, *op.cit.* p.191.

tivo fuerte para desalentar el mal comportamiento” mismo que puede ser respaldado por algún grupo o asociación. Otro control privado es el relacionado con “los cursos de acción adoptados por los usuarios insatisfechos en contra de los profesionales (las demandas)”.<sup>5</sup>

Ante estas dos posibilidades del servicio de mediación por parte de los mediadores, es oportuno reflexionar con relación a cómo se verifica en los cursos de formación o procesos de certificación que éste ha atendido, sus conflictos de diverso índole, que aborda de manera propositiva, asertiva y no violenta; sus diferencias con los otros, con la finalidad de contar con un experiencia de vida que pueda contribuir el proceso de mediación y no correr el riesgo de contaminar la solución de los conflictos de los mediados.

Requisitos para ser mediador de acuerdo a la ley.

De acuerdo a lo establecido por la ley nacional y los ordenamientos estatales se establece que para ser mediador se deberán cubrir los siguientes aspectos:

a.- Relativos a personalidad jurídica.

1.-Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos.

No haber sido condenado por delito doloso por sentencia que haya causado ejecutoria; ni existir procedimiento administrativo donde se le impute la calidad de generador de violencia familiar, en términos de la legislación de la materia

No tener menos de veinticinco años de edad, al día de su designación

b.- Relativos a la preparación académica.

Ser licenciado en derecho, trabajo social, psicología, sociología, asesoría psicopedagógica, educación, maestro normalista, otras licenciaturas en el área de las ciencias sociales y humanidades o afines.

Acreditar haber recibido la capacitación especializada en mediación y conciliación y en ocasiones en violencia y perspectiva de género.

Obtener certificación y registro del Centro de Mediación res-

<sup>5</sup> *ibid*, pp.195-196.

pectivo (para lo cual la persona necesita presentar un examen de conocimientos, un examen oral ante un sínodo de al menos tres personas y una evaluación de modelaje mediación de un determinado caso).

Tener título profesional legalmente expedido (este requisito podrá dispensarse a los mediadores conciliadores indígenas, que bastará con que sean personas honorables del lugar, en el Estado de Hidalgo).

c.- Relativos a su honorabilidad.

Ser de reconocida honradez, gozar de buena reputación y haberse distinguido por su honorabilidad, competencia y antecedentes personales.

Estos últimos, llaman la atención y se relacionan con la forma de vida de mediador, que en teoría debe ser una persona que se encuentra en mejor situación que los mediados para poder apoyar en el abordaje, conducción y gestión del conflicto que le presentan los interesados.

Además de considerar que el mediador deberá procurar en todo momento atender sus propias conflictivas de manera positiva con la finalidad de ser un apoyo de alto nivel, como lo refiere Egan<sup>6</sup>.

## Programas Académicos de mediación en México

Con relación a la formación específica para el desempeño de funciones del mediador en nuestro país se cuenta con estudios de diplomado, especialidad, maestría y doctorado.

El Estado de Sonora se ha distinguido por sus aportes a la mediación, por lo que, en la Universidad de Sonora, se cuenta con la Unidad de mediación Familiar y Comunitaria, ofreciendo servicios de mediación a personas con escasos recursos económicos. Este espacio permite a estudiantes y egresados de la

<sup>6</sup> Egan, G. *El orientador Experto. Un modelo para la ayuda Sistemática y la Relación Interpersonal*. Editorial Iberoamericana. 2002.

especialidad en derecho y en Psicología de la familia, realizar experiencias de práctica mediacional.

Asimismo, en dicho Estado, se cuenta con los estudios de Especialidad en Gestión de Conflictos y Mediación Escolar. Por otra parte, en Tabasco, Distrito Federal, Guanajuato, Chihuahua, entre otros estados de la República, han promovido e impartido cursos de mediación escolar.

En el estado de Nuevo León, la Universidad de tal entidad ofrece la maestría y el Doctorado en Medios Alternos de Solución de Conflictos. En el polo opuesto de la República mexicana, la Universidad Juárez, Autónoma de Tabasco, oferta el Doctorado en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos.

En el Estado de México, la Escuela del Poder Judicial de tal entidad, desde el año 2000 realiza cursos de formación para mediador-conciliador y a partir del año 2014 la certificación correspondiente a mediadores municipales y escolares<sup>7</sup>.

Asimismo, en el Estado de México, la Universidad de Ixtlahuaca CUI, A.C. oferta el programa de Maestría en Medios de Solución de Conflictos, y de acuerdo a su plan de estudios se forma a sus estudiantes en mediación, conciliación y arbitraje<sup>8</sup>.

En la Universidad Privada del Valle de Toluca, se contempla la asignatura de mediación penal en el programa académico de la maestría en Derecho Penal.

También, la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de México, imparte cursos en la materia a los defensores municipales de los derechos humanos.

En el mes de abril del año 2015, el Consejo Universitario de la Universidad Autónoma del estado de México, aprobó el plan curricular de la licenciatura en Medios Alternos para la solución de controversias, presentado por la Facultad de Derecho, por lo que la primera generación egresó en el año 2020.

Ahora bien, generalmente los programas consideran los siguientes temas: conflicto, comunicación, programación neurolin-

*7 Al cierre del año 2014 el poder judicial del Estado de México ha certificado a 82 oficiales Mediadores-Conciliadores adscritos a 43 ayuntamientos de tal entidad. La certificación tiene un periodo de vigencia de cinco años, después de los cuales deberá refrendarse.*

*8 Actualmente cursa la maestría la quinta generación.*

güística, teoría sistémica, negociación, conciliación, mediación, violencia. Pocos son los cursos que consideran los temas de valores y desarrollo moral, como es el caso de Nuevo León.

De manera particular los programas de mediación familiar consideran en su temario: historia de la familia, familia contemporánea, ciclo de la familia, crisis en la familia, conflicto, comunicación, mediación, violencia familiar y equidad.

En el caso de los programas orientados a la mediación escolar se consideran los temas: conflicto en la escuela, valores para la convivencia, comunicación, mediación, estrategias de mediación, técnicas de mediación.

En el aspecto Instrumental se emplean las siguientes técnicas: escucha activa, parafraseo, reformulación, síntesis, connotación positiva, la pregunta, de normalización, de revalorización personal, de reconocimiento del otro, espejeo, calibración, entre otras.

Lo que no se aprecia en los cursos de formación de mediadores, es lo relacionado con el autocuidado del mediador y de su familia. Tampoco se mencionan indicadores de calidad en la mediación. Temas que son torales para que los procesos de mediación se puedan llevar con calidad humana y profesional.

Ante tal panorama, se considera prudente que la formación del mediador no sólo se base en la adquisición de conocimientos, sino también en atender en lo posible las propias conflictivas del participante en formación, con la finalidad de poder aspirar a un mediador que desde el crecimiento personal derivado del conflicto pueda contar con más herramientas para el trabajo de calidad de la mediación.

## Propuesta

La siguiente propuesta para la formación de mediadores surge de la evidencia empírica, derivada de 15 años en la enseñanza de la mediación y de la información directa de los alumnos que han participado en diplomados, especialidades y maestría; en los que el autor del presente documento, ha sido facilitador del proceso.

El proceso de enseñanza-aprendizaje de la mediación y de la atención de conflictivas personales de participantes, se sustentan en los siguientes supuestos:

1.- Docentes como modelo de credibilidad en el empleo de la mediación.

2.- Docente con adiestramiento para la solución de sus propios conflictos desde la mediación.

3.- Alumno con motivación intrínseca favorable.

4.- Empleo del círculo mágico: consiste en establecer con los alumnos los siguientes principios:

Hablar en primera persona.

Ser concreto en la participación.

Escuchar con respeto para ser escuchado con respeto.

Derecho a compartir lo que pienso, siento e interpreto de la realidad.

No juzgar, no criticar.

Confidencialidad de la información.

Agradecimiento por compartir con los otros.

Nadie es dueño de la verdad.

5.- Diseño de ejercicios vivenciales que les permitan a los participantes contactar con sus conflictos interpersonales (de manera gradual).

6.- Espacio físico confortable (si es posible consensado con el grupo).

7.- Empleo de cuentos o historietas que permitan reforzar las vivencias de los participantes.

8.- Empleo de la metodología de la mediación.

9.- Modelaje de las técnicas de mediación en las sesiones.

10.- Reglas de oro: no suponer, respetar la vivencia del otro.

11.- Se considera lo planteado por Egan, y parafraseándolo "el mediador de alto nivel se ha permitido pasar por el proceso de mediación para su crecimiento personal".

12.- La mediación como filosofía de vida.

# Cómo se vive el encuentro de enseñanza aprendizaje desde la co-construcción de nuestro conflicto

Las experiencias que se han generado en diferentes grupos se pueden enunciar de la siguiente manera:

1.- Al inicio del curso los estudiantes están avivados de que se les indique cómo van a conducir las sesiones de mediación y que técnicas se emplean, olvidando por un momento los fundamentos teóricos y su propia revisión personal con relación a sus conflictivas.

2.- Al conducirlo, las sesiones y contenidos temáticos mediante ejercicios vivenciales, permiten a los integrantes del grupo identificar su propio estilo de afrontar el conflicto, por lo que algunos refieren asombro, preocupación, desconcierto y en no pocas ocasiones optan por el silencio para no ser criticados por sus compañeros.

3.- El docente al atender los conflictos que refieren los participantes, modela las técnicas que se emplean en mediación y se va co-contruyendo con el alumno la legitimación, reconocimiento y revalorización propia y de los otros.

4.- Al compartir con los otros sus conflictos intra e interpersonal los participantes van creando su propio clima de confianza y seguridad que les permite darse la oportunidad de compartir y poder dimensionar lo que pueden experimentar los mediados cuando exponen su situación con ellos.

5.- Se genera un proceso de empatía en el que prima que nadie esta exento de conflictos y se agradece el poder conocer el mundo del otro.

6.- Se procura que lo aprendido en el encuentro grupal de la sesión se practique en lo cotidiano con la finalidad de introyectar la metodología, técnicas y estrategias que se emplean en mediación para la solución de conflictos, con la finalidad de hacerlo primero consciente y después inconsciente.

7.- Se genera un crecimiento personal en cada participante, por lo que se reafirma que la atención del conflicto es la oportu-

nidad para ser mejor personas.

## Hallazgos encontrados:

- 1.- Los participantes aprenden a gestionar sus conflictos desde su conflictividad.
- 2.- El grupo acompaña, reconforta y enriquece las experiencias de los participantes.
- 3.- Se le puede percibir a la mediación como un estilo de vida y no como algo técnico.
- 4.- El compartir los conflictos entre los integrantes del grupo permite simetrías y complementariedades.
- 5.- Se propicia el empoderamiento desde la persona y los otros.
- 6.- Se co-construyen nuevas realidades desde la mediación del conflicto.

## Referencias

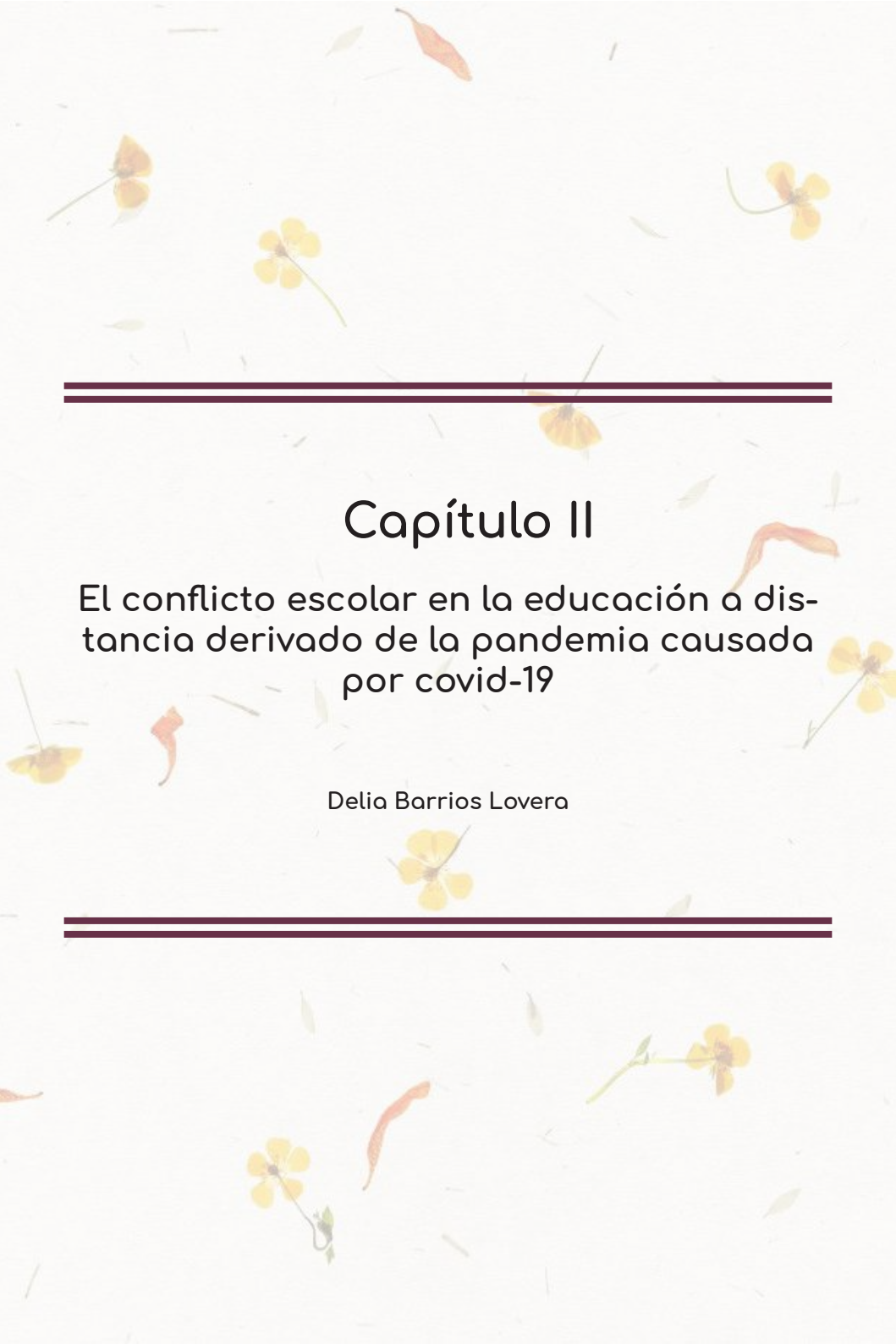
- Aiellon de Ailmeida, M. *Mediación: Formación y algunos aspectos Clave*. México, Porrúa, 2001.
- Bardales, E. *Medios alternos de solución de conflictos y justicia restaurativa*. Azcapotzalco, México: Flores Editor y Distribuidor, S.A de C.V. 2011.
- Baruch, R., & Folger, J. *La promesa de mediación*. Argentina: Granica. 2006.
- Brandoni, F. *Hacia una mediación de calidad*. Argentina: Paidós, 2011.
- Constantino, C., & Sickles, C. *Diseño de sistemas para enfrentar conflictos*. Argentina: Granica, 1997.
- Cornelius, H., & Faire, S. *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. España: Gaia Ediciones, 1989.
- De Diego, R. & Guillén, C. *Mediación, proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Editorial Pirámide, 2010.
- De Vicente, J. *7 ideas claves. Escuelas sostenibles en convivencia*. España: Graò, 2010,
- Diez, F., & Tapia, G. *Herramientas para trabajar en Mediación*. México, Paidós, 1999.
- Egan, G. *El orientador Experto. Un modelo para la ayuda Sistemática y la Relación Interpersonal*. Editorial Iberoamericana. 2002.
- Entelman, R. *Teoría de los conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona, España: Gedisa, 2002.
- Farré, S. *Gestión de los conflictos: Taller de Mediación*. Barcelona: Ariel, 2004
- Flores Ramos E. *La resolución de conflictos en el aula*. México, Trillas. 2012.
- Gándara, R. *Teoría del acto de mediar*. México: FUNDAp, 2009.
- González, J., & Criado, M. *Educar en la no violencia, enfoques y estrategias de intervención*. España: CCS. 2004.
- Hernández Tirado, H. *La argumentación en los procesos*

*de mediación*. Hermosillo, Sonora, México: Unison. 2008.

- Junco, J. *La conciliación. Aspectos sustanciales y procesales*. Bogotá, Colombia: TEMIS, 2002.
- Justiniano, G. *El arte de lograr acuerdos*. Buenos Aires: Lumen, 2002.
- Kolb, D. *Cuando hablar da resultados. Perfiles de mediadores*. Argentina: Paidós, 1996.
- Marlow, L. *Mediación familiar. una práctica en busca de una teoría. una nueva visión del derecho*. España: Gránica, 1999.
- Martínez de Murguía, B. *Mediación y resolución de conflictos. una guía introductoria*. México, Paidós, 1999.
- Martínez, D. *Mediación educativa. hacia una nueva visión*. Hermosillo, Sonora: Instituto de Mediación de México S.C. 2003.
- McKay, M., & Fanning, P. *Cómo resolver conflictos. técnicas y estrategias para superar las situaciones problemáticas con éxito*. España: Paidós. 2008.
- Medina, F., & Munduate, L. *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. México, Pirámide. 2005
- Merry Engle S. *La mediación comunitaria como organización de la comunidad*. en Deborah M, y Asociados, Cuando hablar da resultados. Perfiles de Mediadores. Paidós, México, 1996.
- *cuatro formas* Mofitt, M. *Las de asegurar la calidad del mediador (y por qué ninguna funciona)* en Brandoni, F. *Hacia una mediación de calidad*. Argentina: Paidós, 2011.
- Moore, C. *El proceso de mediación*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Garnica, 1995.
- Munné, M. & Mac-Cragh, P. *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona, Graò, 2006.
- Sotelo Muñoz H y Otero Parga M. *Mediación y Solución de Conflictos, habilidades para una necesidad emergente*. España. Tecnos. 2007.
- Pacheco, G. *Mediación. cultura de la paz*. México, Porrúa, 2012.
- Parkinson, L. *Mediación familiar. teoría y práctica: princi-*

*pios y estrategias operativas*. Barcelona, España: Gedisa, 2005.

- Pekar, A., Salzer, J. & Colson, A. *Método de mediación*. Azcapotzalco, D.F, Patria, 2010.
- Perez Fernández de Velasco, J.A. *Gestión de procesos*. Alfaomega, Madrid, 2013.
- Ramos, C. *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Buenos Aires, Argentina: Librería Histórica, 2003.
- Redorta, J., Obiols, M., & Bisquerra, R. *Emoción y conflicto. aprenda a manejar las emociones*. Barcelona, España: Paidós, 2006.
- Ripol-Millet, A. *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona, España: Paidós Ibérica, 2001.
- Rogers Carl, *Terapia. Personalidad y Relaciones Interpersonales*. Argentina. Nueva visión. 1985.
- Rozenblum, S. *Mediación, convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona, Graó, 2007.
- Rozenblum, S. *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires, Argentina, Aique Educación. 2008.
- Six, J. *Dinámica de la mediación*. París, Francia: Paidós, 1997.
- Slaikeu, C. *Para que la sangre no llegue al río. guía práctica para resolver conflicto*. Buenos Aires, Granica, 1996.
- Sotelo, H., & Otero, M. *Mediación y solución de conflictos*. Madrid, España: Tecnos, 2007.
- Suares, M. *Mediación. conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires, Argentina, Paidós, 2004.
- Tébar, L. *El profesor mediador del aprendizaje*. España: Magisterio Editorial, 2009.
- Vinyamata, E. *Aprender mediación*. Barcelona: Editorial Paidós, 2003.
- Viñas, J. *Conflicto en los centros educativos. cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona, España, Graó, 2004.



---

---

## Capítulo II

El conflicto escolar en la educación a distancia derivado de la pandemia causada por covid-19

Delia Barrios Lovera

---

---

## Resumen

El propósito del presente es describir y analizar elementos que el adolescente emplea para resolver el conflicto, consecuencia del confinamiento por Covid-19. Resaltan elementos que intervienen en el manejo del conflicto cobrando especial interés: necesidades, percepción del problema, emociones, sentimientos y valores que el adolescente puede considerar para adaptarse al periodo de confinamiento enmarcado en una actitud resiliente, ante las nuevas exigencias sociales, académicas, personales, familiares y económicas que la actualidad le demanda.

El acompañamiento del docente en la educación a distancia además de emplear Tics, requiere una ética de vida, que reconoce la fragilidad del ser humano en tiempos de pandemia, buscando imprimir un nuevo sentido, a través de lo educativo, que proporcione al adolescente herramientas de afrontamiento de la actual crisis, como la necesidad de unión, enfatizando con-vivir y un bien-estar.

Se empleó el método descriptivo cuya técnica de investigación fue la encuesta, teniendo como pregunta de interés ¿Cómo afronta el adolescente el conflicto, en la educación a distancia, en tiempos de Covid-19? obteniéndose como resultados la tristeza y el estrés como elementos predominantes; mostrándose adaptable a su nuevo entorno, cuyos principales conflictos han sido de carácter psicológico, familiar y enfermedad, se describe con actitud positiva ante todo; la mayoría no buscó apoyo, quien sí lo hizo se apoyó en su familia, sintiéndose altamente satisfecho en la resolución de conflicto; cuyo aprendizaje principal de la pandemia ha sido la adaptación a la nueva realidad, el valorar más a su familia, cuidar de su salud, actuar con responsabilidad y mayor autoconocimiento.

Palabras Clave: Conflicto escolar, educación a distancia, adolescencia, Covid-19.

## Introducción

La pandemia causada por Covid-19, ha provocado una crisis sin precedentes en todos los ámbitos y esferas de desarrollo; desde la salud, la economía, la política, lo cultural y, desde luego, de manera tangible, en el plano de la Educación. Es precisamente en esta última esfera, que la emergencia sanitaria ha dado lugar al cierre masivo de las Escuelas, como medidas implementadas de prevención y contención, del virus y mitigar su impacto.

Según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), a mediados de mayo del 2020 más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza, en todo el mundo, dejaron de tener clases presenciales en las escuelas.

Como consecuencia de lo antes expuesto, el panorama que se puede visualizar en el ámbito educativo, la medida llevada a cabo dio origen al despliegue de dos situaciones: la modalidad a distancia y el home work. Donde de manera imprevista, las instituciones educativas echaron mano de la tecnología, para no interrumpir los aprendizajes, del periodo de clases correspondientes al 2020, y donde, a la par, padres de familia y estudiantes, se vieron en la necesidad de acoplar sus actividades domésticas, con sus jornadas de trabajo, como lo refiere García, C y Rubén J. (2020)

Expone que: “el pronunciamiento de la SEP en cuanto a la suspensión de clases se modificó y se extendió debido a los niveles de propagación de la enfermedad causada por el virus. El Consejo de Salubridad General determinó como Emergencia Nacional Sanitaria el caso de Covid-19. En el DOF (2020) se señaló que la suspensión de clases seria ahora del 23 de marzo al 30 de abril, con la finalidad de mitigar los efectos de la propagación”

Es bien sabido que posterior a este ajuste , el DOF vuelve a hacer otro ajuste de suspensión de clases hasta el 30 de mayo del 2020, lo que continuó con el cierre del ciclo escolar, y que nos

ha llevado a cumplir un año después de suspensión de clases, y condujo a adoptar el sistema en línea de manera total, desde luego los matices que hemos podido observar en los diferentes niveles escolares, se han adaptado conforme a los objetivos de aprendizaje, y ubicándonos en el nivel medio superior, este ejercicio se implementó en un 100% de clases en línea.

Ante esta emergencia sanitaria, la respuesta de las autoridades federales y estatales mexicanas consistió en implementar la educación a distancia empleando la tecnología para este ejercicio. Esta acción de política educativa pretende desde un inicio (abril 2020) de la pandemia, generar oportunidades en la continuidad de los aprendizajes, desde casa, de esta manera se buscó garantizar que los alumnos de toda la nación gocen del derecho de la educación, (Artículo No 8 de la Gaceta de Gobierno del Estado de México).

De esta manera es como la comunidad educativa, y todos los agentes que estamos inmersos en esta dinámica se vieron afectados de diferentes formas y en diferentes etapas, desde la infantil, hasta la Universitaria. Empalmar estos dos rubros, sin lugar a dudas ha implicado un reto muy grande y ha generado una brecha socioeducativa, derivada del Covid-19.

Si bien es cierto que esta adecuación de lo que conocíamos anteriormente como “normalidad” ahora nos coloca en un escenario totalmente diferente, durante esta transición tanto profesores como alumnos han enfrentado esta situación, derivada del confinamiento, de diferentes maneras.

Dicho escenario coloca de relieve la vulnerabilidad que tenemos los seres humanos, pese al importante avance tecnológico en nuestros días, todo lo que acontece actualmente, nos obliga a considerar un Nuevo Orden Mundial (NOM) Arbelaez-Campillo y Villasmil (2020).

En este sentido, en el presente trabajo se pretende llevar a cabo un análisis de la dinámica que el conflicto, abocado al ámbito educativo, cómo ha sido vivido y enfrentado por los alumnos, en aras de subsistir a una pandemia que tuvo fecha de inicio, pero que en la zozobra y la incertidumbre que ha generado, no tiene fecha de caducidad.

Tomando en cuenta todos los inconvenientes que la pandemia ha generado, es importante mencionar que, de manera particular los actores inmersos en el proceso de Enseñanza- Aprendizaje tales como: Directivos, Docentes, Alumnos y Padres de familia; ha vivido este proceso de transición de diferente manera. Tomemos en cuenta que, de todos ellos, el alumno, tema de interés en este trabajo, es quien más vicisitudes ha tenido que afrontar, y quien de la noche a la mañana tuvo que adaptarse a todos los cambios que ha implicado su educación a distancia. No así en el escenario que corresponde a los Docentes, ya que como lo sugiere Goodman (Albala y Guido, 2020) es quien tiende a reaccionar de manera coordinada frente a situaciones imprevistas, por el trabajo en conjunto que lleva a cabo, lo que favorece trabajar en la misma dirección y con el mismo propósito, el aprendizaje; y que lleva la gran responsabilidad y compromiso de ayudarle al alumno en este proceso transitorio de la mejor manera.

No menos importante es la participación que los Directivos y padres de familia han tenido en este proceso, de momento, nos centraremos en nuestro alumno.

Por esta razón surge la interrogante ¿Cómo vive el proceso de confinamiento el alumno, en época de pandemia causada por Covid-19? ¿Cómo resuelve los dilemas que ha generado la educación a distancia? ¿Cómo resuelve los conflictos derivados de todo lo anterior?

## Conceptualización del conflicto

En nuestros días, los conflictos persisten en nuestro contexto educativo; al adecuar las actividades tanto laborales como escolares, porque ha implicado un reacomodo tanto de los espacios en casa, como de los tiempos; creando emociones y sensaciones diferentes de sobrellevar, estos conflictos responden a un estado emotivo que produce tensiones y frustraciones, como respuesta a conductas, a la interacción ahora de tiempo completo de las familias.

En la sociedad en general el conflicto es inevitable, tanto por el entorno tan incierto y cambiante que ahora vivimos, como por

la condición y nuestra naturaleza de seres humanos, sin embargo, la actual realidad nos deja entrever que la convivencia es cada vez más compleja.

Las consecuencias que el confinamiento ha traído, han desbordado la capacidad en el manejo y solución de conflictos, como en el manejo y control de nuestras emociones, de cómo lo veníamos manejando anteriormente; implica un reto y un desafío tanto mental como emocional, el adecuarse a esta nueva realidad y que se convierta en una oportunidad de desarrollo y crecimiento propio de la persona, de las familias, de nuestra sociedad, del mundo entero.

Proceso que en una visión positiva nos permita asumir y enfrentar un cambio continuo de construcción y reconstrucción de nosotros como seres humanos, convirtiendo así el conflicto en un factor positivo y que sugiera responder, también de manera positiva ante el mismo; fomentar el desarrollo de estrategias y habilidades para su resolución. Sin duda este enfoque permitirá conducirnos de una forma pacífica en el manejo de los conflictos, una oportunidad de aprender, de crecer, no una limitante, en un entorno social de por sí imprevisible y sin fecha de caducidad. De lo antes expuesto se resalta la importancia de definir el conflicto, para entender no solo su origen, sino también su naturaleza, tal como lo refiere Fuquen (2003)

*El término «conflicto» proviene de la palabra latina conflictus que quiere decir chocar, afligir, infligir; que conlleva a una confrontación o problema, lo cual implica una lucha, pelea o combate. Como concepción tradicional, el conflicto es sinónimo de desgracia, de mala suerte; se considera como algo aberrante o patológico, como disfunción, como violencia en general.*

Esta conceptualización sugiere que la dinámica de un conflicto, está en función de la percepción que los actores inmersos en el conflicto tienen de la misma situación, lo que genera el choque de ideas, de necesidades, de intereses y de posiciones, ante el mismo.

Cambiar esta percepción, sin lugar a dudas es el parteaguas de la forma de resolver el conflicto de manera positiva. En un

conflicto de naturaleza escolar, el cara a cara, permitía confrontar el tipo de comunicación y/o disposición de los actores involucrados en este ejercicio de solución del conflicto, sin embargo, el distanciamiento social que hoy existe, nos limita en este proceso de retroalimentación, desde que el profesor está impartiendo su clase con cámaras apagadas, y el alumno en casa; ésta retroalimentación se ha salido de nuestro control como docentes, ¿qué hace nuestro alumno del otro lado de la cámara, cuando no lo vemos durante la sesión de clase? ¿está aburrido? ¿inquieto? ¿atento a lo que se ve en clase?, ¿entusiasmado por aprender?, ésta dinámica de comunicación ahora a la distancia, sin lugar a dudas, se convierte el día de hoy en una limitante en este proceso de resolución del conflicto.

De igual manera Fuquen (2003) realiza un análisis de varias conceptualizaciones del conflicto, donde Marines Suarez (1996) considera al conflicto con un continuo, es decir, un elemento que tiene un inicio, desarrollo, que en algún momento se puede disolver o aumentar. De tal manera que se requiere de dos partes, para que exista un conflicto, donde el antagonismo marca la línea de inicio del conflicto, y donde la conducta y el afecto son elementos importantes de considerar. Aunado a lo anterior, Guido (1998) citado en Jares (2002) resalta que un conflicto deviene por la falta de compatibilidad entre personas o grupos. Cada persona, grupo o grupos tienen sus propias aspiraciones, sus propios deseos, necesidades e intereses; y cuando existe contraposición en las características antes mencionadas es que deviene el conflicto.

San Martin (2003) retoma la concepción que Marines Suarez, hace del conflicto, entendiéndolo como un proceso que se desarrolla de manera interaccional, es decir, nace, crece, se desarrolla y, en ocasiones puede desaparecer o aumentar, además de que en esta dinámica, el conflicto puede permanecer de manera estacional; también hay predominio de antagonismos donde la persona puede convertir el conflicto en suyo, hacerlo personal, de tal manera que puede adquirir una connotación agresiva, conflictiva; y por último, tiene el carácter de ser co-construido por las mismas partes, puede ser conducido por ellas o por un tercero.

Explicado así el conflicto puede ser visto como una oportunidad de aprendizaje, una oportunidad de crecimiento, lejos de etiquetarlo por su presencia como un problema, representa una oportunidad de cambiar nuestra propia acepción del conflicto.

De lo antes expuesto, es importante resaltar que el significado, la interpretación y la percepción que tengamos del conflicto, influirán elementos propios de nosotros (nuestra experiencia, nuestros conocimientos, nuestras ideas, nuestros sentimientos, etc.; así como, elementos externos a nosotros, por ejemplo, la influencia de nuestro entorno social, los medios de comunicación, la otredad de los actores involucrados en el conflicto, entre otros.

Ahora bien, si observamos estos factores de influencia, a partir de este análisis, la manera en que nuestros estudiantes adolescentes viven esta situación de confinamiento, implica un grado mayor de dificultad, en el manejo del conflicto, inmersos en un ambiente preocupante, incierto y tan volátil causado por Covid-19. Por si fuera poco la adolescencia implica cambios a nivel físico, emocional y social, tanto más complicado el hecho de la invasión que tenemos de los medios de comunicación, que de manera continua nos informan (recuerdan) estadísticas de contagio, de decesos, de expansión del virus, y lejos de ofrecer un panorama alentador, causan más estrés, más preocupación a la situación actual que vive el adolescente, inmerso en exigencias en casa, escolares y con el confinamiento que le impide llevar a cabo el esparcimiento, la distracción de todo lo que le acontece.

## Tipología del conflicto

Haciendo un análisis de los tipos de conflictos existentes hasta antes de la pandemia, sabíamos que dentro del contexto educativo, encontrábamos situaciones derivadas del empleo del material didáctico (libros, salas de computo, salas de conferencias, espacios deportivos) y los de orden común, derivados de las interacciones intra o interpersonales que se suscitaban durante el transcurso de un día “normal”, un alumno que llegaba tarde a sus clases, el alumno que insultaba a otro compañero porque

se le quedó viendo, la alumna inconforme con sus resultados de evaluaciones parciales, los derivados de las competencias o debates sobre un tema en particular, hasta los de orden derivados por adicciones, confrontaciones físicas y/o verbales, etc., en este sentido conocíamos los conflictos que podrían surgir dentro de la dinámica misma de interacción en un espacio del aula, o del mismo pasillo durante el tiempo de receso, todo era considerado ya desde un parámetro insisto, normal.

Sin embargo, es importante reconsiderar los conflictos como los veníamos conociendo, la actual crisis mundial por pandemia de Covid-19 ha trastocado todas las barreras políticas, económicas y sociales, lo que, en miras de observar el desarrollo de la pandemia, estamos lejos de volver a las aulas de manera presencial, desde cambiar de manera drástica todas las actividades que veníamos realizando, tal como se expuso al inicio de este trabajo, la implementación como recurso del sistema nacional -el home work y la educación a distancia- cambiaron la perspectiva de nuestros estudiantes en todos los ámbitos.

El Gobierno del Estado de México, en su referente, el Manual de Mediación Escolar (enero, 2020) integra la siguiente tipología del conflicto, de donde se consideran por las características del presente trabajo las siguientes categorías: por su aparición, de acuerdo con su magnitud, por su nivel de intensidad y por su jerarquía.

| AUTOR | CARACTERÍSTICAS | TIPOS |
|-------|-----------------|-------|
|-------|-----------------|-------|

|                 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Moore<br>(2005) | Por su aparición | <p>Latentes: Son aquellos donde las tensiones básicas todavía no se han desarrollado por completo.</p> <p>Emergentes: son aquellos donde las dos partes son identificadas, reconocen la existencia de un conflicto, pero donde su inadecuado manejo conduce a una escalada del conflicto.</p> <p>Manifiestos: Son aquellos donde las dos partes establecen compromisos, habiendo iniciado una negociación, sin que ello signifique su resolución.</p> |
|-----------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| AUTOR                            | CARACTERÍSTICAS             | TIPOS                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asociación Española de Mediación | De acuerdo con su jerarquía | <p>Conflictos horizontales: Son aquellos que se presentan entre iguales.</p> <p>Conflictos verticales: Son aquellos que surgen entre personas que desempeñan funciones jerárquicamente distintas.</p> |
| AUTOR                            | CARACTERÍSTICAS             | TIPOS                                                                                                                                                                                                 |

|                                  |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Con base en Fisher (1990)</p> | <p>De acuerdo con su magnitud</p> | <p>Individuales o intrapersonales: Son aquellos que afectan a una sola persona; se trata de contradicciones que se producen al interior de un individuo.</p> <p>Colectivos o interpersonales: Son aquellos que afectan a dos o más personas. Dentro de este grupo se pueden identificar 3 subgrupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Interpersonales</li> <li>-Intergrupales</li> <li>-Internacionales, Internacionales y Mundiales: Estos últimos se caracterizan en función del número de personas afectadas. En cada caso son los más afectados hasta alcanzar un conflicto que perjudica a toda la población mundial.</li> </ul> |
|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| AUTOR                      | CARACTERÍSTICAS                     | TIPOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Con base en Morales (1999) | Conflictos por nivel de intensidad. | <p>Tratables o de baja intensidad: Son aquellos en los que, a pesar de existir violencia, la negociación es la que cierra el ciclo y acaba por generar una solución, reconociendo la legitimidad de los intereses del grupo.</p> <p>Intratables o de alta intensidad: Son aquellos que se caracterizan por repetidos fracasos en los intentos de solución. Se trata de conflictos que han afectado muchas generaciones y generando múltiples problemas al grupo, e incluso se constituyen como parte del él.</p> <p>No obstante, ambos tipos de conflictos, tienen cosas en común, ya que se componen de los mismos elementos (contexto, origen, procesos de grupo, relaciones intergrupales, indicadores de intensidad, entre otros) pero es el contenido de dichos elementos el que varía de una forma de conflicto a otra. Además, es tarea sencilla pasar de un conflicto a otro con los procesos de escalada y des-escalada.</p> |

De la categoría citada, en la revisión de nuestro contexto actual, los conflictos derivados del confinamiento como lo refiere el autor Moore (2005) dadas las características de la Pandemia, reflejan una situación latente, sin fecha límite de conclusión, y cuyas consecuencias (familiares, sociales, económicas, políticas, de sanidad, etc.) ya comienzan a reflejarse, a través de las actitudes de nuestros alumnos ante el estrés, la incertidumbre, la enfermedad, etc., y su aprovechamiento académico, a través de la relación con su familia, a través de su proyecto de vida.

De acuerdo con su magnitud (Fisher, 1990) en su clasificación de manera personal (intrapersonal) y colectiva (extra personal), observamos una situación que no sólo es local, que no sólo está ocurriendo en otro lugar, en otro país, en otro continente, vivimos

una situación de carácter mundial, y lo que comúnmente conocíamos a través de los medios de comunicación; ahora nuestros alumnos, y los actores inmersos en la dinámica del aprendizaje a distancia, vivimos de manera tangible, de manera directa, afecta de manera directa de lo social a lo personal y viceversa. Morales (1999) en la categoría de conflictos que realiza de acuerdo con su nivel de intensidad, lo podemos ubicar en el sentido de que nos enfrentamos a una situación de sanidad, con episodios tratables y no tratables, de aquí que el duelo que viven nuestros estudiantes, aunado a sus características propias de su desarrollo, ahora lo coloca en un nuevo reacomodo de los conceptos que conocían hasta antes de abril del año pasado, donde las fronteras trastocaron la expansión del contagio por Covid-19.

Sin duda es una brecha altamente significativa, en la manera en que ahora percibe su realidad; y finalmente la categoría que se adecua al presente trabajo está relacionada con la división del conflicto que realiza la Asociación Española de mediación, colocando los desarrollados entre iguales, y los que corresponden a jerarquías, y es aquí donde vemos que a un año del confinamiento, lo que al principio resultó difícil de sobrellevar, el día a día con la familia, las 24 horas del día, todos los días de la semana, compartiendo el mismo espacio geográfico (hogar), mezclando las actividades académicas con el home work de la mayoría de los padres de familia, o en su defecto, el aumento de desempleos, fueron mermando poco a poco la “buena relación” entre los integrantes de la familia, transformando esta convivencia, en algo difícil de sobrellevar, por los roces entre los mismos integrantes de la familia.

Aunque también habrá sus excepciones, donde el tiempo que no existía anteriormente por los tiempos de trabajo y estudio, se habrán visto fortalecidos durante este periodo de confinamiento, sin lugar a dudas la unión familiar, la comunicación entre cada uno de sus integrantes, la re-organización necesaria en las actividades del hogar, fortalecerían este vínculo familiar para crear un espacio de acercamiento entre los integrantes, fortaleciéndose la unión, el apoyo y la solidaridad y con ello una mejor manera de resolver sus conflictos.

## Elementos del conflicto

Para establecer una gestión adecuada del conflicto, Fuquen (2003b) sugiere el análisis de los siguientes elementos que lo integran:

- *Las partes del conflicto: lo describe como los actores que están inmersos en el conflicto, de manera directa o indirecta, cuyos intereses y expectativas, están estructurados de determinada manera. Se divide en: las partes principales (presentan un interés directo en el conflicto, y sus metas están en función de los intereses que persiguen), las partes secundarias (que tienen su interés en el resultado de un acuerdo, pero puede que no reconozcan que hay un conflicto) y los intermediarios (intervienen para facilitar la resolución del conflicto y por ende, mejorar la relación entre las partes).*
- *El proceso: comprende la dinámica y la evaluación del conflicto, determinadas por las actitudes, estrategias y acciones que presentan los diferentes actores*
- *Los asuntos: son los temas que conciernen a las partes de un conflicto, lo delicado es identificar el asunto que dio origen al conflicto, y puede que los asuntos sugeridos no sean de conveniencia para los actores involucrados, por los intereses propios.*
- *El problema: se refiere a la definición de la situación que le dio origen al conflicto, los objetivos de disputa, sus objetivos.*
- *Los objetivos: corresponden a las decisiones conscientes, a las condiciones deseables y desde luego a los resultados futuros.*

La dinámica, que observamos en la descripción anterior, nos permite “entender” un tanto más los elementos inmersos del conflicto, y no quedarnos solo con lo que vemos, con lo que escuchamos, cayendo en el error común de dar por hecho situaciones y circunstancias, que nos lleven a un escenario desalentador o contrario a esto, a un escenario creado con falsas expectativas;

dadas las características de nuestra población (alumnos del Nivel Medio Superior), podemos anotar que desde el momento en que el alumno reorganiza su espacio en el hogar para tomar sus clases, empalmarlo con el trabajo de los demás integrantes de la familia, hacerse de los medios electrónicos para el mantenimiento de sus clases a distancia, le da un tinte nada fácil de sobrellevar, que en otro momento, lo colocaría en un escenario como era el aula, y cuya interacción con sus pares (amigos, compañeros de clase, equipos de trabajo, equipos deportivos, etc.), y que con sus maestros, daban un toque particular al proceso de aprendizaje, muy de la mano con un Plan de Vida y Carrera, que estaba perfectamente delimitado en tiempo y espacio.

Todos estos elementos vividos con anterioridad eran lo “normal”, ahora el panorama involucra a nuestro estudiante de cara a un presente desalentador y volátil, en todas sus esferas de desarrollo.

Por tanto, entender que los conflictos durante este periodo de confinamiento no responden a una causa única, sino que, como hemos valorado se trata de un problema proveniente de situaciones multifactoriales (adoptar de la noche a la mañana un sistema educativo a distancia, la situación de pandemia, un virus que no cesa, situaciones económicas) y, donde es válido considerar que la dinámica de los conflictos, en nuestro contexto actual, también han cambiado.

En un escenario un tanto positivo, Pérez de Guzmán, Amador V y Vargas M (2011) realizan un análisis sobre la importancia de crear ambientes escolares a favor del manejo y resolución del conflicto a través del diálogo, llevar a cabo la práctica de mediación escolar entre pares, resaltar el papel de la tutoría dentro de la dinámica de aprendizaje, crear un ambiente adecuado para el proceso educativo (a través del orden y la claridad de las normas institucionales, esforzarse en la formación dirigida a dotarse de estrategias y recursos que permitan la gestión del conflicto de manera adecuada, insistir en la resolución del conflicto a través del diálogo y el respeto, resaltar la importancia de nuestros actores principales en la dinámica del aprendizaje, es decir, tanto de nuestros alumnos como del personal docente; y para que este

binomio funcione de manera óptima debe formarse en habilidades sociales, sin lugar a dudas reforzaría las relaciones con sus compañeros, y por ende, con el alumno, de tal manera que el ambiente de la clase esté inmerso en situaciones de empatía, respeto, tolerancia, diálogo, acompañamiento, entre otros elementos.

Martínez (2003) explica que, dentro de la dinámica del conflicto, resulta de vital importancia la actitud frente al mismo, lo define como un proceso de autoevaluación que sugiere reflexionar y dar valor a las propias conductas, por ejemplo: ¿qué hice?, ¿qué dejé de hacer?, ¿qué valoro?, ¿qué siento?; respecto de lo que ocurre. Lo que da pauta a aceptar el conflicto como una parte natural de la interacción social; según refiere el mismo autor, evaluarnos a nosotros mismos permitirá “mirarnos” para conocernos; situación que puede reducir la brecha entre las palabras y los hechos, donde cada quien reconozca que puede elegir las conductas y la actitud que adopta frente al conflicto.

De tal manera que el reto al que nos enfrentamos como institución educativa, es crear estos elementos o, de ya existir, favorecer su presencia, aun en una clase a distancia, cuyo medio de comunicación es un monitor, el celular, una laptop; como medio de comunicación. Desde luego que bien vale la pena que la educación a distancia y con ello el inevitable surgimiento de conflictos, tengan como eje principal la comunicación, y el respeto, y más aún, la posibilidad de gestionar el conflicto de manera positiva.

## El adolescente ante covid-19

La adolescencia es una etapa del ciclo de vida donde hay retos y obstáculos significativos, para el adolescente que se ve enfrentado al desarrollo, en primer lugar, de su identidad y a la necesidad de independizarse de su familia manteniendo al mismo tiempo la conexión y pertenencia al grupo; en segundo lugar, se da el proceso de transición de la niñez a la edad adulta, con los cambios bio psico-sociales que esto conlleva. Al tiempo está comprometido a desempeñar roles sociales, desempeñarse con

buenos resultados escolares y a tomar decisiones sobre su futuro. Como refiere Vinaccia, Quiceno y Moreno (2007) cada una de estas fases de desarrollo requiere una capacidad de afrontamiento, es decir, estrategias cognitivo - conductuales para lograr la transición y adaptación de manera efectiva; cuando el adolescente percibe que no puede enfrentar sus problemas de manera eficaz, surge un sentimiento de frustración, de enojo; de aquí que los mismos autores, sugieren lo importante que es analizar las formas de afrontamiento que los adolescentes desarrollan en este proceso de transición y de adaptación, la edad, el estrés, la clase social; ya que de no tener un resultado favorable, esto podría tener efectos negativos no solo en su propia vida, sino también con relación a su familia y la sociedad. Ante la interrogante, de ¿cómo enfrentan los adolescentes la pandemia? Suele ser visible, que este sector de nuestra población no ha tenido la suficiente atención, ni antes ni durante la pandemia causada por Covid-19.

De cierto es, que por disposiciones federales, desde abril del año pasado, la suspensión de las clases de manera presencial, surgió como un factor determinante para aminorar la propagación del virus SARS II, ya que los espacios escolares representaron, al igual que otros espacios aglomerados, altos sectores de contagio, ahora después de un año de confinamiento, nuestros esfuerzos como institución educativa, de padres de familia y de nuestros alumnos, ha sido a través de adaptarnos al entorno inmediato, utilizando estrategias y recursos que permitieran continuar con la educación a distancia.

El adolescente inmerso en este escenario originado por la pandemia, aunado a todo el proceso de desarrollo personal que su propia edad conlleva, ha tenido que adaptarse a una nueva realidad social, donde la distancia social ha sido un factor determinante en su desarrollo, y que a su vez lo coloca ante la disyuntiva de solucionar y/o enfrentar situaciones donde su proyecto de vida se ha modificado de manera muy significativa. De igual manera ha tenido que construir conscientemente una forma de resolver los desafíos que esta nueva realidad le impone, González Arratia (et al, 2008) establecen que el adolescente

debe construir de manera consciente su propia resiliencia como estrategia para potencializar todos sus recursos y posibilidades, como alternativa de resolución en cada una de las demandas actuales, y sobre todo lograr superar las situaciones adversas en su devenir cotidiano.

Lo antes expuesto, coloca a nuestro adolescente más como un protagonista que como un espectador, con lo cual debe lograr el conocimiento y aceptación de sus propias capacidades y limitaciones, ser creativo y actuar de manera autónoma y responsable ante las vicisitudes de su día a día; a través del presente trabajo analizaremos las narrativas de nuestros propios alumnos, el significado que para ellos ha tenido el confinamiento derivado de esta pandemia, una pandemia que no solo ha afectado a un país, o a un sector, sino que por primera vez, ha tenido un impacto a nivel mundial, y que ha afectado y sigue afectando todos los sectores de desarrollo de cada región, también es importante saber ¿a qué tipo de conflictos se han enfrentado en este periodo de confinamiento? ¿cómo han resuelto estos conflictos? ¿de qué medios y/o recursos se han valido nuestros adolescentes para enfrentar este periodo de confinamiento?

Son preguntas que nos permitirán visualizar el trabajo que han venido desarrollando nuestros alumnos a lo largo de este periodo de tiempo, no solo a nivel académico (que vemos reflejado en las calificaciones), sino también en la realización o no de sus objetivos personales, sus metas, su proyecto de vida; y, más aún el cómo ha resuelto los conflictos que el periodo de confinamiento ha generado.

Novoa y Pirela (2020) en su estudio proponen una perspectiva de acompañamiento desde una ética de vida, en su cita textual:

*Es precisamente en estos escenarios donde el acompañamiento tiene nuevos matices, organizados no solo desde lo cognitivo, sino también desde mediaciones psico-socio-afectivas, en las cuales la escucha activa, la empatía y el diálogo, que construye pausas de funcionamiento socio-educativo, se convierte en la estrategia para promover encuentros que deben buscar no solo la transmisión de contenidos, sino la posibilidad concreta de sentirse acom-*

*pañado, es decir, de que no se está aislado. Cobra especial fuerza, mediante el acompañamiento, la noción de estar y compartir desde la distancia social, a partir del uso de los medios de información y comunicación digital y virtual.*

Dicho de otra manera, la ética para la vida nos recuerda la responsabilidad del respetar, de colaborar, de acompañar, de empatizar, de reconsiderar la otredad de quien está del otro lado de la pantalla tomando su clase en línea, con la cámara prendida o no, su realidad, su nueva realidad es un escenario que se estrena en este día a día, y cuya pretensión es que termine todo esto, de superar las secuelas, de afrontar la enfermedad causada por Covid-19, con mayor sensibilidad. El estar a distancia, como sugieren los autores, nos invita a acompañar a nuestro alumno adolescente desde otra posición, y emplear las tecnologías para lograr hacer sentir al otro, acompañado, en el proceso que esté viviendo.

Hasta hace poco más de un año, se concebía que la dinámica de estudio que determinada por un tiempo específico, y al concluirla los planes redundaban en la elección de una carrera, o de conseguir un trabajo para costearse sus estudios de Preparatoria, no así, el panorama que hoy se presenta, obliga a ver esta Nueva Realidad con otros ojos, a reorganizar los planes, a vivir un proceso de duelo en la adolescencia marcado además de los ya existentes, en la naturaleza de nuestros adolescentes, el lidiar con el de la pérdida de un ser querido, que por desgracia se ha convertido en una situación demasiado común en la vida de nuestros alumnos adolescentes, ¿cómo lo han manejado? y ¿cómo esto influye en sus planes a futuro? seguramente ahora están delimitados, por sobrevivir o subsistir en un día a día tan incierto como el que ahora se vive.

A razón de lo anterior nosotros los seres humanos construimos estrategias en la realidad, que nos estructuran mentalmente, rutinas, planes que nos “arman (Peace, De La Torre, Guillen, Urbano, Aranibar y Rengifo, 2020) el construir estas estructuras en los adolescentes a nivel cognitivo les favorecerá para reestructurar ese plan de vida, y adecuarse a una nueva realidad, nuestra realidad. Dentro de esta reestructuración de la realidad,

está implícita la familia, el apoyo de la familia en sus proyectos personales, en sus logros, y del otro lado, el factor social, elementos de interacción que justo en esta etapa de desarrollo toma un realce importante, el relacionarse con sus pares, el convivir, sin lugar a dudas fue bastante notorio en nuestros alumnos, el resentir este contacto social y/o físico, como parte crucial en su proceso de identidad, el sentido de ser quien es y para que esta aquí. En este punto, las redes sociales juegan un papel muy importante, al dejar entrever el dominio que nuestros alumnos tienen en el manejo de las redes, hoy por hoy, son el medio que les ha permitido mantener esta cercanía no solo con sus amigos, sino con los familiares que están más lejos de ellos, el México por su cultura es muy dado a expresar sus emociones y sentimientos de manera directa a través de un beso y/o un abrazo, el contacto con los seres queridos es lo que alimenta el alma, el espíritu.

## La educación a distancia ante covid-19

El papel que las escuelas juegan hoy en día ante el confinamiento causado por el Covid-19, es de suma importancia, ya que conllevan el reto de pensar nuevas formas de comunicación; de enfrentar nuevos desafíos en la comunidad académica, en la comunicación que predominaba cara a cara, se podían retroalimentar los procesos de enseñanza- aprendizaje, Hidalgo (2018: 154-167) ante la educación a distancia versus digital/real, lo describe no solo en el tenor de ayudar a darle continuidad a los aprendizajes, sino de comprender que no necesariamente tenemos que estar fijados en un lugar para comunicarnos con otros, el contexto físico se ha vuelto un tanto menos importante, las conexiones son entre personas, no entre lugares; así la tecnología proporciona un cambio: conectar a las personas, estén donde estén. De restar la limitante de la distancia, de la zona geográfica. La posibilidad de llegar hasta el hogar del alumno, generando un ambiente virtual, donde el docente ha tenido que desarrollar competencias relacionadas con las Tics, creando ambientes virtuales, llevados a cabo a través de espacios sin-

crónicos y asincrónicos, mismos que se han convertido en herramientas básicas de su trabajo.

Ahora bien, es importante tomar en consideración lo establecido en el Marco Curricular Común (MCC) que hace referencia a las competencias docentes a priori de la pandemia que vivimos actualmente, mismo que integra todas las modalidades y subsistemas de la Educación Media Superior (EMS) que comparten los planes y programas de estudio. En este sentido, podemos referir que las competencias docentes estipuladas en el MCC precisan profesionalización, práctica reflexiva, trabajo en equipo y por proyectos, autonomía y responsabilidad ampliada, atención a la diversidad, sensibilidad con el conocimiento.

Gracias a la implementación de dicho programa educativo, la Educación Media Superior ha girado en torno de 4 pilares principales: Aprender a aprender, Aprender a hacer, Aprender a convivir y Aprender a Ser. Dichos pilares están apoyados en los propósitos generales de la EMS, que consisten en: la culminación de los estudios de NMS de manera obligatoria, la formación propedéutica para la Educación Media Superior, la formación de una ciudadanía competente y por último la preparación para la inserción en el ámbito laboral, tal como lo refiere Nuño Mayer (et al, 2017) a continuación:

*Acorde con lo establecido en el Modelo Educativo para la Educación Obligatoria, el perfil de egreso, entendido como el conjunto de conocimientos, habilidades, y valores expresados en rasgos deseables para ser alcanzados por el estudiante al concluir la educación obligatoria. Cabe destacar que el logro de estos rasgos requiere de la interacción entre el estudiante, el docente y el currículo, con el adecuado soporte de la escuela y el Sistema Educativo Nacional.*

De este modelo educativo en la intención de formar alumnos competentes para un entorno de aprendizaje autosuficiente y con la capacidad de desempeñarse en el ámbito laboral, se explica el desarrollo de 11 ámbitos que dirigen sus propósitos hacia 4 áreas, que por su carácter son transversales a todas las asignaturas:

1. *Lenguaje y Comunicación.*
2. *Habilidades Socioemocionales y Proyecto de Vida.*
3. *Colaboración y Trabajo en Equipo.*
4. *Habilidades Digitales.*

La importancia de que el docente adquiriera nuevas competencias que le permitan acoplarse a los cambios que el confinamiento ha creado, competencias que surgen con el transcurrir del tiempo y la innovación a la que se enfrenta día a día. Sugieren una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones (Casanova, 2018).

Acevedo-Duque, et al, (2020) establecen que las competencias docentes en el siglo XXI, deben generar en el alumno conocimientos y tecnologías que induzcan a la solución de problemas para una mejor calidad de vida. El mismo autor retoma lo que establece Fondo (2019), con relación a la lista de habilidades que debe poseer el docente de manera genérica:

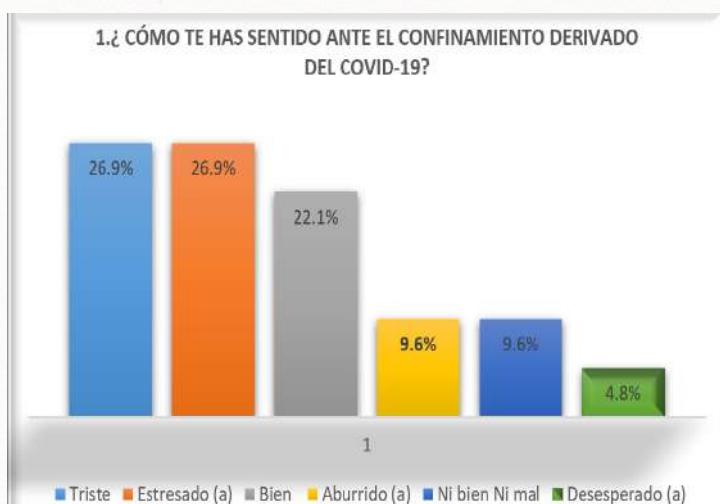
- A. *Crear, gestionar y mediar en situaciones de aprendizaje.*
- B. *Atender a la dimensión afectiva.*
- C. *Desenvolver la comunicación intercultural.*
- D. *Evaluar la actuación y el aprendizaje.*
- E. *Utilizar las nuevas tecnologías.*
- F. *Participar en la institución de enseñanza.*

Por lo tanto, el docente en el entorno digital requiere en nuestros días un conocimiento pedagógico teórico-práctico con dominio de los procesos cognitivos y metodologías docentes que coadyuven la toma de decisiones, con un desempeño eficaz con relación al aprendizaje del alumno; concretizar propósitos y objetivos de índole educativa; adecuar estrategias que favorezcan los procesos y los resultados del aprendizaje y no menos importante, tener una actitud positiva hacia las Tics como instrumento de vital importancia en el proceso de enseñanza- aprendizaje; por lo que resulta indispensable conocer el manejo de las mismas y sobre todo adaptarlas al entorno virtual de sus clases. De tal manera que el actuar Docente sea propositivo en las actividades académicas- domésticas en cuestiones formativas que consideren el uso de las Tics.

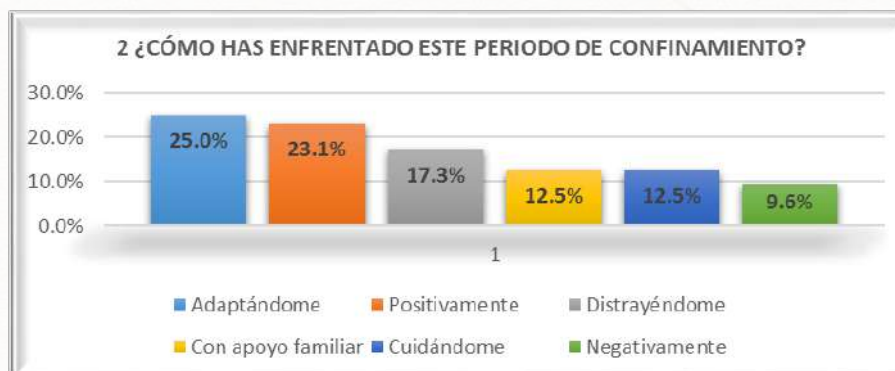
## Resultados

Para conocer la situación de los adolescentes ante la pandemia originada por Covid-19, se realizó un estudio de tipo descriptivo, cuyo método de investigación aplicado fue a través de encuestas; la población de estudio se ubicó en la Universidad de Ixtlahuaca (UICUI) en nivel medio superior, donde actualmente se cuenta con un total de 612 alumnos; con vigencia de 2do, 4to y 6to semestre, correspondiente al ciclo escolar 2021A. Dicha aplicación se realizó de manera aleatoria, a través de un formulario en línea. Se plantearon nueve preguntas elementales, para identificar las estructuras psicológicas, sociales y cognitivas de nuestros alumnos adolescentes, que nos permite conocer la forma de pensar, actuar, de sentir, de relacionarse con su entorno, con su adaptabilidad, la resolución de problemas, etc. Por tanto, entender que los conflictos durante este periodo de confinamiento no responden a una causa única, sino que, como hemos valorado se trata de un problema proveniente de situaciones multifactoriales.

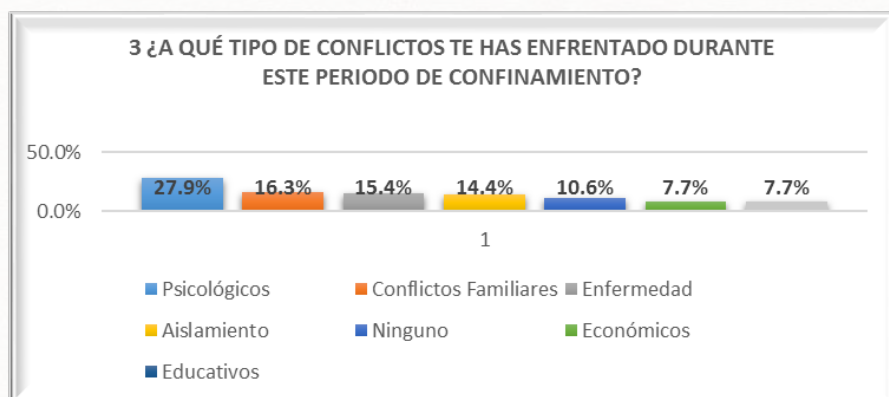
Ante la interrogante, de ¿cómo enfrentan los adolescentes la pandemia? a continuación, se presentan las gráficas y el análisis cuantitativo y cualitativo correspondientes de la información obtenida.



Las encuestas se aplicaron a una población de 104 estudiantes del nivel medio superior, respondiendo a la pregunta número 1. ¿Cómo te has sentido ante el confinamiento derivado del covid-19?, con un 26.9% los adolescentes se sienten tristes y estresados al mismo tiempo, el 22.1% se sienten bien, mientras tanto el 9.6% se encuentran aburrido y ni bien ni mal, pero la minoría del 4.8% están desesperados.



Mientras tanto en la pregunta 2. ¿Cómo has enfrentado este periodo de confinamiento?, se encontró que 25% se están adaptando ante la situación actual, pero el 23.1% ven al confinamiento positivamente, mientras tanto el 17.3% están buscando distraerse, el 12.5% están buscando apoyo familiar y cuidándose, solo el 9.6% ven al confinamiento como algo negativo.



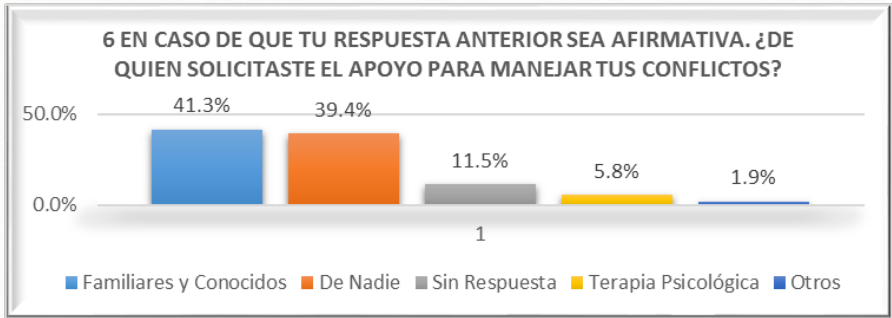
En la pregunta 3 ¿A qué tipo de conflictos te has enfrentado durante este periodo de confinamiento?, los conflictos a los que se han enfrentado los estudiantes son psicológicos con un 27.9%, pero un 16.3% se ha enfrentado a un aislamiento, mientras que los conflictos, como enfermedad, aislamiento y ninguno, tienen el 15.4%, 14.4% y el 10.6% respectivamente, en cuanto al 7.7% se encuentran los conflictos económicos y educativos.



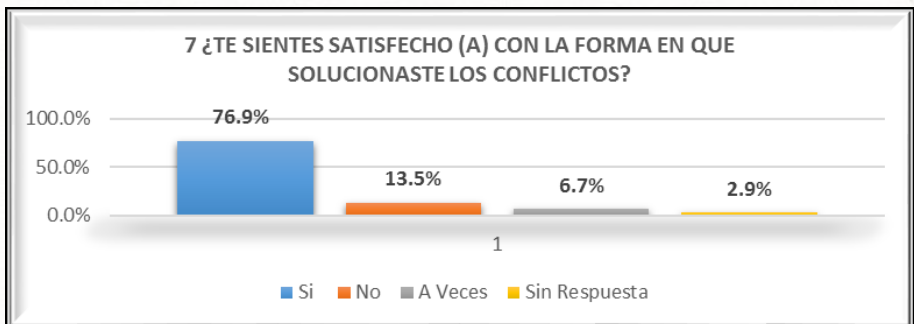
Respecto a la pregunta 4 ¿Cómo has manejado estos conflictos?, se encontró que la forma de manejar los conflictos con un 29.1% es positivamente, pero con un 21.4%, adaptándose, con respecto a cuidarse se encuentra con un 14.6%, otra forma es con el apoyo familiar con un 13.6%, también buscan manejar el conflicto detrayéndose con un 10.7% de la población estudiantil, algunos alumnos enfrentan el conflicto hablando, con un 7.8% y el resto con un 2.9% lo ven de una forma indiferente.



En la pregunta 5 ¿Solicitaste apoyo de alguien para manejar tus conflictos? Se encontraron datos interesantes ya que el 56.7% de los alumnos **No** buscan apoyo, mientras tanto el 37.5% **Sí** piden ayuda de alguien, el 4.8% solicitan ayuda de su familia y solo el 1.0% algunas veces piden apoyo.



Comparando la pregunta 5 y la pregunta 6 en caso de que la respuesta anterior sea afirmativa. ¿De quién solicitaste el apoyo para manejar tus conflictos? Existe una diferencia razonable entre los que no solicitan ayuda y de quien piden apoyo ya que encontramos el 41.3% que pide ayuda a sus familiares y el 39.4% no pide ayuda de nadie, mientras tanto el resto de los estudiantes no respondieron con un 11.5%, otros solicitan ayuda psicológica con un 5.8% y el 1.9 de otras formas aisladas.

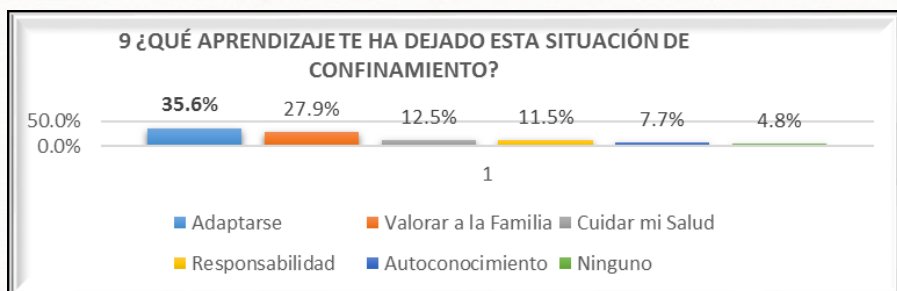


Con respecto a la pregunta 7 ¿Te sientes satisfecho (a) con la forma en que solucionaste los conflictos?, se encontró que 76.9% **Sí** están satisfechos con la forma de solucionar sus con-

flictos, pero también existe el 13.5% que **No** están satisfechos, pero el 6.7% sienten que a veces están satisfechos y sólo el 2.9% no dieron una respuesta a la pregunta.



La pregunta 8 que está en relación con el aspecto académico: ¿Cómo te sientes ante esta forma de estudio a distancia?, las respuestas en esta pregunta si fueron muy variadas, tenemos un 33.7% que se siente Bien, pero en su caso el 24.0% ven la educación a distancia como Mal, por otro lado, un 11.5% buscan adaptarse al estilo de vida actual, encontramos por último un 10.6% en que están estresados y no les gusta, por último y menos importante están los alumnos que se sienten más o menos con un 9.6%.



Por último, encontramos la pregunta 9 ¿Qué aprendizaje te ha dejado esta situación de confinamiento?, donde el 35.6% busca adaptarse al confinamiento, el 27.9% aprendió a valorar a su familia, mientras el 12.5% aprendieron a cuidar de su salud, pero algunos aprendieron a ser más responsables con un 11.5%, con

el 7.7% desarrollaron el autoconocimiento y el 4.8% no tuvieron ningún aprendizaje en este proceso de confinamiento.

## Análisis de resultados

Durante la adolescencia ocurren cambios físicos, biológicos, sociales y también psicológicos que le da diferentes matices en cuanto a la forma en que vive esta etapa de desarrollo, y al cómo percibe su entorno; los estados de ánimo el impacto socioemocional del periodo de confinamiento causado por el Covid-19, el vínculo afectivo y de comunicación con su familia, las demandas escolares en la educación a distancia, sin lugar a dudas son los elementos básicos que el adolescente tiene como referencia para el manejo y solución del conflicto, en su contexto actual.

Ahora bien, de acuerdo con los resultados antes descritos se tomó en cuenta lo siguiente: a nivel emocional la tristeza y el estrés se observan como elementos predominantes; mostrándose adaptable a su nuevo entorno, cuyos principales conflictos han sido de carácter psicológico, familiar y enfermedad, se describe con actitud positiva ante todo; la mayoría no buscó apoyo en este periodo de confinamiento; quien sí lo hizo se apoyó en su familia principalmente, sintiéndose altamente satisfecho en la resolución de conflicto; cuyo aprendizaje principal de la pandemia ha sido la adaptación a la nueva realidad, el valorar más a su familia, cuidar de su salud, actuar con responsabilidad y mayor autoconocimiento. Suele hacer visible, que este sector de nuestra población no ha tenido la suficiente atención, ni antes ni durante la pandemia causada por Covid-19.

De aquí la importancia de fortalecer estrategias desde el ámbito escolar, que le permitan al adolescente, visualizarse de manera más resiliente, reconocerse con mayores recursos personales tanto internos como externos, para afrontar aún mejores situaciones no sólo desde su entorno familiar y/o personal, sino de índole social, económica, política, etc.

Con lo que respecta a lo observado en la pregunta número 3, es propio del confinamiento que el adolescente perciba su entorno actual incierto, desolador y esto le genere sentimientos de

angustia, miedo y frustración; también se observa una marcada discordancia con relación a la familia, en función de la comunicación entre los miembros que la integran, en el apoyo mutuo, en hacer equipo ante las situaciones de adversidad, por lo que resulta de vital interés fortalecer esta área de oportunidad para hacer frente a la adversidad de mejor manera y con ello, que el adolescente adopte una mejor actitud ante las actuales demandas, lo que le proveerá de mayores recursos personales para el logro de sus metas, y objetivos; todo ello aunado a su proyecto de vida.

El papel que desempeña la familia en este periodo de confinamiento derivado del Covid-19, es sustancial para el desarrollo del adolescente reflejado en el afecto, la escucha, el apoyo mutuo, la empatía y motivación; así como fortalecer los vínculos de comunicación entre sus integrantes, para el logro de metas y objetivos personales, académicos, sociales, familiares, culturales, entre otros.

Con lo que respecta a la educación a distancia, el adolescente en la pregunta 1 y 8 se observa que efectivamente el entorno escolar llevado a casa generó en algunos casos una respuesta favorable en la adaptación al nuevo entorno virtual por contar con los recursos tecnológicos, económicos y de manejo de plataformas educativas para continuar con su aprendizaje a distancia, logrando acoplarse y responder de manera satisfactoria a estas nuevas demandas.

Situación que no aplicó en todos los casos ya que otra parte de los estudiantes experimentó estrés, ansiedad, angustia, preocupación con lo que respecta a la adaptación a sus clases virtuales y manejo de plataformas, empalmar sus actividades académicas con las domésticas, aunado a la situación de sanidad, de economía y en lo social, la posibilidad o deficiente posibilidad de contar con los recursos tecnológicos para conectarse a sus clases en línea, enviar sus evidencias de aprendizaje, en determinado tiempo. Situación que no facilitó el logro con lo que respecta a sus metas personales y académicas.

Resultados que representan una mayor responsabilidad para la institución educativa, de fortalecer el apoyo al estudiante, apo-

yándolo en este proceso de adaptación a la educación virtual desarrollada de manera sincrónica y asincrónica; mostrando actitudes de empatía, de motivación, de apoyo, de comunicación continua; además de la sugerida por los contenidos programáticos, y desde luego, ser resiliente como docente, para lograr inspirar al alumno a continuar con sus estudios, a superar los obstáculos que se le presentan en su día a día.

Todo ello con la finalidad de aminorar el impacto que genera el distanciamiento social, el periodo de confinamiento ante su desarrollo y crecimiento personal, convirtiendo el aula virtual en un escenario donde enriquezca su aprendizaje, donde se sienta cerca de su grupo de compañeros, de sus docentes, donde pueda socializar aún en la distancia.

## Conclusiones

De acuerdo al conflicto, es primordial ejercer un plan de acción para discernir las dudas, inquietudes, miedos, tristezas de los adolescentes para brindar un apoyo tanto de sus profesores como de sus familiares, siendo capaces ambos de poder guiar de una forma adecuada a los estudiantes. Suele ser visible, que este sector de nuestra población no ha tenido la suficiente atención, ni antes ni durante la pandemia causada por Covid-19.

La pandemia de Covid-19 afectó severamente el aprendizaje de los alumnos del nivel medio superior, por no contar con el apoyo de sus pares y encontrar dificultades familiares, los cuales no estaban tan adaptados con este tipo de convivencia cotidiana.

El regreso a clases representará un desafío para subsanar o mitigar los efectos causados en los estudiantes del nivel medio superior del (CUI). Sin embargo, lo más importante consiste en establecer una estrategia de mayor alcance que pueda proveer de estrategias que permitan un mejor manejo y resolución de los conflictos psicológicos, familiares y sociales a los que se enfrenta el adolescente, en esta etapa de desarrollo.

Los aspectos emocionales también afectaron a los estudiantes, ya que perdieron un espacio de convivencia con sus pares,

además de un canal de libertad frente a sus padres que los hicieron sentir: enojados, tristes, deprimidos, aislados y estresados. El confinamiento resultó, en algunos casos, aversivo y difícil de adaptar en la dinámica de continuar con su aprendizaje a distancia, y por consiguiente con lo que respecta a su aprovechamiento académico.

Prevalece la incertidumbre en los estudiantes, consideran que no aprenden de la misma manera, presencial que virtual, perjudicando su aprendizaje significativamente, ya que no todos tuvieron la misma posibilidad de responder y adaptarse al confinamiento.

Los estudiantes, se sitúan en una ruptura en el autoaprendizaje, la autonomía y competencias socioemocionales. Hoy más que nunca, en tiempos de pandemia, la educación debe asumir un enfoque complejo, puesto que la totalidad muchas veces excede la suma de sus partes. Se debe, pues, educar para la incertidumbre y la adaptación de dichos conflictos actuales.

Los docentes tendrán las estrategias adecuadas para ayudar a resolver los problemas psicosociales que viven los estudiantes, en esta actualidad tan llena de estrés, miedos, falta de responsabilidad de los padres, dejando solos a los estudiantes y sus catedráticos, al mismo tiempo viviendo el caos de ajustar sus tiempos de trabajo a horarios extraordinarios, de aprender de la noche a la mañana a dominar plataformas educativas; sin olvidar que también son seres humanos inmersos en este problema de sanidad causado por Covid-19, y que apuestan en su día a día a motivar al alumno a continuar con sus estudios, a seguir transmitiendo su conocimiento, a motivar el aprendizaje.

Los desafíos a los que la educación hoy en día se enfrenta implica responder a nuevas demandas sociales, nuevas formas de pensar y de vivir, de trascender el entorno social actual y de continuar con su labor de desarrollo, de crecimiento y adaptación a esta nueva realidad social; promover conceptos transversales como: empatía, solidaridad, resiliencia y de aprender lo nuevo de manera más rápida.

## Referencias

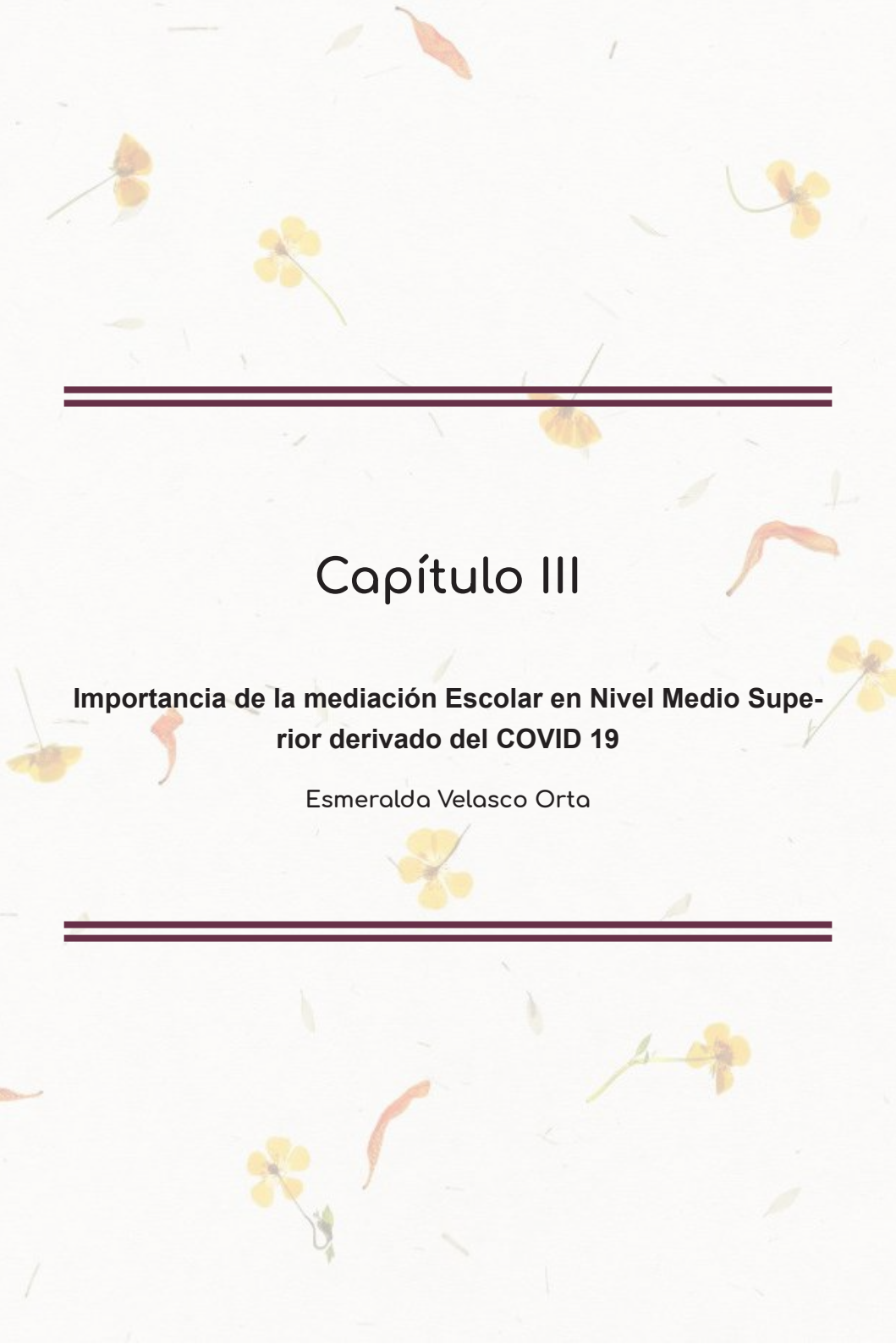
- Acevedo-Duque, Ángel; Arguello, Alejandro J; Pineda, Bessy G; Urcios, Paola W (2020). *Competencias del docente en educación online en tiempo de Covid-19: Universidades Publicas de Honduras*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. 26. Universidad de Zulia, Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28064146014> [Consultado 05/05/2021]
- Alvarado F. y Elina M. (2003) *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Tabula rasa, núm. 1, enero-diciembre p.p 265-278 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114> [Consultado 16/04/2021] p.p 269-270
- Arbelaez-Campillo y Villasmil (2020) *Escenarios prospectivos de un nuevo orden internacional que se vislumbra luego de la pandemia Covid-19*. p.p 3-5 Disponible en: <https://redalyc.org/articulo.oa?id=99364425002> [Consultado 06/04/2021]
- *Diario Oficial de la Federación (DOF)* (2021) Artículo No 8 (Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/node/33657>) [Consultado 09/04/2021])
- Fuquen, Ma E. (2003) Los conflictos y las formas alternativas de resolución. No 1, p.p 266-268 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf> [Consultado 12/04/2021].
- 
- Gaceta de Gobierno del Estado de México. Artículo No 08 (Disponible en: <https://legislacion.edomex.gob.mx/node/33657>) [Consultado 09/04/2021]
- García, C y Rubén J. 2020. *Acciones de políticas educativas ante la emergencia sanitaria del Covid-19* Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), vol. L, núm. 3, septiembre-, p.p 95-120 Universidad Iberoamericana, Ciudad de México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27063236006> [Consultado 06/04/2021]
- González Arratia López Fuentes, Norma Ivonne; Valdez

Medina, José Luis; Zabala Borja, Yazmín Carolina. *Resiliencia en adolescentes mexicanos*. Enseñanza e investigación en Psicología, vol. 13, núm. 1 enero-junio, 2008, pp. 41-52 Consejo Nacional para la enseñanza en Investigación en Psicología A.C Xalapa México Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213104> [Consultado 04/10/2021]

- Hidalgo Toledo, J.A (2018) *Medios y mediación en la cultura digital: cambios estructurales y construcciones teóricas para la comprensión de la cultura digital*. Editorial Tirant lo Blanch, primera edición. Universidad de Anáhuac, México, p.p 154-167.
- *Manual de Mediación Escolar*. Consejo para la convivencia escolar. 2da edición. Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México, enero 2020. Págs. 32-39.
- Martínez Zampa, D. F (2003) *Mediación Educativa. Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las Instituciones Educativas*. Instituto de Mediación de México S.C Hermosillo, Sonora, México p.p 35-40.
- Novoa Palacios, A; Pirela Morillo, J. 2020. Acompañamiento desde una ética de la vida: Para educar en tiempos de pandemia Utopía y Praxis Latinoamericana, vol.25, núm. Esp. 4, Universidad del Zulia, Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27963704002> DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3931040> [Consultado 06/04/2021]
- Nuño Mayer A, Tuiran Gutiérrez R. Hernández Franco D y Nolasco Velasco Ma. De Los A. *Planes de estudio de referencia del componente básico del Marco Curricular Común de la Educación Media Superior*. Secretaria de Educación Pública, 2017 (Disponible en: <http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/12491/4/images/libro.pdf>. Pág. 12- 26) [Consultado 01/05/2021).
- Peace, Ma A, De La Torre-Bueno E, Guillen, H. Urbano, E. Aranibar, C. y Rengifo, F. (2020) *Acompañar docentes en medio de una pandemia. Visibilizando los retos de las y los adolescentes en el contexto del Covid-19 del Perú*.

p.p 2-5 Disponible en: [<https://www.unicef.org/peru/media/7901/file/Acompa%C3%B1ar%20adolescentes%20en%20medio%20de%20una%20pandemia.pdf>] [Consultado 10/05/2021]

- Pérez de Guzmán, Victoria; Amador, Luis V.; Vargas, Monserrat. *Resolución conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación- Acción Pedagógica Social*. Revista Interuniversitaria, núm. 18, 2021, p.p 99-114. España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135022618008> [Consultado 23/04/2021].
- San Martín, J.A (2003). *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar*. Ed. CCS p.p 16-19
- UNESCO. *Coalición mundial para la educación*. Recuperado de: <https://es.unesco.org/covid19/globaleducation-coalition>) [Consultado 05/05/2021]
- Vinaccia, Stefano; Quinceno, Japcy Margarita; Moreno San Pedro, Emilio *Resiliencia en adolescentes*. Revista Colombiana de Psicología, núm. 16, 2007, p.p 139-146 Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80401610> [Consultado 10/05/2021]



---

---

# Capítulo III

## **Importancia de la mediación Escolar en Nivel Medio Superior derivado del COVID 19**

Esmeralda Velasco Orta

---

---

# Introducción

Todo ser humano necesita vivir en sociedad, por lo que requiere de otras personas para desarrollarse en todo el sentido de la palabra. Sin embargo, cada persona, de manera individual, presenta sus propias cualidades, pensamientos, sentimientos, emociones, es decir, características que lo hacen distinguirse de los demás.

Pero el que piense o actúe de manera distinta no implica que sea algo negativo, al contrario, la diversidad de opiniones nos permite contrastar realidades, ideas y podemos llegar a conclusiones que nos enriquezcan. Pero, si no se saben aprovechar estas diferencias, traen como consecuencia los enfrentamientos que a su vez se convierten en conflictos y que en muchas ocasiones no se pueden solucionar debido a que nos predisponemos a la violencia, es decir, muchas veces mantenemos una mentalidad conflictiva que nos lleva a ser indiferentes frente a los problemas que estamos viviendo.

Sin duda el conflicto al ser inherente en todo ser humano, hombres y mujeres, lo observamos en todos los escenarios en donde estén presentes las personas y uno de estos escenarios sin duda es el escolar. Y vemos entonces centros educativos en donde la convivencia de pronto resulta complicada entre los estudiantes; situaciones que se van presentando día con día dentro de un aula de clases, en los pasillos o en cualquier espacio dentro de la escuela, que generan relaciones interpersonales complicadas y más aún cuando se trata de estudiantes adolescentes que cursan el Nivel Medio Superior, quienes no solo encuentran difícil la convivencia, sino además sumamos a esto los cambios que por su edad están viviendo.

Aunado a eso podemos agregar la situación que a nivel mundial estamos viviendo debido al Covid 19 y que ha generado cambios radicales en nuestra forma de vida debido a la pandemia a la que nos estamos enfrentando. Vemos entonces que las escuelas no tuvieron otra opción que cerrar sus puertas y los jóvenes se vieron en la necesidad de resguardarse en casa para cuidar su salud. Esta pandemia generó entonces situaciones

muy complicadas, tristes y muchas de ellas difíciles de superar, ya que las familias tuvieron que enfrentarse a momentos realmente complicados y todas estas experiencias han generado cambios en la vida de los jóvenes.

El confinamiento trajo consigo una serie de consecuencias negativas para las personas, por ejemplo, respuestas ansiosas, sentirse de mal humor, tener pensamientos sobre el hecho de adquirir una enfermedad o preocupación excesiva por la misma, además de estrés para protegerse de estas amenazas.

Y es así como a las personas se les solicita confinarse para hacer frente a la pandemia. Por lo tanto, es en las familias donde se experimentan los efectos de la pandemia, y más aún a nivel individual.

Nos encontramos entonces ante una situación en donde todos estos factores han influido en las relaciones interpersonales dentro de la familia; sin embargo, vemos que este efecto no sólo queda a ese nivel, pues las personas están recobrando nuevamente sus actividades, asisten al trabajo, salen de casa y los adolescentes empiezan a regresar a su centro escolar y esta forma de relacionarse nuevamente con los demás traerá consigo algunos conflictos, pues ahora hay que abordar el punto en donde las personas manejen adecuadamente este cúmulo de emociones, ansiedad, mal humor y demás situaciones que generó este confinamiento.

En los últimos años el aumento de conflictos y problemas sociales han sido objeto de estudio y de ahí que surja la necesidad de encontrar y desarrollar estrategias que fomenten una convivencia pacífica y trabajar bajo la idea de una cultura de paz.

A partir del reconocimiento del conflicto como un aspecto inherente en la vida del ser humano y en sus relaciones interpersonales, se pueden considerar algunas estrategias como los Medios Alternos de Solución de Conflictos y dentro de ellos la Mediación, que han aportado resultados muy positivos y eficaces para lograr la convivencia pacífica entre las personas, abriendo así la posibilidad de atender los conflictos que surgen dentro de las instituciones educativas debido a la convivencia escolar.

El presente trabajo va encaminado a entender la importan-

cia de la mediación en los centros educativos sobre todo ahora que los jóvenes de nivel medio superior no sólo se enfrentan a los cambios que por su etapa de desarrollo están viviendo; sino además es enfrentarse también a todo ese cúmulo de emociones y experiencias difíciles que vivieron al interior de su casa y de su familia, durante este confinamiento derivado del COVID19, pues recordemos que la convivencia habitual en las escuelas da como fruto que surjan con cierta frecuencia problemas entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, principalmente entre los estudiantes.

## COVID 19

Durante los últimos meses hemos vivido con incertidumbre un cambio profundo en la forma en que nos relacionarnos, cómo subsistimos, habitamos y recorremos distintos espacios. La velocidad con que se extendió el contagio del nuevo virus a lo largo del mundo, tomó por sorpresa a la mayoría de las personas que hasta los primeros meses del año apenas si comprendíamos el fenómeno y los efectos y consecuencias que a su paso dejaba.

No hay duda que la pandemia fue un fenómeno que rápidamente se extendió a lo largo de todo el mundo y afectó la vida cotidiana de todas las personas; ocurrió muy rápido y en un abrir y cerrar de ojos todo había cambiado.

Como lo refiere Conejo Luis y Chaverris Chaves (2020 p.2) la pandemia actual ha sido causada por la Covid-19, una enfermedad altamente infecciosa, que se contagia fácil y rápidamente de una persona a otra y para frenar su propagación se impusieron medidas de confinamiento que implicaron una restricción a la movilidad física y al contacto social de las personas, así como un freno a casi todas las actividades económicas, especialmente las que requieren presencialidad física. Covid 19 surge como la pandemia causada por el coronavirus 2 del síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS-Cov-2).

Como lo menciona Gómez Tejeda (2020, p.3) el 31 de diciembre de 2019, las autoridades de la ciudad de Wuhan China reportaron un conglomerado de 27 casos de Síndrome Respirato-

rio Agudo de etiología desconocida entre personas vinculadas a un mercado de productos marinos. Rápidamente se reportaron casos en otros países de Asia, Europa y de modo progresivo en otras partes del mundo. Fue catalogada por la Organización Mundial de la Salud, el 30 de enero de 2020, como una emergencia de salud mundial. En febrero de 2020 se denominó al nuevo virus Sars-Cov-2 y el 11 de marzo de 2020, el Covid 19 fue considerado como una pandemia.

Esta noticia generó en ese momento un cambio tan abrupto que se toma como medida necesaria el confinamiento en los hogares y el distanciamiento social; todo ello para reducir la cadena de contagios que cada vez era más fuerte.

Se cierran las escuelas en todos los niveles y grados, se cancelan eventos deportivos, se cerraron museos, eventos culturales y la petición obligada era no salir de casa sino para lo estrictamente necesario. Una medida que para muchos resultó ser exagerada pues consideraban que estas medidas podían resultar pasajeras y al paso de algunas semanas todo volvería a la normalidad. Sin embargo, los lugares siguieron cancelados y era aún más notorio el resguardo de las personas en casa.

Las escuelas tuvieron también que cerrar puertas y el darse cuenta que se trataba de una situación a la que no se le veía fin, se vieron en la necesidad de implementar clases desde casa para que los alumnos no perdieran el ciclo escolar o el semestre, y de esta manera seguir en comunicación y trabajando desde las posibilidades de cada uno de los estudiantes y de la familia. Los hogares cambiaron y se modificaron, se vieron en la necesidad de adaptarse; el trabajo y la escuela ahora era en casa y desde casa. La situación orilló a que las familias se mantuvieran encerradas; era una convivencia de 24 horas y era también lidiar con una ansiedad que en muchos cada vez era mayor, con cambios de humor más notorios y en muchas ocasiones con el miedo constante de adquirir una enfermedad o contagiarse.

Como lo refiere Terry Jordán et.al. (2020, vol.99 num.6 p.589) ante la situación de la pandemia las personas pueden presentar reacciones psicológicas durante el periodo de cuarentena o el confinamiento, las cuales se agrupan de la siguiente manera:

- *Emocionales: miedo -al contagio propio, a familiares o contagiar a otros, a la infección, a la enfermedad y/o perder la vida-, sentirse impotente por no proteger a sus seres queridos, miedo a ser excluidos socialmente, la pérdida del empleo o no poder trabajar durante cuarentena o aislamiento, la pérdida de un familiar sin poder despedirse o miedo de perder a otros. También se presenta irritabilidad, ira, tristeza, depresión, ansiedad por la salud o la separación de familiares, angustia de no tener contacto físico o contacto con familiares, amigos, o el no poder desarrollar una rutina de vida normal, incertidumbre por la evolución de la pandemia, sentimientos de frustración y aburrimiento, malestar ante la posibilidad de ser contagiado por la negligencia de otros, preocupación por la necesidad de prever el abastecimiento de alimentos, medicamentos u otros bienes necesarios.*
- *Cognitivos: pesimismo o desconfianza respecto al futuro, generación de rumores y noticias falsas que circulan en medios y redes sociales y que producen mayor incertidumbre promoviendo acciones o prácticas inadecuadas.*
- *Conductuales: cambios en los hábitos alimentarios, insomnio, poca concentración e indecisión, aumento del uso del alcohol, tabaco y de sustancias ilícitas, sedentarismo, problemas de convivencia, idea suicida, síntomas del trastorno obsesivo-compulsivo, preocupación mayor por las personas allegadas (hijos, pareja, padres y abuelos) que por sí mismo. Algunas personas manifiestan estados de ánimo eufórico, por ejemplo: estados de júbilo, felicidad, satisfacción por hacer más vida familiar durante el confinamiento, tener menos estrés laboral, incremento de las relaciones interpersonales con padres, hijos, otros familiares, amigos y vecinos, mediante llamadas o video llamadas. La estigmatización y rechazo social de la persona infectada o expuesta a la enfermedad puede ser un desencadenante de una peor adaptación.*

Los adolescentes no estuvieron exentos de sufrir riesgos y padecimientos, además como menciona Sánchez Boris (2021, p.128) en los adolescentes pueden ser habituales problemas de sueño y apetito, aislamiento de compañeros y seres queridos, pero también un aumento o disminución de su energía, apatía y desatención a los comportamientos referidos a la promoción de salud. La situación provocada por el Covid19 puede ser el detonante del surgimiento de problemas de ansiedad y depresión.

Los problemas de salud mental no sólo tienen que ver con el miedo a un virus, sino también con el distanciamiento social y la incapacidad para desarrollar las actividades cotidianas que impactan negativamente en la capacidad para regular con éxito, tanto el comportamiento, como las emociones. Puede manifestarse además el miedo a salir a la calle o que sus padres vuelvan del trabajo, irritabilidad, apatía, nerviosismo, y dificultades para concentrarse.

Los efectos psicológicos consecutivos al confinamiento pueden perdurar más allá de la duración de éstos. Se identifican entonces desajustes emocionales en los adolescentes asociados con el estrés, ansiedad y depresión.

Por lo tanto, tras una ausencia prolongada a la escuela, podrían repuntar los casos de rechazo escolar; por lo que es preciso regular hábitos y horarios en los adolescentes. Así mismo, se deberá trabajar muy fuerte en el manejo correcto de las emociones, pues habrá una nueva forma de acercamiento y de relacionarse con los otros, por lo que pueden surgir conflictos interpersonales.

Si tras la cuarentena se mantienen rutinas y hábitos saludables, así como el buen manejo emocional, y se proporcionan los apoyos necesarios por parte de los tutores o padres de familia, podría esperarse que la mayoría de los estudiantes recuperen, poco a poco, su funcionamiento normal.

Los adolescentes pueden ser especialmente vulnerables, lo cual se incrementa si presentan características familiares, educacionales, socioeconómicas o condiciones físicas desfavorables.

Por ello, es importante propiciar en el adolescente recursos y habilidades para afrontar adecuadamente situaciones de crisis y estrés, y más aún en el momento en que empiece a desarrollar sus actividades cotidianas, regrese a las aulas y deba socializar con todas las personas de la comunidad estudiantil, para que pueda resolver los conflictos que llegaran a presentarse en un momento dado.

## Conflicto

Como lo refiere Pérez Archundia y Gutiérrez Mendez (2016, vol.12 p.164) la concepción tradicional de conflicto lo califica como una confrontación bélica, algo negativo, no deseable, sinónimo de violencia, riña, pelea, discusión. A nivel popular hay todo un vocabulario que se ha desarrollado para hablar del fenómeno de conflictividad humana, en consecuencia, como una situación que hay que corregir, sobre todo, evitar.

Habrá que diferenciar entre conflicto y violencia, entendiendo que no nos referimos a lo mismo, puesto que esta última se aprende.

Johan Galtung señala que el conflicto es consustancial a la vida, es decir, no hay vida sin conflicto. Es una incompatibilidad de metas que atenta contra las necesidades básicas materiales (de la supervivencia) y no materiales (del bienestar) que garantizan la vida biológica y espiritual de la persona, (citado en el Manual de Mediación Escolar, 2015, p.21).

El conflicto entonces, se refiere a una lucha o disputa entre dos personas con intereses u opiniones diferentes y debido a las problemáticas sociales que se perciben dentro de una institución educativa, a la escasez de valores que vivimos hoy en día en nuestra sociedad, a la poca tolerancia y la falta de empatía, entre otros factores, es que se presenta un mayor número de conflictos dentro de las escuelas y atenderlos para encontrar una solución, es de suma importancia.

Históricamente al conflicto se le ha atribuido una connotación negativa; sin embargo, con base en los estudios para la paz se ha percibido como algo positivo generando aprendizajes para la

vida, además brinda la oportunidad para desarrollar capacidades y creatividad, permitiendo que el individuo se adapte a su contexto social.

Por lo tanto, la convivencia en los centros educativos constituye un bien común que debe ser preservado y es una situación que compete a todos los actores de la institución escolar.

Para poder aspirar a una sana convivencia desde el conflicto es indispensable atender el proceso de la comunicación, ya que como lo refiere Rodríguez Gómez (2006, vol. XXIX num.2 p.286) la habilidad para comunicarse bien con los otros no es algo innato, puede ser aprendida.

Una buena comunicación es imprescindible para llevar a cabo tareas relacionadas con la resolución de conflictos. Un primer paso para mejorar la comunicación puede ser el examen de hábitos y pautas actuales. Por ejemplo: ¿cómo nos comunicamos en una situación de conflicto? ¿Interrumpimos o permanecemos en silencio? Es importante entender ¿quiénes somos y qué queremos como comunicadores? Debemos comenzar tomando conciencia de nuestros propios valores y cómo éstos nos afectan en la comunicación con los otros.

La comunicación; aunque forma parte de la naturaleza de las personas, sabemos también que es mucho más compleja de lo que se piensa y por ello hace que se produzcan con mucha frecuencia errores que llevan a no entender lo que realmente se quiere decir, generando con esto malentendidos y en otros casos, surgen conflictos que deterioran nuestras relaciones y la convivencia que tenemos con las personas.

Como lo menciona Del Barrio del Campo y Salcines Talledo (2012, p. 394) la comunicación es un conjunto de acciones que permiten establecer una relación con los otros y permite, a su vez, transmitir algo a alguien. Se trata por lo tanto de un acto para establecer y crear vínculos y transmitir información. Saber comunicar con eficacia es determinante en la sociedad en la que vivimos. Poseer una depurada técnica comunicativa asegura el éxito en todos los aspectos: profesional, social y personal.

Desde pequeños nos enseñan a hablar en un idioma y cuando crecemos, la escuela aumenta el dominio de ese lenguaje.

Sin embargo, difícilmente nos enseñan cómo debemos comunicar nuestros sentimientos y nuestras emociones y muchas veces lo hacemos de una manera no asertiva, es entonces cuando surge el conflicto, y si esto lo llevamos al escenario escolar, es entonces cuando vemos que los estudiantes muchas veces no encuentran la manera idónea para comunicarse con los demás y al carecer de estas habilidades surge entonces un dilema en la interacción social, ¿cómo comunicar lo que estoy viviendo sin generar una confrontación negativa con los otros?, situación que puede ser abordada por la Mediación.

## Mediación

Los conflictos se presentan de manera cotidiana y las personas los resuelven de diversas formas, que muchas veces, no son las adecuadas, incluso en ocasiones la problemática crece. Por ello la importancia de considerar algunas alternativas para solucionar dichos conflictos de manera pacífica, denominados métodos alternos de solución de conflictos y entre ellos se encuentra la mediación.

Vinyamata, E. (2003) menciona que la Mediación se refiere al proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas puedan llegar por ellas mismas a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado el conflicto.

Según el informe de 2016 de la Fundación Universitaria del área Andina (vol.18 p. 1737) menciona a la mediación como aquella técnica en que dos partes o más involucradas en un conflicto y después de ensayar diferentes posibilidades concluyen que no pueden resolverlo solas, y deciden pedir a una tercera que les ayude en su proceso.

Sin embargo, como menciona Caballero González (2002, vol.10 núm.1 p.5) los conflictos son inevitables, se diría que son una consecuencia natural de la interacción. Allí donde hay personas que se relacionen, que trabajen, se diviertan o aprendan juntas, tarde o temprano surgirá el conflicto. Este no es el pro-

blema, las consecuencias de un conflicto podrán ser positivas o negativas dependiendo de cómo se gestione. Podríamos decir que las situaciones conflictivas en un contexto educativo son situaciones que pueden permitir el promover, aprender y enseñar algunas actitudes, normas sociales, e incluso valores.

La mediación, por lo tanto, se desarrolla en un espacio de libertad y seguridad que les permite a ambas partes comprender el conflicto que viven y resolverlo.

En el ámbito educativo, la mediación escolar es un proceso mediante el cual los miembros de la comunidad educativa, alumnos, docentes o padres de familia que se encuentran en conflicto, son guiados por un tercero neutral e imparcial llamado mediador escolar, quien a través del uso de herramientas, habilidades y estrategias colabora con las partes para que se comuniquen de forma efectiva, sin vulnerar los derechos de los menores; los asiste para que sean capaces de llegar a un acuerdo, creando soluciones que les posibiliten mantener la capacidad de tomar decisiones. (Manual de Mediación escolar 2015, p.79).

Así pues, la escuela al ser el lugar en donde podemos observar una pluralidad de sujetos, los cuales actúan libremente y de manera distinta unos de otros, por lo que sus formas de pensar y actitudes serán diferentes y esto ocasionará la presencia de conflictos entre ellos, por ello es de suma importancia encontrar formas eficaces de resolver los mismos, y una de ellas como se ha mencionado es la mediación.

Dicho de otra forma, este método alterno permite dentro de las escuelas ayudar a conseguir un clima escolar más pacífico y productivo, desarrollando en los estudiantes habilidades de comunicación y habilidades sociales.

Según San Martín citado en el Manual de Mediación Escolar (2015, p.79), los objetivos de la mediación escolar son:

1. *Promover la gestión positiva de los conflictos.*
2. *Facilitar acuerdos constructivos.*
3. *Pacificar a las partes y reducir tensiones.*
4. *Crear un clima escolar pacífico y constructivo donde se pueda desarrollar la afirmación personal y la*

*autoestima, la confianza mutua, las capacidades de compartir sentimientos, información y experiencias, y finalmente, una actitud positiva y optimista ante la vida.*

La mediación entonces no sólo permite prevenir y solucionar de forma pacífica los conflictos que se presentan dentro de la misma escuela, además busca el logro de ambientes pacíficos de convivencia, encaminados siempre hacia una cultura de paz.

Al hablar de cultura de paz como lo menciona Hernández Arteaga, Luna Hernández y Cadena Chala (2017, vol.19 num.28 p.157) corresponde a un conjunto de valores, actitudes y conductas del ser humano en la sociedad, que crean y ocasionan simultáneamente interrelaciones e interacciones sociales con base en los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad y que rechaza toda acción violenta y previene los conflictos solucionando sus problemas mediante el diálogo.

Esta cultura de paz pretende que los individuos construyan relaciones constructivas a través de la cooperación, el respeto y la solidaridad y que esto ayude al desarrollo de capacidades, habilidades, valores y fortalezca el trabajo en equipo.

Este término de cultura de paz, siendo uno de los objetivos principales de la UNESCO es fundamental para lograr una sociedad en donde predomine el respeto por los otros, es trabajar en la idea de que haya un ambiente de valores y comportamientos que rechacen la violencia y prevenga los conflictos.

Asimismo, trabajar para lograr un ambiente de valores, respeto, tolerancia, etc. le permitirá al estudiante transformar sus conflictos y abordarlos de manera adecuada y así también poder desarrollar las competencias de acuerdo a los 4 pilares de la educación.

Como menciona Delors J (1994, P.1) la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las activida-

des humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores.

La educación actual tiene como objetivo entonces formar al ser humano de manera integral y no enfocarse solamente a lo cognitivo, sino que se involucren otros ámbitos como el hacer y el ser.

Como lo menciona Moreno Cedeño (2014, p.194) la educación sin duda contribuye al desarrollo integral de cada persona: cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual y espiritualidad; que se ponen en evidencia en todos los ámbitos en el que se desenvuelve el ser humano.

Y en esta búsqueda y necesidad de lograr ambientes pacíficos escolares se crea en el Estado de México, el Manual de Mediación Escolar (2015, p.7) teniendo algunos objetivos como los siguientes:

- *Promover la cultura de la paz en las comunidades escolares.*
- *Generar ambientes de convivencia armónica en las escuelas que favorezcan el aprendizaje y la sana convivencia entre los integrantes de la comunidad escolar.*
- *Diseñar mecanismos para la solución de conflictos entre los integrantes de la comunidad escolar.*

Sepúlveda (2015, p. 79) en el Manual de Mediación Escolar del Estado de México, menciona que la mediación escolar es un proceso mediante el cual los miembros de la comunidad educativa que se encuentran en conflicto son guiados por un tercero neutral e imparcial llamado mediador escolar, quien a través del uso de herramientas, habilidades y estrategias colaboran con las partes para que se comuniquen de forma efectiva, los asiste para que sean capaces de llegar a un acuerdo, creando soluciones que les permitan mantener la capacidad de tomar decisiones.

Este método alternativo de resolución de conflictos es entonces un recurso para practicar los valores de respeto, tolerancia, justicia, sana convivencia e igualdad dentro de las aulas, donde

puedan ellos reconocer que la violencia no es el camino para remediar los conflictos y que a través del diálogo se puede lograr una transformación escolar.

Muy acertadamente lo dice el Manual de Mediación Escolar del Estado de México (2018, p.10) que es precisamente en el ámbito educativo en donde la mediación constituye una propuesta útil para transitar en la cultura de la paz, de la legalidad y de la justicia. La mediación en los centros educativos es una invaluable oportunidad para llevar a cabo una metodología que propone a los interesados el camino de solución real, efectiva y completa de sus diferencias.

La escuela no es sólo un lugar en donde se adquieren conocimientos, también es un espacio en donde se da oportunidad para el diálogo, la convivencia y el intercambio de ideas, y es en ella en donde se presentan diversos conflictos resultados de la convivencia entre los diferentes actores que la integran: alumnos, maestros, directivos y padres de familia.

Es muy importante recordar que cualquiera de los métodos pacíficos de solución de conflictos que se implementan en una institución escolar, únicamente restaura la relación entre los involucrados y previenen futuros incidentes de violencia entre los integrantes de la comunidad. Sin embargo, si la conducta constituye un delito o falta grave, si atenta contra los derechos de la persona, estos métodos no liberan al ofensor de enfrentar procedimientos judiciales o, en su caso, de ser sancionados con base en los acuerdos escolares.

Jonhson y Jonhson citado en Sánchez Cánovas (2013, p.23) explica las razones por las cuales la mediación es un proceso de aprendizaje como se ha venido manejando:

- *Hace que la atención se centre en los problemas que deben resolverse porque nos da energía y motivación para solucionar los problemas.*
- *Permiten aclarar quiénes somos y cuáles son nuestros valores.*
- *Ayudan a comprender quién es la otra persona y cuáles son sus valores.*
- *Fortalecen las relaciones aumentando la confianza*

*de las partes en la resolución de sus desacuerdos.*

- *Cada vez que un conflicto grave se resuelve constructivamente, la relación se hace más fuerte y resistente a las crisis y a los problemas.*
- *Eliminan asperezas y resentimientos en las relaciones y permiten así experimentar plenamente los sentimientos positivos.*
- *Liberan emociones que si las reprimimos pueden enfermar nuestra mente.*
- *El conflicto aporta nuevas metas, induce a la acción y estimula el interés.*

Para atender estos casos de conflicto que se dan en la escuela es necesario realizar un análisis de sus componentes y que de acuerdo al Manual de Mediación Escolar del Estado de México (2018, p.33) hace referencia a lo que Galtung comenta:

Elementos a considerar en un conflicto

1. Incompatibilidad de metas: se refiere a cuando los resultados de una acción resultan contrarios a las partes, porque no son los preferidos o esperados, dando origen al conflicto.
2. Actores: son las partes que participan en un conflicto. Los hay de varios tipos: visibles e invisibles, directos e indirectos. Los actores visibles se pueden identificar de inmediato; los actores invisibles en muchos conflictos están bajo la influencia de otros actores que no están presentes o en el lugar de los hechos. Del mismo modo hay actores que pueden influir en el desarrollo de los conflictos, aunque no tengan una participación directa en el momento de la crisis y reciben el nombre de actores indirectos.
3. Relaciones entre los actores: la violencia que ocurre entre las personas se localiza principalmente entre los actores y se debe prestar particular atención a este aspecto, la tarea no es identificar “buenos y malos” en un conflicto, sino identificar relaciones funcionales y disfuncionales. Si se identifican y se construyen relaciones, se evita el prejuicio y la estigmatización.

Los tipos de relaciones que se pueden presentar entre los actores en conflicto son:

- A. Posiciones: son los primeros planteamientos que expresan los actores de forma pública y abierta. Definen lo que las partes quieren. Mucho de lo que se puede ver en las posiciones son esfuerzos conscientes por aparentar, a fin de mejorar las posibilidades de negociación. Es importante escucharlas, pero no creer todo lo que hay en ellas, se debe explorar mucho más y observar con atención.
- B. Intereses: son más sinceros y precisamente por eso algunas veces los actores lo esconden, ya que exhibirlos puede hacerles vulnerables en un proceso de mediación. Los intereses son fáciles de articular verbalmente una vez que se ha ganado la confianza del actor, pues son conscientes y racionales y frecuentemente también muy concretos. Es importante destacar que a menudo los intereses no coinciden con las posiciones.
- C. Necesidades: son todo aquello que los actores requieren para resolver el conflicto, cada uno desde su perspectiva. No todos tienen las mismas necesidades y eso es con mucha frecuencia la raíz del conflicto
- D. Actitudes: son el impacto interno que tiene el conflicto en la persona. El mismo conflicto puede provocar diferentes actitudes en distintas personas. Aquí tienen impacto los estados anímicos e incluso los sentimientos.
- E. Comportamientos: son la expresión externa que tiene el conflicto en las personas y con frecuencia también son un reflejo de las actitudes que se tienen respecto al mismo. Como ocurre entre la violencia y entre el conflicto, aquí también los comportamientos pueden opacar las actitudes y los conflictos que le dan origen. Los comportamientos son consecuenciales: hay que identificar y atender sus causas.
- F. Legitimidad: este es un elemento fundamental que se debe cuidar. Las necesidades básicas son siempre legítimas, los intereses sólo son legítimos cuando son compatibles con las necesidades básicas.

- G. Procesos de comunicación: la comunicación es fundamental, pues de nada sirven las buenas intenciones sino es posible comunicarlas de manera adecuada. Quienes participan en un conflicto pueden tener distintas formas de comunicarse, pero esto no debe confundirse con diferencias de opinión o contradicción de metas. Muchos conflictos son producto de problemas en la comunicación más que de discrepancias de fondo, por eso se requiere atender los procesos de comunicación que tienen las partes en conflicto.
4. Potencial de violencia: este es directamente proporcional a la amenaza que enfrentan las necesidades básicas de los involucrados: a mayor amenaza, mayor potencial de violencia. Es un indicador que además permite conocer el grado de urgencia y los márgenes de tiempo con los que se cuenta para atender el conflicto.
  5. Potencial de paz: se refiere a las posibilidades que existen para transformar de manera pacífica los conflictos, eliminando la violencia y reconstruyendo los vínculos entre las partes.

#### Principios de la mediación

Es importante considerar los principios que dentro del proceso de mediación se deben tomar en cuenta:

1. Voluntariedad: basada en la libre autodeterminación de las personas para sujetarse a este método.
2. Confidencialidad: conforme la cual no debe divulgarse lo ocurrido dentro de los procesos de mediación, excepto con consentimiento de todos los participantes o involucrados.
3. Neutralidad: Los mediadores no deben hacer alianza de ninguna naturaleza con los participantes del proceso.
4. Imparcialidad: Los mediadores no deben actuar a favor o en contra de alguno de los participantes del proceso de mediación.
5. Equidad: Consiste en generar condiciones de igualdad con responsabilidad y ponderación, para llegar a un equilibrio entre los intereses y necesidades de los mediados.
6. Legalidad: Consiste en que la mediación tiene como lími-

tes la ley, la moral y las buenas costumbres.

7. Honestidad: De acuerdo con este principio, el mediador debe reconocer sus capacidades y limitaciones para llevar a cabo el método de mediación.
8. Oralidad: Consiste en que la mediación se realizará en sesiones orales, sin dejar constancia ni registro alguno de las declaraciones o manifestaciones de las partes.
9. Consentimiento informado: Se refiere a la completa comprensión por parte de los participantes sobre los principios.

Por último, es importante tener en cuenta las características del nivel medio superior.

A nivel mundial se reconoce que la educación es un derecho humano fundamental, esencial para poder ejercer todos los demás. La educación promueve la libertad y la autonomía personal. Gracias a ella, es posible mejorar las condiciones sociales, económicas y culturales de los países; se sabe por ejemplo que el incremento de la escolaridad de la población se asocia con el mejoramiento de la productividad, la reducción de la pobreza, la construcción de la ciudadanía y la identidad, y en definitiva con el fortalecimiento de la cohesión social.

En México al Nivel de estudios del bachillerato o preparatoria se le conoce como nivel medio superior.

Es importante mencionar que hasta el 2011 se consideraba como obligatoria en México únicamente hasta el nivel de secundaria, y a partir del 2012 era obligatorio el nivel de bachillerato.

Como lo menciona Acuña Palacios (2010) la educación media superior en nuestro país está a cargo de la Subsecretaría de Educación Media Superior, que a su vez depende directamente de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Sus funciones consisten en planear, programar, organizar, dirigir y evaluar los servicios que en este nivel ofrecen a la población los gobiernos federal y estatal, así como los sectores público y privado.

Lo anterior incluye el establecimiento y actualización de planes y programas para brindar educación media superior de calidad, eficiente y pertinente de acuerdo a las modalidades que demanden el desarrollo nacional. Y para cumplir con estos objetivos existen diversos organismos que ofrecen servicios de EMS

a la población y dentro de ellos se encuentra el Bachillerato General que busca preparar a los alumnos para que ingresen a instituciones de educación superior.

El bachillerato forma parte de la educación media superior y como tal, se ubica entre la educación secundaria y la superior. Es un nivel educativo con objetivos y personalidad propios que atiende a una población cuya edad oscila generalmente entre los 15 y 18 años.

Como lo menciona Kaim Luscher (2011) la finalidad del bachillerato es generar en el educando el desarrollo de una primera síntesis personal y social que le permita su acceso a la educación superior, a la vez que le dé una comprensión de su sociedad y de su tiempo y lo prepare para su posible incorporación al trabajo productivo.

La creación del Sistema Nacional de Bachillerato SNB fue uno de los tantos puntos que cambiaron el rumbo de la Educación Media Superior en nuestro país en la última década. Es una pieza fundamental de la RIEMS (Reforma Integral de la educación Media Superior) quien es la encargada de revisar el currículo académico de las instituciones que imparten estudios de bachillerato en México.

La Reforma se realizó para resolver los problemas que genera la deserción escolar y para dotar de identidad al egresado del Nivel Medio Superior.

La RIEMS involucra a todos los sistemas que la componen con el objetivo de establecer un Sistema Nacional de Bachillerato (SNB). Con esta Reforma Integral, los subsistemas del bachillerato pueden conservar sus programas de estudio, pero reorientados y enriquecidos por las competencias comunes del Sistema Nacional de Bachillerato. Por lo tanto, tiene como objetivo mejorar la calidad, la pertinencia, la equidad y la cobertura del bachillerato.

La Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) consiste en la creación de un Sistema Nacional de Bachillerato (SNB). Este sistema dará identidad al bachillerato con objetivos claros y compartidos para que sus egresados cuenten con un perfil común; dotará a las escuelas de estándares mínimos

de calidad, asegurando que los alumnos egresen con una serie de competencias. La educación que imparta el bachillerato será pertinente por medio de una estructura curricular flexible y adaptable a las diferentes necesidades de las regiones del país, y abatirá la deserción facilitando el tránsito entre escuelas que ofrezcan el Marco Curricular Común.

Este Marco Curricular Común resulta ser el eje rector para el desarrollo de las competencias, tanto disciplinares como genéricas y docentes que garantizan el perfil del egresado del Bachillerato.

Por otra parte, la preparatoria es una etapa muy especial para el estudiante, pues marca su paso de la adolescencia a la juventud; además es una época irrepetible y trascendental que determinará su futuro profesional.

La Educación Media Superior en general tiene una duración de tres años y la edad típica de los alumnos oscila entre los 15 a 18 años.

Se trata de una población de adolescentes que comienza a definir sus opciones de vida, carácter, personalidad y trayectoria profesionales o de actividad general.

Recordemos que la adolescencia es la etapa de la vida humana que tiene su inicio aproximadamente a los 12 o 13 años, hasta la conclusión de la segunda década de vida. Por lo que diversos autores coinciden en que se trata de un periodo de transición en el que ya no se es niño, pero tampoco se tiene un status de adulto.

Como lo menciona López Navarrete, Perea Martínez (2014, vol.35 num.3 p.230) la adolescencia es la etapa de transición entre la infancia y la adultez caracterizada por cambios biológicos (que constituyen la pubertad), psicológicos y sociales evidentes para el individuo, su familia y para las personas con las que comparte en todos los contextos de vida en los que se desarrolla.

Es una etapa de cambios físicos, intelectuales y emocionales que se relaciona con la edad de transición entre la niñez y la edad adulta, ya que se trata de un periodo de crecimiento rápido y de cambios mayores calificados como una revolución tanto en lo fisiológico, como en lo psicológico y social, condicionados por

un nuevo balance hormonal y nuevas experiencias sociales.

Aunque pudiera estar exagerada la idea de que los adolescentes son regidos por las “hormonas descontroladas”, no hay duda de que los cambios son drásticos y las emociones parecen exageradas. Las acciones pueden ser inconscientes y el cambio repentino de humor es completamente normal.

Y en función de todas estas características y cambios que se presentan en esta etapa de adolescencia, y si a ello sumamos las experiencias (muchas de ellas difíciles y complicadas) y las emociones que los adolescentes vivieron durante la pandemia, el estrés, la ansiedad, el miedo, la pérdida de algún ser querido, el encierro en casa, entre muchos otros, nos damos cuenta que el manejo y control de emociones en ellos deberá ser fundamental puesto que se están enfrentando a un cambio radical en todos los sentidos y muchas veces la escuela viene a ser el espacio en donde ellos se desahogan o bien no coinciden con formas de pensar o intereses dando lugar a los conflictos.

## Conclusiones

El conflicto es inherente a la vida del ser humano, y contrario a considerarse como algo negativo o asociado a la violencia, es la oportunidad para desarrollar habilidades, adquirir nuevos aprendizajes y mejorar relaciones de convivencia con los demás, siempre y cuando se aborde de una manera adecuada.

Con la aparición de la pandemia a causa de Covid 19, se generó una paralización en todas las actividades a nivel mundial. Con ello se pide el resguardo y el confinamiento de las personas en casa y mantenerse aislados de cualquier actividad que implicara un acercamiento social y con ello la indicación de salir solamente si se consideraba estrictamente necesario. El hogar tuvo que adaptarse, pues ahora el trabajo y la escuela se realizaban desde casa, así como la gran mayoría de actividades.

Poco a poco este confinamiento empezó a generar problemas y situaciones, no sólo a nivel físico, sino también emocional y los adolescentes se vieron seriamente afectados, quienes por su edad se encuentran cursando el Nivel Medio Superior y por las

circunstancias tuvieron que tomar sus clases desde casa, perdiendo la oportunidad de socializar y convivir con sus compañeros y con todos los integrantes de la comunidad estudiantil. Y es así que surgen en ellos problemas relacionados con la ansiedad, el mal humor, la irritabilidad, la depresión que pudo darse por la pérdida de algún ser querido o por el hecho de estar encerrado y no poder realizar las actividades normales como anteriormente se hacían.

La poca o nula convivencia social, afectó fuertemente a los adolescentes, quienes no conforme con vivir los cambios propios de su edad, ahora se sumaba también este confinamiento y las consecuencias que la pandemia estaba dejando a su paso. Ahora bien, el regreso a las actividades “normales”, el reincorporarse de nuevo a las aulas, sin duda serán de una forma distinta, para muchos complicada. Y en esta nueva forma de socializar y convivir, con este cúmulo de emociones guardadas y experiencias en los estudiantes, surgirán conflictos en la escuela que deberán atenderse de una forma adecuada para enseñarles que existen medios alternos como la mediación escolar y que puede ayudar en la solución pacífica del mismo conflicto.

## Referencias

- Caballero González, Amparo. *El conflicto interpersonal como oportunidad para el aprendizaje Investigación & Desarrollo*. vol. 10, núm. 1, mayo, 2002, pp. 2- 13 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26812101>> [Acceso 1 mayo 2021]
- Conejo, Luis Diego; Chaverri-Chaves, Pablo; León-González, Sara. *Las familias y la pandemia de la COVID-19*. Revista Electrónica Educare, vol. 24, núm. 1, 2020, junio-diciembre, pp. 37-40 Universidad Nacional. CIDE DOI: 10.15359/ree.24-S.10 <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194165541010>> [Acceso 29 abril 2021]
- Del Barrio del Campo José Antonio y Salcines Talledo Irina (2012) *Características de la comunicación entre los adolescentes y su familia*. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores. España. <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832342040>> [Acceso 28 abril de 2021]
- Delors, Jacques (1994). “Los cuatro pilares de la educación”, en *La Educación encierra un tesoro*. México: El Correo de la UNESCO. <<https://www.uv.mx/dgdaie/files/2012/11/CPP-DC-Delors-Los-cuatro-pilares.pdf>> [Acceso 14 abril 2021]
- Gaycedo Guio Rosa María y Coconubo Coconubo Nancy Gyovanna (2016) *La mediación como una alternativa de violencia escolar vol 18*. Colombia. Fundación Universitaria del área Andina. <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239053104009>> [Acceso 15 abril de 2021]
- Gómez Tejeda, Jairo Jesús; Dieguez Guach, Ronny Alejandro; Pérez Abreu, Manuel Ramón Alternativas terapéuticas para el manejo de la COVID-19 Revista Habanera de Ciencias Médicas, vol. 19, núm. 1, Supl., e3328, 2020 Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180465399004>> [Acceso 15 abril de 2021]
- Hernández Arteaga, Isabel; Luna Hernández, José Alberto; Cadena Chala, Martha Cecilia Cultura de Paz: *Una*

*Construcción educativa aporte teórico*. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, vol. 19, núm. 28, enero-junio, 2017, pp. 149-172 Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Boyacá, Colombia. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86952068009>> [Acceso 6 mayo de 2021]

- López-Navarrete, Gloria Elena; Perea-Martínez, Arturo; Padrón-Martínez, Miriam Mercedes; Espinoza-Garamendi, Eduardo; Lara-Campos, Ariadna *Entrevista con el adolescente*. *Acta Pediátrica de México*. vol. 35, núm. 3, mayo-junio, 2014, pp. 229-237 Instituto Nacional de Pediatría Distrito Federal, México. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423640347009>> [Acceso 14 mayo de 2021]
- Manual de Mediación Escolar. Primera edición. *Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México*. Agosto 2018 <<https://valentinmendez.com/wp-content/uploads/2018/12/Manual-de-Mediacion%CC%81n.pdf>> [acceso 12 abril de 2021]
- Moreno Cedeño, María Carmen. *La construcción del ser en educación: una mirada desde el constructivismo*. Sophia, Colección de Filosofía de la Educación, núm. 17, 2014, pp. 193-209 Universidad Politécnica Salesiana Cuenca, Ecuador. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441846098011>> [acceso 9 mayo de 2021]
- Pérez-Archundia, Eduardo; Gutiérrez-Méndez, David. *El Conflicto en las Instituciones Escolares Ra Ximhai*. vol. 12, núm. 3, enero-junio, 2016, pp. 163-180 Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811010>> [acceso 17 abril de 2021]
- Rodríguez Gómez, Juana María. *Convivencia y conflicto educativo Educação*. vol. XXIX, núm. 2, maio-agosto, 2006, pp. 285-301 Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul Porto Alegre, Brasil. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84805903>> [acceso 25 abril de 2021]
- Sánchez Boris, Isabel María. *Impacto psicológico de la COVID-19 en niños y adolescentes MEDISAN*. vol. 25, núm. 1, 2021, Enero-Febrero, pp. 123-141 Centro Provincial de Ciencias Médicas. <<http://www.redalyc.org/articulo>

[oa?id=368466087010](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368466087010) > [acceso 14 mayo de 2021]

- Sánchez Cánovas, Juan Francisco. *Participación Educativa y Mediación Escolar: una nueva concepción en la escuela del siglo XXI*. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, núm. 59, octubre-diciembre, 2013, pp. 1-28 Luis Gómez Encinas ed. Móstoles, España. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950255007> [acceso 6 mayo de 2021]
- Terry-Jordán, Yvette; Bravo-Hernández, Niursy; Elias-Armas, Karla Sucet; Espinosa-Carás, Irene. *Aspectos psicosociales asociados a la pandemia por COVID-19*. Revista Información Científica, vol. 99, núm. 6, 2020, noviembre-diciembre, pp. 585-595 Universidad de Ciencias Médicas Guantánamo. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551765549010>> [acceso 24 abril de 2021]
- Acuña, Palacios Áurea (2010). *Orientación Educativa para Preparatoria*. México. ST editorial.
- Kaim, Lusher Elizabeth (2011). *Orientación Educativa I, serie basada en competencias y valores*. México. IURE editores.
- Sepúlveda, Montaña Isabel. (2015) *Mediación escolar. Hacia una educación emocional y pacífica*. Hidalgo, México. Colección Themis.
- Vinyamata Eduard (2003). *Aprender Mediación*. Editorial Paidós. Barcelona.



---

---

## Capítulo IV

### Las emociones como herramienta educativa para el facilitador

Liliana Rosas Martínez

---

---

“Cuanto más abiertos estemos  
a nuestros propios sentimientos,  
mejor podremos leer los de los demás”

Daniel Goleman.

## Introducción

Como se sabe, los integrantes de nuestra sociedad no cuentan con una educación o cultura definida para saber manejar sus emociones, para afrontar conflictos, para tomar decisiones o incluso para superar pérdidas de cualquier tipo; tal parece que se ha aprendido a temerle a las emociones y sentimientos.

Si bien, en varias de las revisiones que se encuentran en la literatura moderna se hace referencia a cómo la salud física interviene en estados emocionales positivos; poco se habla de esta relación en sentido inverso. Por lo que es importante recordar que la salud del hombre es un complejo proceso sustentado en la base de un equilibrio bio-psico-social.

Las emociones son procesos psicológicos que, frente a una amenaza a nuestro equilibrio físico o psicológico, actúan para reestablecerlo, ejerciendo así un papel adaptativo. Sin embargo, en algunos casos, las emociones influyen en la contracción de enfermedades. La función adaptativa de las emociones depende de la evaluación que haga cada persona del estímulo que pone en peligro su equilibrio, y de la respuesta que genere para afrontar el mismo.

En nuestra sociedad, a edad temprana se le enseña al ser humano a esconder su forma de sentir, con la finalidad de sostener una postura de fortaleza ante los otros, por lo que se consuelan con frase como “los hombres no lloran”, pero en vez de ayudarnos a sentir mejor, se reprime lo emocional y así se va creciendo; lo que se convierte en un problema al llegar a ser mayores, ahora se puede sentir miedo a expresar sentimientos para no ser juzgado socialmente (Tovar, 2011).

Respecto de lo anterior, podemos observar que las emociones se encuentran sumergidas en todos los ámbitos de nuestras vidas; por lo que el interés principal es conocer cómo las emo-

ciones nos mueven hacia aquello que nos parece agradable y nos apartan de lo que nos resulta desagradable, adquiriendo un papel fundamental en la vida de las personas.

Además, es fundamental que las personas que se dedican a mediar o ser facilitadores en el nuevo sistema de impartición de justicia, puedan hacer uso adecuado de su inteligencia emocional.

Palabras clave: salud, emociones, inteligencia emocional.

## Desarrollo

### Emociones

“No somos responsables de las emociones,  
pero si de lo que hacemos con ellas”  
Jorge Bucay.

A partir de su Teoría Evolucionista, Darwin explicó la función de las emociones en la adaptación del ser humano. Determinó que la expresión y el reconocimiento se hacen de forma innata, se encuentran ya dispuestos genéticamente y se transmiten de generación en generación.

En general, las emociones son vistas como organizadores motivacionales y adaptativos de experiencia y conducta. Hace más de un siglo, Darwin estableció que las emociones servían al ser humano para comunicar y transmitir significados entre los miembros de una especie, facilitando además la aparición de las conductas necesarias para la situación a la que se enfrenta el ser humano en los diferentes contextos en que se desenvuelve. Esto se ha demostrado empíricamente a lo largo de la investigación en motivación, aprendizaje y emoción.

Desde hace décadas algunos investigadores siguen la línea de Darwin, por ejemplo, Paul Ekman (1973) y Carroll E. Izard, (1977), quienes han aportado a la ciencia un conjunto de investigaciones que fortalecen empíricamente la Teoría de Darwin, sobre todo en lo que respecta a la predicción del comportamiento

de la expresión de las emociones.

Ekman (2010) explica que en su teoría Darwin identificó que un ser humano es capaz de ayudar a otro ser humano que se encuentra en peligro, incluso sin conocerlo o sin ser su familiar. Reconoció que la selección natural favorecía la compasión y el altruismo, aunque la expectativa de Darwin fue que, debido a la selección natural, los seres humanos, cada vez más, serán más altruistas y compasivos, lo que no sucede en la mayoría de quienes conforman las distintas sociedades.

Como resultado de sus investigaciones Paul Ekman (1973) describió las emociones básicas, así como las características que debe cumplir la emoción para considerarse como tal; por ejemplo, una clara expresión facial, que permita al ser humano detectar las emociones en otros, lo que facilita su relación con ellos. Al ofrecer herramientas, le permite aprender la mejor forma de responder ante el comportamiento y las actitudes de otras personas.

Según D. Goleman (2004) y R. Bisquerra, las emociones se clasifican en negativas (ira, miedo, ansiedad, tristeza, vergüenza, aversión) y positivas (alegría, humor, amor, felicidad)<sup>9</sup>.

Por otra parte, Izard (1977) y Ekman (1973) definen la existencia de emociones básicas, considerando que deben cumplir con ciertas características:

- a. Ser universales (estar presentes en todas las culturas).
- b. Motivar al ser humano a pensar y adoptar comportamientos que faciliten la adaptación.
- c. Por derivarse de la selección natural, mostrarse con experiencias faciales claramente observables (bases neurofisiológicas).

Los principales factores que influyen en la persona y su manera de manifestar las emociones son:

1. La experiencia del dolor y del placer, ayudan a una mejor adaptación y protección del individuo cuando se superan

---

<sup>9</sup> En fechas recientes Ekman hizo una contribución interesante al asesorar en la elaboración del guion de la película **Intensamente** en la que se expone magistralmente las funciones de cada una de las emociones en la vida cotidiana del ser humano.

positivamente.

2. El factor colectivo, ayuda a internalizar las emociones que afectan a una colectividad.
3. La transferencia, es cuando se reproducen las mismas emociones frente a situaciones y objetos similares.
4. La proyección, cuando se desplazan los estados emotivos adquiridos, hacia objetos nuevos.
5. El pensamiento, es el que hace evocar hechos a personas que han desencadenado las emociones y por transferencia o proyección los convierte en nuevas emociones (Carretero, 1998).

Las emociones se han asociado también a la respuesta inmunológica y su protección ante virus, bacterias, parásitos y tóxicos invasivos.

### **Bases neurofisiológicas de las emociones**

“Al menos un 80% del éxito en la edad adulta proviene de la inteligencia emocional”  
Daniel Goleman.

#### **Definición de emoción**

La neurofisiología es la rama de la ciencia enfocada en el estudio del sistema nervioso que es el encargado de las acciones y reacciones que llevamos a cabo a diario.

La emoción implica al sistema nervioso por completo. Pero hay dos partes del sistema nervioso que son especialmente importantes: El sistema límbico y el sistema nervioso autónomo.

**El sistema límbico** es un complejo conjunto de estructuras que se hallan por encima y alrededor del tálamo, y justo bajo la corteza. Incluye el hipotálamo, el hipocampo, la amígdala, y muchas otras áreas cercanas. Parece ser el principal responsable de nuestra vida emocional, y tiene mucho que ver con la formación de los recuerdos. Participa en la regulación de las respuestas emocionales, (por ejemplo: el placer, miedo, agresión) el aprendizaje y la memoria. Nuestra personalidad, nuestros recuerdos y en definitiva el hecho de ser como somos, incluso nuestro instinto sexual (López Mejía, 2009).

El **hipotálamo** se ubica justo debajo del tálamo, dentro de los dos tractos ópticos, y justo encima, e íntimamente relacionado con la glándula pituitaria. Es una de las partes más ocupadas del cerebro y está relacionada principalmente con la homeostasis. Regula, y tiene el control último, de las funciones del sistema nervioso simpático y sistema nervioso parasimpático, recibe información desde varias fuentes. Es el centro crítico de coordinación de comportamiento visceral y somático (emoción) (López Mejía, 2009).

**Hipocampo** se ubica en dos “cuernos” que describen una curva que va desde el área del hipotálamo hasta la amígdala, está relacionado con la transformación de lo que se encuentra en tu mente ahora (memoria a corto plazo), en lo que recordarás por un largo período de tiempo (memoria a largo plazo) y el aprendizaje (Dalglish, 2004).

**Amígdala cerebral** es una masa con forma de dos almendras que se sitúan a ambos lados del tálamo, en el extremo inferior del hipocampo. Cuando es estimulada eléctricamente, los animales responden con agresión, y cuando es extirpada, los mismos se vuelven dóciles y no vuelven a responder a estímulos que les habrían causado rabia; también se vuelven indiferentes a estímulos que les habrían causado miedo o respuestas de tipo sexual (Dalglish, 2004).

Todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida, que la evolución nos ha inculcado. La raíz de la palabra emoción es “**moveré**”, el verbo latino **mover** además del prefijo “**e**”, que implica “alejarse, lo que sugiere que en toda la emoción hay implícita una tendencia a actuar (Goleman, 2004).

Por lo que se puede considerar que las emociones son alteraciones del estado de ánimo del individuo por diversas formas o factores que influyen en el que se acompañan por alteraciones somáticas; caracterizado por una conmoción orgánica consiguiente a impresiones de los sentidos, ideas y recuerdos (Gisbert Carlos, 2008).

Las emociones también se pueden definir como experiencias afectivas intensas, bruscas, momentáneas, que afectan el com-

portamiento (Gimeno-Bayón, 1996), tienen una fuerte repercusión somática (cambios de tensión, taquicardia, sudor, lágrimas, rubor, palidez, diarrea, tartamudeo, etc.).

Por tanto, las emociones son estados complejos del organismo, respuestas globales en las que intervienen distintos componentes (Kolb, 2005).

**Fisiológicos:** se trata de procesos involuntarios como el tono muscular, la respiración, secreciones hormonales, presión sanguínea, etc., que involucran cambios en la actividad del sistema nervioso central y autónomo.

**Cognitivos:** Procesamiento de información, como decíamos antes, tanto a nivel consciente como inconsciente que influye explícita e implícitamente en nuestra cognición y en nuestra vivencia subjetiva de los acontecimientos.

**Conductuales:** Expresiones faciales, movimientos corporales, tono de voz, volumen, ritmo, etc., que determinan conductas distintivas de especial y utilidad comunicativa.

Además, las emociones poseen tres funciones principales (Adolphs R. 2002):

1. **Adaptativa:** Facilitan el ajuste del organismo a nuevas condiciones ambientales. Cada emoción, tanto las consideradas positivas como las negativas, tendría una utilidad determinada.
2. **Motivacional:** Potenciando y dirigiendo conductas (en la dimensión atracción-repulsión).
3. **Comunicativa:** en dos niveles
  - *Intrapersonal: como fuente de información propia.*
  - *Interpersonal: en una dimensión social, comunicando sentimientos e intenciones (principalmente de manera no verbal), influyendo en la conducta de otros y potenciando las relaciones.*

De acuerdo a Goleman (2004), los cambios fisiológicos de cada emoción preparan al organismo para una distinta respuesta:

Con **la ira**, la sangre fluye a las manos y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardiaco se

eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa.

Con **el miedo**, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas y así resulta más fácil huir y el rostro queda pálido debido a que la sangre deja de circular por él (creando la sensación de que la sangre “se hiela”). Los circuitos de los centros emocionales del cerebro desencadenan a un torrente de hormonas que pone al organismo en alerta general haciendo que se prepare para la acción.

Con **la felicidad**, hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece el aumento de la energía disponible y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes. Pero no hay un cambio determinado de la fisiología salvo una tranquilidad.

El **amor**, los sentimientos, la ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático el opuesto fisiológico de la movilización lucha o huye que comparten el miedo y la ira. La pauta parasimpática también llamada respuesta de relajación, es un conjunto de reacciones de todo el organismo, que genera un estado general de calma y satisfacción, facilitando la cooperación.

El levantar las cejas en expresión de **sorpesa**, permite un mayor alcance visual y también que llegue más luz a la retina, esto ofrece más información sobre el acontecimiento inesperado, haciendo que resulte más fácil distinguir con precisión.

La expresión de **disgusto**, es igual en el mundo entero y envías un mensaje idéntico, algo tiene un sabor o un olor repugnante, o lo es en sentido metafórico. La expresión facial de disgusto, el labio superior torcido aun costado mientras la nariz se frunce ligeramente, sugiere como señaló Darwin, un intento primordial de bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o de escupir un alimento perjudicial.

Una función importante de la **tristeza**, es ayudar a adaptarse a una pérdida significativa como la muerte de una persona cercana o una decepción grande. La tristeza produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, sobre

todo por las diversiones y los placeres y a medida que se profundiza y se acerca a la depresión hace más lento el metabolismo del organismo.

## La importancia de la educación emocional

Según el Informe Delors (UNESCO 1998), la educación emocional es un complemento indispensable en el desarrollo cognitivo y una herramienta fundamental de prevención, ya que muchos problemas tienen su origen en el ámbito emocional.

Una emoción generalmente se da como resultado de un conjunto de procesos cognitivos, actitudes y creencias sobre el mundo, que inciden para evaluar una situación específica. Las emociones indican, por tanto, estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos.

Cada ser humano percibe una emoción de manera muy particular, dependiendo de su propia historia de vida, de la manera en que está integrada su personalidad y de la situación concreta desde la que experimenta un hecho.

En el ámbito de la justicia alternativa, los facilitadores tienen como tarea crear un ambiente en donde los usuarios se sientan tranquilos y cómodos para iniciar un procedimiento penal.

Durante el procedimiento existen variaciones emocionales que les permitirán adoptar diferentes puntos de vista y múltiples perspectivas de los problemas, que posibilitan o no, las posibles alternativas de solución:

### **El estado emocional positivo favorece:**

- La creatividad
- La concentración
- Las ganas de participar
- La prolijidad
- La comprensión
- La claridad de ideas
- La iniciativa
- La perseverancia

## El estado emocional negativo genera:

- Perturbaciones en el pensamiento
- Malestar
- Incomodidad
- Desconcentración
- Incomunicación
- Aislamiento
- Poca iniciativa

Es importante considerar que, a diferencia de las emociones, los sentimientos son estados afectivos más estructurados, complejos y estables, menos intensos que las emociones y con menor implicación fisiológica (Gimeno-Bayón, 1996).

Emociones y sentimientos no siempre van de la mano: es posible sentir rabia hacia una persona en un momento dado y al mismo tiempo, sentir afecto hacia ella (emoción de rabia ante el daño que nos genera la decisión de la ruptura que ha tomado la otra persona y sentimientos de cariño hacia su persona por todos los años compartidos).

El **sentimiento**: en el lenguaje común muchas veces se utiliza esta palabra como sinónimo de emoción. Los sentimientos constituirían la parte de estas reacciones emocionales que se somete a reflexión consciente y a la que se les asigna una etiqueta convencional, un nombre. Son los pensamientos que tenemos sobre las emociones, la parte que procesamos conscientemente.

El **estado de ánimo**: disposiciones estables y perdurables en el tiempo, que no determinan tan intensamente nuestra forma de percibir y de actuar como las emociones, las cuales supondrían una activación más fugaz y arrebatadora.

El **temperamento**: este término hace referencia a una predisposición relativamente estable, ligada a factores biológicos, que determina los parámetros habituales de respuesta emocional de cada individuo.

El mediador, mediadora o facilitador, deben ser conscientes del impacto que pueden tener las emociones sobre el éxito o fracaso del proceso de mediación. Ésta resultará mucho más

difícil si la emoción no encuentra una manera apropiada de canalizarse. Por tanto, la primera misión de la persona mediadora será crear un espacio donde se facilite el diálogo calmado, la empatía y donde sea posible expresar las emociones de forma asertiva, sin que generen interferencias.

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones en uno mismo y en los demás para canalizarlas de forma adecuada, esta es una cualidad imprescindible y esencial para la mediación.

En tal sentido es conveniente considerar que la inteligencia emocional consiste en poner distancia entre el estímulo y la manera de responder, la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, incrementar nuestra capacidad de empatía, nuestras habilidades sociales y aumentar nuestras posibilidades de desarrollo social (Goleman, 2004).

En definitiva, podemos afirmar que las personas toman decisiones más completas, y por lo tanto mejores cuando son conscientes de las emociones ocasionadas por los conflictos, y se enfrentan a dichas emociones de una manera efectiva. “Enfrentarse de una manera efectiva” significa **integrar las emociones y su solución** intentando que las emociones interfieran lo menos posible en la búsqueda de soluciones al conflicto planteado.

El mediador debe ser consciente del impacto que pueden tener las emociones sobre el éxito o el fracaso del proceso de mediación. La mediación ha de fomentar la comunicación, dar a las partes la oportunidad de que encuentren por sí mismas soluciones satisfactorias para la gestión de su problema o que, al menos, puedan terminar el proceso habiendo experimentado una mejora en su relación o sintiéndose revalorizados y empoderados.

Esta tarea resultará tanto más difícil si la emoción no encuentra una manera apropiada de canalizarse. La primera misión del mediador consistirá, por lo tanto, en crear un espacio donde se facilite el diálogo calmado, la empatía, y donde sea posible expresar las emociones de forma asertiva, sin que gene-

ren interferencias. Deberá estar atento desde la primera toma de contacto con los mediados para detectar la emoción, calificarla y ofrecer una respuesta adecuada para minimizar su influencia en el desarrollo del proceso y en la calidad de la mediación.

Para hacer posibles estos objetivos y facilitar la comunicación, el mediador debe crear, ante todo, un espacio de confianza, generar un contexto donde puedan hacerse explícitos los intereses, necesidades y afectos de los participantes (Bolaños, 2000).

*Aunque no es propiamente la emoción la que causa el conflicto –los conflictos pueden derivarse de percepciones falsas y emociones negativas, pero también pueden intervenir en su gestación factores culturales, estructurales y de comportamiento–, emoción y conflicto son dos conceptos estrechamente relacionados entre sí.*

Los estados de ánimo, los sentimientos y las emociones, incluso las más leves, pueden, por tanto, influir sobre la gestión del conflicto, condicionando el comportamiento humano en su desarrollo, así como las respuestas que se dan durante su gestión; y ello tanto en el ámbito intrapersonal, esto es, afectando al propio comportamiento ante el conflicto (nuestras reacciones ante las propuestas), como en el ámbito interpersonal, es decir, incidiendo sobre el comportamiento de los demás participantes.

Mediante recientes estudios empíricos ha podido constatare que las emociones positivas (alegría, gratitud, admiración, esperanza, interés, amor...) favorecen por lo general una respuesta que propende a la conciliación y a la colaboración, a diferencia de los estados de ánimo y emociones de carácter negativo (ira, miedo, tristeza, culpa, envidia...), que generan con mayor frecuencia comportamientos competitivos y apuntalan estrategias de dominación (Montes, 2014).

Partiendo de estas coordenadas y aceptando que los actores pueden –y suelen– acudir a la mesa de mediación bajo estados de tensión y aflicción, la creación de un contexto emocional positivo puede parecer *a priori* una tarea titánica. Para crear sintonía y equilibrar las emociones, cambiando la percepción del conflicto, los mediadores deben confeccionar su propio *kit* de herra-

mientas. Por lo que el desarrollo de las competencias propias de la inteligencia emocional, que incluye habilidades como la empatía, el asertividad, la autoconciencia, el entusiasmo... (Goleman, 2004), resulta imprescindible.

## La ira en el procedimiento de mediación

Una de las emociones con las que nos topamos habitualmente no sólo en mediación sino en nuestra vida diaria, es la ira. La ira, junto a la felicidad, la tristeza, el miedo y el deseo, es una emoción primaria y natural. Algunos textos califican la ira como una emoción destructiva, incluso mortal, pero en sí misma la ira no es ni positiva o negativa, se trata de una respuesta de adaptación ante un estímulo externo que se percibe amenazante, por lo que tiene un valor funcional que asegura la supervivencia. Como emoción se asocia a enojo, enfado, y puede ser desencadenada por un estímulo exterior –por tanto, tendría un carácter transitorio–. Cuestión distinta es la ira como rasgo de la personalidad, incluso de carácter genético, lo que influiría en una cierta predisposición a la ira como estado afectivo y a su expresión incontrolada (ira agresiva).

La expresión incontrolada de la ira es juzgada socialmente como síntoma de inmadurez, reprobada incluso por la mayor parte de las religiones (en la religión católica es, significativamente, un pecado capital). El control de la ira, por el contrario, se asocia a fortaleza, de ahí que frecuentemente reprimamos la ira, lo que es muy diferente de su gestión. La represión de la ira o ira pasiva es una respuesta de evitación ante el estímulo que la provoca que, posteriormente, puede traducirse en conductas como criticar, sentirnos culpables, manipular a los demás, realizar conductas obsesivas (limpiar una y otra vez), etc.

Cuando la sesión de mediación se esté considerando hostil y exista un estancamiento, el facilitador puede llevar a cabo el **caucus** (una reunión privada) con cada uno de los mediados, en la que el mediador puede estructurar los tiempos y ayudarse de diversas herramientas: escucha activa, preguntas abiertas, legitimación, a efecto de que la parte exprese sus emociones y

él pueda evaluar la situación. Posteriormente, sí es necesario, puede atribuir tareas a la parte para que reflexione, para que pueda hacer el esfuerzo de colocarse en el lugar del otro. Consideramos que al final del *caucus* resulta imprescindible. (Bolaños y Socías, 2013).

Recurrir al caucus también puede suscitar un dilema para el mediador e influir sobre sus propias emociones si, durante el encuentro, se revela información confidencial que, sin embargo, debería ser compartida, en ese caso el mediador se puede inhibir.

Con la finalidad de hacer ilustrativo lo antes mencionado se presentarán algunos ejemplos de mediación y su relación con las emociones:

## Ejemplo #1

Todavía recuerdo aquel día donde se encontraba agendada una sesión de mediación por un **“homicidio culposo”**.

Al llegar la hora de la sesión se dio la bienvenida a los participantes, los padres de la víctima (adolescente de 13 años) y la Maestra (quien atropelló al adolescente).

Se da inicio a la sesión de mediación, la Facilitadora realiza la presentación y da a conocer los principios y reglas que regirán el procedimiento, explica que ella será la que brindará la palabra iniciando con los padres de la víctima.

Al momento de dar inicio, la facilitadora le otorga la palabra a la mamá del adolescente, quien refiere que se encuentra muerta en vida desde el día en que mataron a su hijo, se muestra molesta, enojada incluso eleva la voz, externa sentir rabia y coraje de conocer al fin a la persona responsable de la muerte de su hijo, su tono de piel cambia se torna roja, sus manos comienzan a sudar ya que constantemente limpia sus manos en su pantalón, su respiración se vuelve agitada, refiere que lo único que desea es que la persona culpable pague por el delito que cometió y la metan a la cárcel, insiste en que no desea llegar a ningún acuerdo, no desea monto económico, pues con mucha persistencia y con

llanto en sus ojos explica que ninguna cantidad de dinero le devolverá la vida de su hijo, manifiesta que es lo único que desea.

En ese momento la facilitadora se torna inquieta teniendo un constante movimiento de pies y manos, incluso acomodándose el cabello en repetidas ocasiones, mira a la mamá del adolescente y se observa la empatía hacia el dolor de la mamá, no realiza ninguna intervención, su mirada cambia, se vuelve vidriosa.

Le brinda la palabra al papá del adolescente el cual sólo refiere sentir mucho dolor por la pérdida de su hijo, apoya el cometa-rio de su esposa, no desea llegar a ningún acuerdo, no solicita monto económico, pero pide hacer una pregunta en ese momento, dirige su mirada hacia la Maestra quien es responsable del accidente y le pregunta **¿Qué pasó realmente?** menciona que desea darle la oportunidad de que explique lo que pasó. En ese momento la facilitadora le pregunta si desea agregar algo más a su discurso, mencionando que es todo lo que desea expresar.

La facilitadora le brinda la palabra a la Maestra, persona responsable del accidente, desde el inicio le costó trabajo hablar, porque su voz se escuchaba entrecortada y con llanto contenido, en ese momento inicio diciendo que por favor la perdonaran que lo que pasó fue un accidente, que recuerda que ese día iba saliendo del plantel educativo donde trabajaba, iba circulando por la avenida principal y al momento de pasar por un tope, sintió un jaloneo del lado derecho de su vehículo porque se escuchó como se ponchó la llanta, perdiendo el control de su vehículo, se salió de la carretera dirigiéndose hacia una parada de autobús, en ese momento sintió miedo, porque no podía controlar su vehículo y al mirar hacia enfrente observa un estudiante sentado, en ese momento, menciona, toco el claxon para poder persuadir al menor y que este se quitará, sin embargo, observo que el joven no se movió, ni tampoco intento correr, por lo que su vehículo choca directamente con él, sin poder detenerse y todavía avanza unos metros más adelante, hasta detenerse en un poste, en ese momento de la impresión siente terror por lo que acaba de ocurrir, no sabe qué hacer, logra bajar de su vehículo y pide ayuda gritando a su alrededor, inmediatamente después se dirige a ver al adolescente, le habla intentando despertarlo,

pero cada vez sentía más miedo de ver que no abría los ojos... de pronto es interrumpida por el papá, quien no esperó que le otorgaran el turno y le dijo a la facilitadora discúlpeme licenciada pero solo quiero preguntarle a la señora si su vehículo iba a alta velocidad, ya que esa sería la única razón por la cual no se pudo detener, ya que en sus conocimientos de mecánica puede asegurar que si uno pasa un tope a baja velocidad y luego se poncha la llanta es probable que se jalonee el vehículo, pero es más fácil controlarlo, al realizar esta pregunta su voz fue con tono fuerte, manifestando sentir rabia e impotencia.

La facilitadora otorgó de nuevo la palabra a la Maestra, pidiéndole que por favor respondiera la pregunta que se le realizaba, en ese momento menciona con tono de voz débil y entrecortado que no, que iba solo a 20 kilómetros por hora, agregó que por favor la perdonaran, que su vida desde aquel día se había vuelto un infierno, que había dejado de hacer muchas cosas porque siempre está deprimida, ya no se quiere levantar, que cada noche ella siempre pide en sus oraciones de la siguiente manera **“Dios mío te pido por mi niño que ahora está en el cielo”** refiriéndose de esta manera al menor que había atropellado.

Esta frase enfureció a la mamá del menor, ocasionando que la señora señalara a la Maestra, diciéndole en voz muy alta, que no le dijera mi niño porque él era su hijo no de ella, y que no se imaginaba el dolor que ella estaba pasando ya que ese día ella se encontraba poniendo la mesa como lo hacía cada día, esperando que dieran las tres de la tarde para escuchar el timbre de su casa y saber que su hijo había llegado de la escuela y que comerían juntos, que seguramente su hijo no se movió cuando tocó el claxon porque utilizaba un aparato especial para escuchar ya que padecía de sordera, pero el aparato lo utilizaba solo en la escuela, estando en la calle se lo quitaba.

Continúa diciendo: Desde ahora cada día que dan las tres de la tarde y saber que el timbre ya no sonará de nuevo, la llena de dolor, por esa razón no desea otorgar el perdón, porque lo más equitativo es que ella sufra en vida lo que también a ella le arrebataron, en ese momento la mamá, se levanta de la silla y pide salir de la sala.

La facilitadora otorga el permiso para retirarse de la sala, sin embargo, expresaba en su rostro tristeza, sus ojos iniciaron a llenarse de lágrimas y se movía de un lado para otro como si tratara de ocultar la emoción que reflejaba en su cara, en ese momento y tras aguantarse las ganas de llorar suspendió la sesión por un momento dándole oportunidad al papá del menor de salir para ver cómo se encontraba su esposa.

El área de Psicología salió un momento para brindarle contención y apoyo a la mamá del menor; sin embargo, al captarla refiere que no desea tener ningún tipo de ayuda, ya que ella es lo suficientemente capaz para superar la muerte de su hijo y que ella iba a vivir su propio duelo, ante la negativa de la atención, sólo se brindó acompañamiento, después de unos minutos el papá del menor mencionó que solo él regresaría a la sala de mediación para concluir con el procedimiento,

La facilitadora se encuentra en la sala de mediación escuchando a la Maestra quien continuó desahogándose, explicándole el sufrimiento que hasta el día de hoy habría tenido que pasar y todo lo que cambio desde aquel día drásticamente, en el rostro de la facilitadora se reflejaba el mismo dolor que se veía en los participantes de la sesión de mediación como si sintiera lo mismo que en ese momento los participantes expresaban, mostrándose empática ante el dolor de los demás.

Para terminar, es importante mencionar que la sesión se concluyó, los participantes firmaron una constancia que indicaba que no llegaban a ningún acuerdo por posiciones irreductibles.

Cuando los usuarios se retiraron la facilitadora se desahogó, ahora sí pudo dejar caer algunas lágrimas por el simple hecho de imaginarse ella en la posición de la mamá, “el perder a un hijo, dijo debe ser la peor experiencia que cualquier ser humano puede vivir”, acepta que cometió un error al quedarse en la sala solo con la Maestra y por escucharla, pero refiere que fue algo que no pudo evitar porque sentía mucha pena por ella.

Por lo que se puede concluir que durante las sesiones de Mediación las emociones surgen de nuevo como si los hechos acabaran de suceder y al escuchar a cada una de las partes y utilizando la imaginación, es como si uno hubiera sido especta-

dor de lo sucedido, y de pronto, de acuerdo con la experiencia de vida, cada facilitador puede engancharse con la historia de cada participante.

Además, los facilitadores tienen que empatizar desde diferentes emociones, lo que implica un proceso de escucha activa, sensibilización, tolerancia, comprensión, es decir, un proceso activo que discurre entre lo objetivo y subjetivo de las narrativas de los involucrados en la situación.

## Ejemplo #2

Delito de abuso de confianza, donde un adulto mayor de 85 años denuncia a su hija porque en su momento le acompañó a vender un terreno donde le pagaron \$30.000 mil pesos y su hija le guardó el dinero para cuando el señor lo necesitará, sin embargo, hace algunos meses le pidió le regresara el dinero porque quería comprar unos animales ya que tenía un trato con sus vecinos, ellos cuidarían a los animales y cuando él necesitara dinero podían venderlos para su salud o para satisfacer la necesidad de alimentación o vestido que requiriera en ese momento, porque desde hace varios años ninguno de sus 16 hijos lo cuida, ni lo apoyan económicamente.

Al dar inicio la sesión la facilitadora da a conocer las reglas y los principios que regirán el procedimiento, para comenzar brinda la palabra al adulto mayor quien explica que de todos sus hijos confía un poco más en su hija quien hoy denuncia, en su momento le pidió ser testigo de la venta de su terreno que vendió por la cantidad de \$30.000 mil pesos.

Su hija acepta y le acompaña a realizar el negocio donde ella es quien recibe, cuenta el dinero y lo guarda en ese momento, la facilitadora le pregunta al adulto mayor que si estuvo de acuerdo en que su hija guardara el dinero, respondiendo que sí, aceptó que lo guardara porque confiaba en ella y le aseguró que era para cuando él necesitara algo del doctor o algo de comer, en ese momento se percibe en el rostro del señor, un semblante que pude interpretarse como de tristeza y nostalgia por lo que su hija le estaba haciendo ya que antes de llegar a la Fiscalía le fue

a pedir por favor a su hija que le regresara su dinero, pero ella no había aceptado, incluso le dijo que ese dinero ya se había terminado en lo poco que le había comprado.

Posteriormente la facilitadora le otorga la palabra a la hija del señor quien desde el inicio muestra un aspecto de molestia e incomodidad, incluso, su rostro presenta un ceño en la frente que indica que se encuentra enojada, manifiesta movimientos constantes de pies y manos, al brindarle la palabra inicia agradeciéndole a la facilitadora que le haya brindado la oportunidad de hablar, posteriormente indica que se siente muy apenada de estar quitándole el tiempo al personal de la Fiscalía.

Inicia explicando que las cosas con su papá se pudieron arreglar entre familia en su propio domicilio, acepta que acompañó a su papá a realizar el trato del terreno, pero hasta el momento ya no tiene \$30.000 mil pesos porque de esos llevó a su papá al médico dos ocasiones y pagó de ese dinero, cada vez que lo visitaba gastaba \$500 pesos de gasolina porque vive un poco lejos de su domicilio actual y éste gasto lo ha realizado de ese dinero, menciona que los zapatos que trae su papá, la chamarra, el sombrero, incluso hasta la ropa interior, ella se lo compró de ese dinero, cada vez que mencionaba esto lo hacía con un tono de voz elevado y mostraba en su lenguaje corporal mucho enojo, anexando al final de su discurso que incluso en el cumpleaños de su papá quiso comer barbacoa y que ese gasto también lo hizo de ese dinero, porque ni crea que ella iba a gastar de su dinero para hacerle una comida.

Refiere que con gusto le va a regresar el dinero que le sobra pero que es necesario que haga cuentas de los gastos realizados para descontarlos.

La facilitadora toma la palabra, su rostro se torna distinto de cuando inició la sesión, su tono de piel se torna roja, su postura se vuelve rígida, frunce el ceño, su tono de voz se eleva un poco y le cuestiona a la hija del señor el motivo de tomar esas decisiones, ya que en muchas ocasiones esos detalles de festejar el cumpleaños, comprarles ropa o comida a los papás, los hijos lo realizan con cariño y de su propia bolsa o esa es una conducta ideal que en la sociedad se practica.

Se observa en la hija del señor un semblante de incertidumbre y nerviosismo al escuchar esas palabras porque ella es muy creyente y sigue el ejemplo de Jesús, pero que, al haber sido su papá una persona mala, que engañó a su mamá y que la maltrató mucho, estas acciones la hacían sentir rencor y mucho coraje con su papá, la facilitadora le responde que como hijos no nos toca juzgar la conducta de los padres y que si realmente siguiera el ejemplo de Jesús ya hubiera perdonado a su papá, al no ser de esa manera hubiera sido conveniente tener una mayor comunicación como familia para tratar de arreglar los conflictos familiares.

Después de esta intervención la facilitadora retomó el tema del abuso de confianza y comentó que sería necesario agendar otra cita para que la señora hiciera cuentas del dinero de su papá y presentara los comprobantes que tuviera como notas, comprobantes de consultas y medicamentos y en la medida de lo posible trajera el resto del dinero para no hacer venir otra ocasión al adulto mayor y así entregarle su dinero de una vez.

Al final el adulto mayor expresó su sentir con lágrimas porque mencionó que él pensaba que su hija lo quería y de sus 16 hijos ella era la única que más lo veía por eso pensaba que podría confiar en ella y nunca se imaginó lo que realmente pensaba y sentía su hija por él.

Al finalizar la sesión la facilitadora expresó su enojo por cómo era el trato de parte de su hija hacía su papá y su asombro con la hija del señor por cobrarle cada una de las cosas que se comía, vestía y recibía de parte de ella, incluso sintió tristeza por ver a un adulto mayor sufriendo tanto, a todo lo anterior anexo que hace pocos meses que el abuelito de la facilitadora había fallecido y tenía una edad similar a la edad que actualmente tiene el adulto mayor y esto le hizo recordar cuánto amaba a su abuelito y por ello sentía mucha pena e impotencia por el adulto mayor.

## Ejemplo #3

A finales del año 2020 se presentó un asunto de **robo y lesiones** donde los involucrados eran una pareja de ex esposos.

Desde el inicio de la sesión los participantes mostraron diferentes emociones y posturas, al tomar asiento la postura de la ex esposa se notaba encorvada y con la cara baja, su mirada era evasiva desde el inicio y su voz baja, el ex esposo por el contrario hablaba con tono fuerte, con ceño fruncido y postura rígida.

La sesión comienza, la facilitadora inicia dando a conocer los principios y las reglas de la mediación a los participantes, en ese momento es interrumpida por el esposo al indicarle que él no deseaba otorgarle el perdón a su ex esposa por haberle robado y causarle lesiones, la facilitadora le cometa “permítame, entiendo la necesidad que tiene, pero esto que le indico es parte de mi procedimiento” ya le tocará su turno de expresar el problema que tiene.

La facilitadora termina su intervención le cede la palabra al ex esposo quien refiere que a pesar de estar separados de vez en cuando se encontraban para tener intimidad, pero en esta ocasión su ex esposa se aprovechó de su persona ya que al estar juntos su ex esposa aprovechando el momento le robó, entonces refiere se siente muy enojado por los hechos y es lo único que desea expresar.

La facilitadora le pregunta que es exactamente lo que le robo para poder solicitárselo a la señora y si desea algún monto con respeto de sus lesiones, sólo indica ella ya sabe qué me robo y cuánto dinero tenía en mi cartera, sólo pido me lo regrese y exige una disculpa pública y de rodillas hacia su persona y enfrente de la facilitadora para que entonces se sienta a gusto con el pago, en ese momento por la conducta agresiva y violenta del señor hacia su ex esposa, la facilitadora decide suspender un momento la sesión, para que el señor se tranquilice y puedan retomar posteriormente, en ese momento la ex esposa sale de la sala y se solicita trabajar en contención con el señor para que se calme un poco.

Minutos después al retomar la sesión de mediación en cuanto el ex esposo ve a la facilitadora le grita que no quiere ningún asunto con ella, que no es un buen elemento y que tiene diarrea verbal porque casi no le dio la palabra y que además secuestró a su esposa porque simplemente la sacó de la sala sin su con-

sentimiento, pero que de ser posible desea ser atendido por un Licenciado, porque las mujeres entre ellas se ayudan y no iba a lograr nada con ella dirigiendo el procedimiento, ante esta conducta inapropiada la facilitadora concluye con el procedimiento y se retira de la sala para mandar posteriormente a un compañero administrativo para que le firme la constancia de conclusión del procedimiento.

En cuanto se retiraron los usuarios, la facilitadora expresa en medio de llanto la impotencia que sintió ante las ofensas y groserías que recibió de parte del usuario y el coraje que sintió al no poder decirle nada para defenderse.

## Propuesta

**Cuando dirigimos nuestros  
pensamientos adecuadamente,  
podemos controlar  
nuestras emociones.**

**W.Clement Stone**

Es conveniente que el facilitador aprenda a manejar sus propias emociones cuando sientan demasiada empatía con los participantes de su sesión, por el delito que se esté trabajando, cómo se puede lograr este objetivo, lo más conveniente es que cada facilitador reciba una capacitación sobre las emociones que rigen al ser humano, para posteriormente aprender de cada una de ellas y aprender a manejarlas, para comenzar se propone mostrar ejercicios de respiración y unas técnicas de relajación para que el facilitador pueda sentirse tranquilo al terminar una sesión e iniciar otra, tomándose solo unos minutos para relajarse.

Con la finalidad de que los facilitadores continúen brindando una buena atención a los usuarios deberán hacer uso de ejercicios de respiración para que se sientan más relajados y las emociones que pudieran surgir durante la sesión puedan no afectar el estado de ánimo del facilitador al iniciar la próxima sesión.

### **Aprendiendo a respirar (Duración 15 minutos)**

- Se le solicita al facilitador que realice una respiración profunda.

- Se indicará que jale aire hacia su estómago (se deberá comprobar que este respirando bien, es decir hasta que su tórax se expanda y los hombros se levanten).
- Que infle su estómago para que jale el aire desde ahí, lo mantenga dentro durante unos segundos y después lo expulse lentamente.
- Mientras expulsa el aire, deberá relajarse o ponerse flojito de la cabeza a los pies.
- Podrá comprobar que no cuesta trabajo relajar su cuerpo, notará como al respirar todo su cuerpo empezará a relajarse a medida que suelta el aire lentamente.
- El ejercicio se puede realizar tres veces haciendo una pausa entre cada una de ellas se deberá suspender en caso de sentirse mareado.

Posterior a los ejercicios de respiración se recomiendan **ejercicios de relajación** para quitar la tensión de la sesión anterior.

A. Posición para iniciar la relajación

- Sentarse en una silla, colocar la espalda sobre el respaldo y no cruzar las piernas, los pies ni los brazos.
- Colocar las manos en los muslos, sin tensarlas.
- Simplemente intentará descansar.
- Ésta es la posición para poner a tu cuerpo tranquilo.

B. Tensar y relajar músculos

- Después de estar tranquilo (a) comenzará a tensar y relajar los músculos de su cuerpo.
- Empezaremos con sus manos, deberá ponerlas lo más duras que puedas y apretarlas.

La secuencia a seguir será la siguiente:

- Tensar los músculos hasta su grado máximo y mantenerlos así.
- Mantener tensos los músculos mientras el facilitador (a) expresa que siente cuando los tensa.
- Comenzará a disminuir la tensión.
- Relajará los músculos poco a poco.
- De esta manera llegará al punto en que los músculos se encuentren completamente relajados.

- Por último, disfrutará de esa agradable sensación de tranquilidad y relajación.

Además de poder tener un proceso de contención emocional, ya sea individual o grupal, que le permita trabajar adecuadamente su inteligencia emocional.

## Referencias

- Adolphs R. (2002). *Emoción y conocimiento: La evolución del cerebro y la inteligencia*. Barcelona: Editores. Tusquets.
- Bolaños, I. (2000). *La construcción de un espacio cooperativo en mediación familiar*. Apuntes de Psicología. *Revista del Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental*
- Bolaños, I., y Socías, C. (2013). *Separando para volver a juntar: encuentros privados con las partes*. Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario Madrid, España.
- Carretero, M. Palacios, J. y Marches, A. (1998). *Psicología Evolutiva: Adolescencia, Madurez y Senectud*. Madrid, España. Editorial Alianza.
- Dalglish, T. (2004). *El cerebro emocional*. Reseñas de la naturaleza.
- 
- Delors, J. (1998). *La educación encierra un tesoro*: Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. Madrid: Santillana-Unesco, 1996.
- Ekman, P (1973). *Estudios osculturales de las expresiones faciales un siglo de investigación en revisión académica*. New York, Editorial. Prensa Académica
- Ekman P. (2010). *La visión compasiva de Darwin sobre la naturaleza humana*.
- Gimeno-Bayón, (1996), *Comprendiendo como somos: dimensiones de la personalidad*. Bilbao, España, Editorial DDB (Desclée De Brouwer) S.A
- Gisbert C., (2008) *Diccionario asesor interactivo del estudiante*. Barcelona España, Editorial Océano.
- Goleman D, (2004). *La inteligencia Emocional*. (40 ed.) Impreso en México Editorial Javier Vergara.
- Hothersall D. (2005). *Historia de la Psicología*. Ed. McGraw-Hill.
- Izard C, (1977). *Emociones Humanas*. Nueva York, Ed. Asamblea Plenaria

- Kolb A. *El Inventario de estilos de aprendizaje*. Case Western Reserve University, 2005.
- López Mejía, (2009). *El Sistema Límbico y las Emociones: Empatía en Humanos y Primates Psicología Iberoamericana*. Ciudad de México Distrito Federal, México, Editorial Universidad Iberoamericana,
- Montes, C., (2014). *Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional*. Revista *Anales de psicología*.
- Tovar, O. (2011). *Un duelo silente*. México. Editorial. Trillas.

# UNA MIRADA A LA MEDIACIÓN EN EL CONTEXTO EDUCATIVO

Se editó en 2022 en Universidad de Ixtlahuaca CUI.  
Carretera Ixtlahuaca-Jiquipilco Km. 1, Ixtlahuaca de  
Rayón, México. Diseñador: Pedraza Lucio Alexis Alejandro;  
Corrección de Estilo: Araceli Camacho Ramos,  
Teresa Barrios Lara